



## Guide d'information pour les parents

### Programme Le Cerf-Volant et Le Manège

**Le Cerf-Volant, Terre-des Jeunes**  
1303 chemin Fellows

**Le Manège, Élisabeth-Bruyère**  
100 promenade Stonehaven

**Le Cerf-Volant, Édouard-Bond**  
920 Parkhaven

**Le Manège, Jean-Paul-II**  
5473 rue Abbott

**Le Cerf-Volant, Sainte-Bernadette**  
3781 rue Sixth

**Le Manège, Pierre-Elliott-Trudeau**  
601 promenade Longfield

**Le Cerf-Volant, George-Étienne-Cartier**  
880 Promenade Thorndale

**Le Manège, Jean-Robert-Gauthier**  
651 Chapman Mill Drive

**Le Cerf-Volant, Marius-Barbeau**  
1345 avenue Nottinghill

**Le Manège, Sainte-Kateri**  
2450 chemin River Mist

**Le Cerf-Volant, Ottawa Ouest**  
20, rue Harrison

### Les services à l'enfance Grandir ensemble

*Bureaux administratifs* : 435, boul. St-Laurent, bureau 202, Ottawa (Ontario) K1K 2Z8

*Bureau central* : 120 Terence Matthews, bureau F-2, Kanata (Ontario) K2M 0J1

Téléphone: 613 789-3020

Télécopieur: 613 789-3022

[www.grandirensemble.ca](http://www.grandirensemble.ca)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Qui nous sommes .....</b>	<b>3</b>
♦ <i>Notre mission .....</i>	<b>3</b>
♦ <i>Nos programmes .....</i>	<b>3</b>
<b>Politiques et procédures du programme .....</b>	<b>4</b>
♦ <i>Philosophie et énoncé de programme .....</i>	<b>4</b>
♦ <i>Service en français.....</i>	<b>4</b>
♦ <i>Permis .....</i>	<b>4</b>
♦ <i>Inscriptions et liens avec l'école.....</i>	<b>4</b>
♦ <i>Portail WEB.....</i>	<b>5</b>
♦ <i>Familles bénéficiant d'une place subventionnée .....</i>	<b>5</b>
♦ <i>Inclusion .....</i>	<b>6</b>
♦ <i>Randonnées dans le quartier et excursions spéciales.....</i>	<b>6</b>
♦ <i>Sieste / période de repos .....</i>	<b>6</b>
♦ <i>Gestion de comportement .....</i>	<b>6</b>
♦ <i>Pratiques interdites .....</i>	<b>7</b>
♦ <i>Nutrition.....</i>	<b>7</b>
♦ <i>Allergies.....</i>	<b>8</b>
♦ <i>Immunisation .....</i>	<b>8</b>
♦ <i>Enfants malades.....</i>	<b>9</b>
♦ <i>Administration des médicaments.....</i>	<b>9</b>
♦ <i>Premiers soins.....</i>	<b>10</b>
♦ <i>Situations d'urgence .....</i>	<b>10</b>
♦ <i>Incidents graves.....</i>	<b>11</b>
♦ <i>Vêtements et effets personnels.....</i>	<b>11</b>
♦ <i>Gestion des préoccupations et questions des parents.....</i>	<b>11</b>
♦ <i>Société de l'Aide à l'enfance .....</i>	<b>11</b>
<b>Politiques et procédures administratives .....</b>	<b>12</b>
♦ <i>Heures d'ouverture .....</i>	<b>12</b>
♦ <i>Arrivée et départ .....</i>	<b>12</b>
♦ <i>Retards.....</i>	<b>12</b>
♦ <i>Absence des enfants.....</i>	<b>12</b>
♦ <i>Droits de garde et accès parentaux.....</i>	<b>13</b>
♦ <i>Congés fériés - payables .....</i>	<b>13</b>
♦ <i>Les jours de fermeture – non payables .....</i>	<b>13</b>
♦ <i>Camp d'été.....</i>	<b>13</b>
♦ <i>Ratio.....</i>	<b>14</b>
♦ <i>Frais pour le service de garde.....</i>	<b>14</b>
♦ <i>Modalités de paiement.....</i>	<b>14</b>
♦ <i>Liste d'attente .....</i>	<b>15</b>
♦ <i>Arrêt de service .....</i>	<b>15</b>
<b>ANNEXES</b>	
♦ <i>Annexe 1 : Philosophie et énoncé de programme .....</i>	<b>16</b>
♦ <i>Annexe 2 : Politique de surveillance des bénévoles et des étudiants .....</i>	<b>22</b>
♦ <i>Annexe 3 : Politique en matière de gestion de comportement et des pratiques interdites.....</i>	<b>23</b>
♦ <i>Annexe 4 : Exemples de sacs-repas.....</i>	<b>24</b>
♦ <i>Annexe 5 : Politique et procédures de gestion des situations d'urgence.....</i>	<b>25</b>
♦ <i>Annexe 6 : Politique concernant les questions et préoccupations des parents.....</i>	<b>26</b>
♦ <i>Annexe 7 : Grille de tarification en vigueur.....</i>	<b>30</b>

## **NOTRE MISSION**

Les services à l'enfance Grandir ensemble est un organisme francophone à but non-lucratif offrant une gamme de services en français sur le territoire de la ville d'Ottawa.

Son action soutient l'épanouissement des familles en contribuant au développement de l'enfant et à son identité francophone dans toute sa diversité.

### **Programme Le Cerf-Volant et Le Manège**

Les sites du Cerf-Volant et du Manège sont des centres éducatifs de groupe et sont offerts dans onze sites, soit à :

L'école élémentaire catholique Terre-des-Jeunes

L'école d'enseignement personnalisé Édouard-Bond

L'école élémentaire catholique George-Étienne-Cartier

L'école élémentaire catholique Saint-Jean-Paul-II

L'école élémentaire catholique Jean-Robert-Gauthier

L'école élémentaire publique Ottawa Ouest

L'école élémentaire catholique Marius-Barbeau

L'école élémentaire catholique Sainte-Bernadette

L'école élémentaire catholique Élisabeth-Bruyère

L'école élémentaire catholique Pierre-Elliott-Trudeau

L'école élémentaire catholique Sainte-Kateri et

Les services de garde sont offerts dans un milieu enrichissant pour les enfants âgés de 18 mois à 12 ans. Le personnel est qualifié pour assurer aux enfants un environnement stimulant et sécuritaire qui leur permettra de grandir et de développer leur autonomie tout en s'amusant et en créant des relations significatives.

### **Programme Le Carrousel et le centre pour l'enfant et la famille ON y va**

Le Carrousel et le centre pour l'enfant et la famille ON y va offrent des ressources pour les parents, les responsables de garde et les enfants. Les services proposés tels que les groupes de jeu, la halte-garderie agréée (offerte aux enfants de 18 mois à 5 ans), les ateliers et le programme d'intervention et de soutien à la famille ont pour but d'offrir des activités éducatives, de l'information, du répit et du soutien.

### **Programme La Maisonnée**

L'agence de garde en milieu familial La Maisonnée détient un permis d'opération du ministère de l'Éducation de l'Ontario pour offrir des services de garde en milieu familial aux enfants, de la naissance à douze ans.

# POLITIQUES ET PROCÉDURES DU PROGRAMME

Ce guide d'information est un outil de référence sur les principales politiques et procédures du programme *Le Cerf-Volant et le Manège*. Nous invitons les parents à le lire attentivement et à communiquer avec la coordonnatrice ou le coordonnateur du service de garde, ou avec la gestionnaire du programme pour toutes questions additionnelles au 613 789-3020, poste 226 ou par courriel à [celine.thibault@grandiresemble.ca](mailto:celine.thibault@grandiresemble.ca).

Toutes les politiques et procédures exigées en application de l'article 49 de la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* sont passées en revue avec tous les membres du personnel à leur embauche et ensuite, au moins une fois par année ou lorsque des modifications importantes à la *Loi* surviennent.

## Philosophie et énoncé de programme

L'approche pédagogique préconisée par *Le Cerf-Volant et Le Manège*, est inspirée des quatre fondements de l'apprentissage, tels qu'élaborés dans le document « Comment apprend-on ? » du Ministère de l'éducation. Vous trouverez à l'annexe 1, notre énoncé de programme ainsi que la philosophie qui soutient nos actions. En ce qui concerne le service de garde offert à l'école élémentaire Ottawa Ouest, l'approche pédagogique préconisée est celle de Reggio Emilia.

## Services en français

Compte tenu de notre mission qui vise notamment à promouvoir l'apprentissage de la culture et de la langue française, la langue de communication avec les enfants et les parents est le français. Toute la documentation et la correspondance se fait en français.

## Permis

Le programme *Le Cerf-Volant et Le Manège* est un programme autorisé par le ministère de l'Éducation de l'Ontario et respecte la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* ainsi que tous les règlements qui s'y rattachent.

## Inscriptions et liens avec l'école

### Programmes bambins et préscolaires (18 mois à 4 ans)

Le fait d'être admis à un programme bambin ou préscolaire dans une école où nous offrons aussi le programme de jours prolongés et de parascolaire ne constitue pas une garantie que l'enfant pourra fréquenter cette école lorsqu'il commencera la maternelle. L'admission aux écoles du CECCE et du CEPEO est déterminée par la direction de l'école selon, entre-autres, les secteurs de fréquentation et les critères d'admissibilité des écoles catholiques de langue française pour le CECCE. Toutes questions portant sur l'éligibilité de votre enfant à fréquenter l'école devrait être adressées à la direction de cette école.

### Programme jardins et scolaires (4 à 12 ans)

Pour les programmes jardins et scolaires, **Grandir ensemble** a signé une convention pour la prestation de programmes en ce qui concerne le programme de jours prolongé (4-5 ans) et le programme parascolaire (6 à 12 ans) avec le Conseil des écoles catholiques du Centre-Est et le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario.

Grandir ensemble étant un organisme indépendant, il est le seul responsable de la gestion et de la prestation du programme de service de garde. Toutefois, pour le programme parascolaire, incluant les maternelles et les jardins, le service de garde ne peut accepter que les enfants préinscrits ou inscrits à l'école.

Le service de garde et l'école travaillent en collaboration, mais comme ils sont deux entités distinctes, les parents se doivent de communiquer avec les deux parties afin d'aviser de tout changement important concernant leur enfant, notamment les absences, les allergies, les prises de médicaments, etc.

Grandir ensemble étant un organisme « non confessionnel », s'engage à ne faire la promotion d'aucune religion au sein de ses services de garde. Toutefois, les enfants pourraient être invités à participer aux activités de l'école qui elles, pourraient avoir un caractère religieux pour les sites avec le CECCE.

Grandir ensemble s'engage à communiquer avec la direction d'école, toute information relative à une suspension possible ou réelle d'un enfant au service de garde, en lien avec son comportement.

### Suspension de l'école

Les frais de garde sont requis lors d'une suspension interne ou externe de l'école :

- Suspension interne : l'enfant peut venir au service de garde
- Suspension externe : l'enfant ne peut venir au service de garde

## **Portail Web**

Nous offrons aux parents un portail web. Cet espace leur permet de compléter leurs inscriptions ainsi que leurs renouvellements, de mettre à jour leur dossier et l'information de leurs enfants, de configurer leurs paramètres de messagerie afin de recevoir les avis importants de notre part. Pour *Le Cerf-Volant* et *Le Manège*, cet outil est notre moyen pour faciliter la communication avec les clients, ainsi que moderniser les procédures tout en les rendant plus écologiques. Les listes de présences étant générées par le portail web, tous les parents doivent activer un compte web afin que leurs enfants apparaissent sur la liste des présences. L'enfant ne pourra pas participer au programme s'il n'est pas sur cette liste. Les parents auront à signer leurs formulaires en ligne (signature électronique) et les coordonnateurs et coordonnatrices pourront imprimer les documents pour les dossiers.

## **Familles bénéficiant d'une place subventionnée**

Les familles qui bénéficient d'une subvention de la ville d'Ottawa sont tenues de démontrer qu'elles ont un besoin continu en matière de services de garde d'enfants afin de demeurer admissibles à une subvention pour la garde d'enfants. L'interruption des services de garde d'enfants à tout moment pendant l'année, y compris la période estivale, peut entraîner la non-admissibilité, car le parent n'est plus en mesure de démontrer son besoin en matière de services de garde continus. Les familles doivent communiquer avec la Ville d'Ottawa pour lui faire part de tout changement qu'elles souhaitent apporter à leurs services de garde d'enfants subventionnés et obtenir sa confirmation. (Information tirée de document officiel de la Ville d'Ottawa).

Lors des inscriptions aux camp d'été ou aux programmes réguliers durant l'année scolaires, Grandir ensemble réinscrira automatiquement tous les enfants subventionnés qui fréquentent nos services. Pour les parents qui décident de faire une interruption du service de garde, ils seront dans l'obligation de faire une nouvelle demande de subvention à la ville d'Ottawa. Comme nous devons respecter les directives de la ville d'Ottawa en ce qui concerne l'attribution des places, nous ne pourrons alors garantir la place de leur enfant lors de sa réinscription et ce, que ce soit durant l'année scolaire ou durant le camp d'été. Conséquemment, les familles subventionnées sont inscrites à nos services tout au long de l'année, incluant les journées pédagogiques et le camp d'été.

## **Inclusion**

Le service de garde favorise l'accueil et l'inclusion des enfants ayant des besoins spéciaux. Nous travaillons de concert avec les familles et en collaboration avec les différents services et/ou programmes d'intégration et de soutien afin de favoriser le plein potentiel de chaque enfant.

## **Randonnées dans le quartier et excursions spéciales**

Le personnel éducateur fait occasionnellement des randonnées dans le quartier. Pour que les enfants y participent, les parents doivent avoir donné leur autorisation en donnant leur consentement lors de l'inscription de leur enfant.

De plus, des excursions éducatives pourraient être organisées durant l'année afin d'enrichir les activités. Les parents ont le choix de permettre ou non à leur enfant de participer à la sortie prévue. Les parents qui accepteront que leur enfant y participe, devront signer une autorisation avant la sortie. Les parents devront eux-mêmes prévoir une solution de rechange s'ils ne désirent pas que leur enfant participe à la sortie. De plus, les parents sont également invités à participer à ces activités et seront alors considérés comme des « accompagnateurs - bénévoles ». Ils devront alors compléter le formulaire en lien avec la politique de surveillance des bénévoles et des étudiants requis par la *Loi de 2014 sur la garde et la petite enfance* et fournir notamment la vérification de leurs antécédents judiciaires, tel que stipulé à l'annexe 2.

## **Sieste/période de repos**

Selon la *Loi de 2014*, la sieste ou la période de repos est obligatoire pour les bambins et les enfants d'âge préscolaire. Elle se déroule en début d'après-midi et doit être d'au plus deux heures. L'enfant qui ne dort pas après 30 minutes peut être autorisé à regarder un livre ou faire une activité calme sur son petit lit.

La politique sur le sommeil permet d'encadrer les pratiques relatives à la période de sommeil au sein du programme, telles que la durée, l'assignation de lits, la position de sommeil des enfants de moins de 12 mois, les inspections visuelles, ainsi que la consultation auprès des parents sur les habitudes de sommeil de leur enfant.

## **Gestion de comportement**

Le personnel du service de garde favorise la responsabilisation et l'autonomie des enfants. Il encouragera le processus de résolution de problèmes par les enfants et veillera à encourager une action positive lorsque l'enfant démontre un comportement inapproprié. Lors de manifestations de comportements agressifs, pour des raisons de sécurité pour l'enfant et ses pairs, celui-ci pourrait être retiré de l'activité afin de lui permettre de reprendre le contrôle de soi et être redirigé vers une autre activité.

Vous trouverez à l'annexe 3, notre politique de gestion des comportements. Le personnel doit lire la politique de gestion de comportements avant leur entrer en fonction et annuellement par la suite.

## Pratiques interdites

- infliger des châtiments corporels à un enfant (frapper, serrer plus que la normale, pousser, obliger à consommer de la nourriture, etc.) ;
- restreindre physiquement un enfant, notamment en l'immobilisant dans une chaise, haute, un siège d'auto, une poussette ou un autre dispositif à des fins disciplinaires ou pour remplacer la surveillance sauf si la contention physique vise à empêcher l'enfant de se faire mal ou de faire mal à quelqu'un d'autre et n'est utilisé qu'en dernier recours et uniquement jusqu'à ce que tout risque de blessure cesse d'être imminent ;
- verrouiller les sorties du centre de garde en vue d'enfermer un enfant ou enfermer un enfant dans une aire ou une salle sans la supervision d'un adulte sauf si cette mesure est prise lors d'une situation d'urgence et qu'elle est prévue dans les politiques et procédures relatives à la gestion des situations d'urgence du centre;
- la prise envers l'enfant de mesures sévères ou dégradantes, d'avoir recours à des menaces ou à un langage désobligeant à son égard ou en sa présence susceptible d'humilier l'enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou son estime de soi ;
- la restriction de mouvements de l'enfant : c'est-à-dire que l'enfant soit privé de la satisfaction de ses besoins fondamentaux, soit la nourriture, les boissons, l'abri, le sommeil, l'utilisation des toilettes, l'habillement ou la literie ;
- l'infliction de dommages corporels à l'enfant notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.
- crier contre un enfant : hausser le ton de la voix de façon répétitive, constante et/ou inappropriée dans le but de se faire obéir ou pour menacer un enfant ;
- imposition d'une restriction au confort habituel de l'enfant tant physique que psychologique (par exemple, privation de nourriture, abri, vêtements, etc.).

## Nutrition

### Programmes bambins et préscolaires

Le Cerf-Volant et Le Manège sert aux bambins et préscolaire deux collations ainsi qu'un dîner nutritif, qui respecte le Guide alimentaire canadien ainsi que le règlement pris en application de la *Loi 2014 sur la garde d'enfants et de la petite enfance*. Le menu est affiché à l'entrée et les parents sont invités à le consulter de façon régulière. Si pour une raison particulière, l'enfant ne peut consommer certains aliments, les parents doivent en parler avec la coordonnatrice ou le coordonnateur afin d'évaluer si des mesures pourront être prises pour répondre aux besoins de l'enfant. Si l'enfant doit consommer des aliments spécifiques pour des raisons médicales, il est possible que le service de garde demande aux parents de les fournir. Dans ce cas, les aliments devraient être fournis dans un contenant avec étiquette indiquant le nom de l'enfant. Une lettre d'un médecin pour confirmer le besoin pourrait être demandée également.

### Programmes jardins et scolaires

Les parents doivent fournir à leurs enfants une collation nutritive en après-midi. Cette collation sans noix ni arachides, doit respecter le Guide alimentaire canadien. Lorsque les enfants fréquentent le service toute la journée lors des congés pédagogiques, deux collations devront être fournies par les parents, ainsi qu'un dîner qui ne doit pas comprendre d'aliments contenant des noix ou des traces de noix. Les boîtes à lunch doivent être identifiées au nom de l'enfant et doivent contenir un bloc réfrigérant si les contenants doivent être conservés au froid. Vous trouverez à l'annexe 4, des exemples de sac-repas.

Dans le cas où un enfant n'aurait pas de collation, les membres du personnel pourront offrir une collation substitut et un suivi sera fait auprès du parent pour l'en informer.

## Pour tous les programmes

Les enfants ont accès à de l'eau potable et peuvent en avoir tout au long de la journée.

Les enfants ne peuvent pas arriver avec leur déjeuner en main ou recevoir de la nourriture avant leur départ des locaux du *Cerf-Volant et du Manège*. Les parents ne peuvent pas apporter des bonbons, des friandises ou du chocolat pour partager avec les amis lors des fêtes, telles qu'Halloween ou Noël. Toutefois, *Le Cerf-Volant et Le Manège* pourrait choisir d'offrir des petites surprises pour souligner certaines occasions spéciales.

## **Allergies**

Les parents doivent faire part à la coordonnatrice ou au coordonnateur du service de garde de toutes allergies, alimentaires ou autres, de leur enfant. Ces informations seront transmises à tous les membres du personnel. De plus, les informations seront inscrites sur la liste des enfants ayant des allergies et affichées dans l'aire réservée pour la préparation de la nourriture et dans l'aire où sont pris les repas ou collations (affiché dans les locaux ou mis dans les cartables du personnel éducateur).

Le programme du *Cerf-Volant et du Manège*, en conformité avec la législation provinciale, a mis en place une politique portant sur l'anaphylaxie. Les parents ont la responsabilité d'informer la gestionnaire du programme de toute allergie de leur enfant pouvant provoquer un choc anaphylactique. Les parents recevront les informations concernant la politique d'anaphylaxie et devront fournir un auto-injecteur d'épinéphrine (ÉpiPen). Dans le cas où l'auto-injecteur aurait été oublié, le parent devra repartir avec l'enfant afin d'aller chercher l'auto-injecteur. Dans le cas où la date serait expirée sur l'auto-injecteur, l'enfant ne pourra rester au service de garde.

Les parents devront compléter le formulaire « plan d'urgence », en y indiquant notamment les directives précises en cas de réaction allergique de leur enfant. Enfin, les parents devront également fournir le certificat médical attestant de l'allergie de l'enfant.

## **Immunisation**

Tous les enfants qui fréquentent les programme bambins et préscolaires du *Cerf-Volant et du Manège*, doivent être immunisés selon les recommandations du médecin-hygiéniste, à moins d'en être exempté par celui-ci (ou si les parents s'y opposent pour des raisons de conflit avec leurs convictions religieuses ou personnelles).

D'autre part, les enfants ayant vécu ou voyagé pendant une période de trois mois (90 jours) ou plus dans un pays où la tuberculose est fréquente, doivent subir un test de dépistage de la tuberculose avant d'intégrer le service de garde. Les parents doivent remplir le formulaire *Renseignements complémentaires* lors de l'inscription. Enfin, les parents devront nous informer de tout changement concernant l'immunisation de leur enfant.



## Enfants malades

Dans le but de protéger tous les enfants qui fréquentent nos services de garde, le personnel éducateur fait une observation quotidienne de chaque enfant à leur arrivée au service de garde afin de déceler des signes de maladie. De plus, nous avons établi des directives concernant les enfants malades qui sont conformes aux recommandations du département de santé de la Ville d'Ottawa :

1. Tout enfant doit être en bonne santé pour participer aux activités du service de garde, y compris pour d'éventuelles activités extérieures.
2. L'enfant ne sera pas admis au service de garde s'il présente les symptômes suivants :
  - ♦ fièvre
  - ♦ éruptions cutanées
  - ♦ diarrhée
  - ♦ vomissements
  - ♦ maladies transmissibles, qui exigent le retrait au service de garde

La période d'exclusion de l'enfant dépendra de la maladie et des recommandations du Service de santé de la Ville d'Ottawa. Les parents peuvent obtenir plus de détails à ce sujet auprès de la coordonnatrice ou du coordonnateur du service de garde.

3. Lorsque l'enfant démontre des symptômes de maladie durant sa présence au service de garde, le personnel communiquera avec les parents afin qu'ils viennent le chercher le plus tôt possible. En attendant l'arrivée des parents, l'enfant se reposera dans un endroit tranquille, à l'écart des autres, dans la mesure du possible.
4. Selon la gravité de la maladie et son degré de contagion, le personnel peut demander un certificat de santé signé par le médecin avant que l'enfant puisse être autorisé à réintégrer le service.
5. Les parents doivent aviser le personnel le plus rapidement possible lorsque leur enfant présente des symptômes de maladie contagieuse.

## Administration des médicaments

La coordonnatrice, le coordonnateur et/ou la personne désignée par la coordination sont autorisées à administrer des médicaments et ce, conformément à la législation provinciale. Les parents doivent fournir le médicament dans leur contenant d'origine et doivent remplir le formulaire d'autorisation préparé à cette fin en indiquant la dose et l'heure d'administration du médicament. La notion « au besoin » ne peut être employée pour identifier la quantité ou la fréquence que le médicament doit être administré.

Les parents sont responsables de vérifier la date d'expiration indiquée sur le médicament. Le personnel du service de garde n'est pas autorisé à administrer un médicament si celui-ci est expiré.

Le médicament doit être dans son contenant d'origine et le contenant doit être étiqueté et comprendre les informations suivantes :

- ♦ **Médicament non-prescrits par un médecin** : le nom de l'enfant doit être inscrit sur le contenant par le parent.
- ♦ **Médicament prescrits par le médecin** : le nom de l'enfant, le nom du médicament, la dose, la date d'achat, les instructions concernant la conservation et l'administration du médicament.

Pour les enfants dont les parents ont autorisé l'administration d'un acétaminophène tel que Tempra ou Tylenol, les parents devront identifier clairement les symptômes préalables à l'administration du médicament ainsi que la quantité que le personnel devra administrer. Si possible, le personnel tentera d'aviser les parents avant l'administration du médicament ou sinon tout de suite après avoir administré celui-ci. La date, l'heure et la quantité devront être inscrits sur le registre d'administration de médicaments. Les parents ou une personne autorisée par ceux-ci devront venir chercher l'enfant dans les plus brefs délais. En attendant les parents, l'enfant sera gardé à l'écart des autres dans la mesure du possible.

Dans le cas où un enfant fait de l'asthme, deux procédures sont prévues. Si l'enfant a une condition d'asthme chronique, le parent devra compléter un plan pour besoins médicaux. Il devra aussi fournir les pompes requises et s'assurer de les avoir en tout temps au service de garde. Si l'enfant souffre d'asthme occasionnel ou saisonnier, le parent devra apporter les pompes au moment où l'enfant en aura besoin et compléter le formulaire d'administration de médicaments.

## Premiers soins

Le personnel a reçu une formation en secourisme d'urgence, comprenant la réanimation cardio-respiratoire des pouspons et enfants - niveau C. En cas d'accident ou de blessure, les premiers soins seront donnés à l'enfant et les parents seront avisés le plus rapidement possible. Dans l'éventualité où des services médicaux seraient requis, l'enfant sera transporté par ambulance à l'hôpital. Si les parents ne sont pas présents au moment du départ de l'ambulance, un membre du personnel accompagnera l'enfant en ambulance et restera à son chevet jusqu'à l'arrivée d'un membre de la famille.

Afin de s'assurer que l'on puisse en tout temps rejoindre un adulte responsable de l'enfant, il est obligatoire que les parents fournissent au programme Le Cerf-Volant et Le Manège, les noms et les numéros de téléphone de personnes qui pourront être rejointes facilement et pour venir chercher leur enfant en cas d'urgence.

## Gestion des situations d'urgence

Les Services à l'enfance Grandir ensemble dispose d'une politique et des procédures de gestion des situations d'urgence. La politique et les procédures s'appliquent plus spécifiquement dans les centres de garde du programme Le Cerf-Volant et Le Manège, ainsi qu'au Carrousel à la halte-garderie (voir annexe 5).

En cas d'un incendie ou d'une urgence grave nécessitant l'évacuation, le personnel quittera le service de garde et amènera les enfants dans un hébergement d'urgence prédéterminé. Ils y demeureront jusqu'à ce que le groupe soit autorisé à retourner sur les lieux ou jusqu'à ce que les parents soient contactés et viennent les chercher. Voici les sites d'hébergement identifiés pour chaque service de garde :

<u>Le Manège, Jean-Paul II</u> Granite Ridge Care Community 5501 rue Abbott E, Stittsville	<u>Le Manège, Elisabeth Bruyère</u> École Roch Carrier 401 Stonehaven Dr. Kanata	<u>Le Manège, Sainte-Kateri</u> École primaire St-Benedict 2525 River Mist, Nepean
<u>Le Manège, Pierre-Elliott-Trudeau</u> École secondaire Mother Teresa 440 Longfields Dr. Nepean	<u>Le Manège, Jean-Robert-Gauthier</u> École publique Chapman Mills 260 Leamington Way, Nepean	<u>Le Cerf-Volant, Terre-des-Jeunes</u> Pinecrest Recreation Complex 2250 Torqay Avenue Ottawa
<u>Le Cerf-Volant, Édouard-Bond</u> Variety child care centre 2410 Georgina Drive, Ottawa	<u>Le Cerf-Volant, Sainte-Bernadette</u> St-Bernard Elementary School 1722 St-Bernard St. Ottawa	<u>Le Cerf-Volant, George-Étienne-Cartier</u> Fielding Drive Public School 777, promenade Fielding, Ottawa
<u>Le Cerf-Volant, Marius-Barbeau</u> Armée du Salut 1350 Walkley Road, Ottawa		<u>Le Cerf-Volant, Ottawa Ouest</u> <i>Lieu à confirmer avant l'ouverture du service de garde</i>

Dans le cas où l'évacuation nécessiterait que les enfants soient dans un lieu plus éloigné (par exemple en cas de fuite de gaz), les enfants seraient transportés par autobus et les parents seraient informés du lieu où venir chercher leur enfant.

## **Incidents graves**

Dans le cas où un incident grave survenait, un signalement doit être fait au ministère de l'Éducation de l'Ontario dans les 24 heures suivant l'incident. Un avis de notification doit être affiché au service de garde pour une période de dix jours.

## **Vêtements et effets personnels**

Les enfants doivent porter des souliers en tout temps lorsqu'ils sont au service de garde. Également, il est essentiel que les enfants soient habillés de façon à pouvoir profiter pleinement des activités. Quoique le personnel fasse un effort raisonnable pour éviter que les enfants tachent ou endommagent leurs vêtements, il est impossible d'éviter tous les dégâts qui peuvent se produire durant les activités. *Le Cerf-Volant et Le Manège* ne se tient pas responsable pour tout vêtement qui serait taché, endommagé ou pour tout objet personnel perdu ou endommagé.

Pour les programmes bambins et préscolaires, il est obligatoire d'apporter pour l'enfant un ensemble complet de vêtements de rechange. Tous les vêtements et articles doivent être identifiés avec le nom de l'enfant. Aucun jouet de la maison ne sera permis au service de garde, sauf lors d'activités spéciales.

Les enfants ne peuvent utiliser d'appareils électroniques au service de garde (notamment le cellulaire, Ipod, tablette, etc.).

## **Gestion des préoccupations et questions des parents**

Une politique de traitement des plaintes a été élaborée par Grandir ensemble. Dans un premier temps, avant de déposer une plainte, si les insatisfactions concernent la programmation des activités ou la gestion du comportement de leur enfant, les parents sont invités à en discuter directement avec le personnel éducateur concerné. Pour tout autre litige ou insatisfaction, les parents peuvent en parler à la coordonnatrice ou au coordonnateur du site ou à la gestionnaire du programme. Si la situation demeure insatisfaisante, les parents sont invités à communiquer avec la directrice de l'organisation Grandir ensemble afin de discuter de leur situation et de voir si des modifications peuvent être apportées.

Si le parent considère qu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante suite à cette discussion avec la directrice de l'organisation, il peut ultimement soumettre sa plainte par écrit au conseil d'administration de Grandir ensemble qui évaluera la situation et fera des recommandations au besoin. Il est possible consulter la politique de traitement des plaintes en faisant la demande à coordonnatrice ou au coordonnateur du site ou à la gestionnaire du programme. (Voir annexe 6 pour la politique complète).

## **Société de l'Aide à l'enfance**

Chacun de nous est responsable du bien-être des enfants. Nous avons la responsabilité de les protéger contre toutes formes de mauvais traitements. Si le personnel ou la coordination du service de garde a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a ou pourrait avoir besoin de protection, la Société de l'Aide à l'enfance en sera informée.

# POLITIQUES ET PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

## Heures d'ouverture

Le service de garde est offert du lundi au vendredi et les heures d'ouverture sont de 7 h à 18 h.

## Arrivée et départ

Les enfants doivent être accompagnés par un adulte à leur arrivée et leur départ. Le personnel éducateur inscrira l'heure d'arrivée et de départ des enfants à tous les jours dans le registre des présences. Nous demandons la collaboration des parents, afin de s'assurer que le personnel éducateur ait bien vu que l'enfant s'apprête à quitter.

Seules les personnes désignées sur le formulaire d'inscription sont autorisées à venir chercher les enfants. Une pièce d'identification pourrait être exigée de la part du personnel du *Cerf-Volant et Le Manège*. Si un parent accepte qu'une personne mineure vienne chercher son enfant au service de garde, cette personne devra être âgée minimalement de 14 ans et le parent devra avoir complété le formulaire d'autorisation prévu à cet effet.

Aucun enfant ne sera autorisé à quitter seul.

## Retards

Tous les parents qui arrivent en retard pour venir chercher leur enfant, soit après l'heure de fermeture, devront payer des frais de retard de 10 \$ pour les premières 10 minutes et 1 \$ de la minute additionnelle. Cette politique a pour but de sensibiliser les parents à l'importance de respecter l'horaire et ce, autant pour leur enfant que pour le personnel éducateur. Les retards devront être payés en argent comptant dans les trois jours suivant la facture remise par la coordonnatrice ou le coordonnateur. Le paiement doit être remis à la coordonnatrice ou au coordonnateur du site. Si le parent le remet à un membre du personnel éducateur, cela devra être dans une enveloppe scellée et identifiée au nom de la famille.

## Absence des enfants

Les parents doivent informer le personnel éducateur ou la coordination si leur enfant doit s'absenter pour des raisons de santé ou de vacances. Le message peut être laissé sur la boîte vocale du service de garde ou envoyé par courriel à l'adresse de la coordonnatrice ou du coordonnateur. Les frais de garde sont requis pour toutes journées d'absence. Si l'enfant est aussi absent de l'école, le parent doit en aviser les deux instances, soit l'école ET le service de garde.

## Absence des enfants- Enfant bénéficiant d'une subvention de frais de garde

Chaque enfant bénéficiant d'une place subventionnée a droit jusqu'à 36 jours d'absence par année civile (1er janvier - 31 décembre). Une demande de journées de congé supplémentaires payées, peut être faite en communiquant avec un Chargé de cas de la Ville d'Ottawa, avant d'excéder tous les jours d'absence accordés. Un formulaire en ligne est également disponible [https://ottawa.ca/cgi-bin/form.cgi?dir=comm\\_social&form=form\\_fr](https://ottawa.ca/cgi-bin/form.cgi?dir=comm_social&form=form_fr)

Le parent peut communiquer avec la coordonnatrice ou le coordonnateur de son service de garde afin, d'obtenir de l'aide pour compléter le processus.

## **Droits de garde et d'accès parentaux**

Avant la première journée de votre enfant dans notre service de garde, vous avez la responsabilité d'informer le service de garde, s'il y a lieu, de tout renseignement concernant les droits de garde et d'accès parentaux de votre enfant et quelles seront les personnes autorisées à venir chercher votre enfant au service de garde.

Nous respecterons les documents juridiques qui ont été conclus, notamment ceux qui établissent la journée à laquelle un parent/tuteur est autorisé à déposer ou à venir chercher votre enfant. Veuillez transmettre les documents légaux pertinents qui énoncent les documents relatifs aux droits de garde et d'accès parentaux au personnel coordonnateur, lors de votre inscription ou lors de l'émission de documents juridiques. Si ces documents changent d'une quelconque façon pendant le séjour au service de garde, vous devez sans tarder en informer le personnel coordonnateur et fournir les nouveaux documents confirmant le nouvel arrangement.

## **Congés fériés - payables**

Les journées fériées sont payables. Le service de garde sera fermé pour les congés fériés suivants :

Fête du Travail	Noël	Lendemain de Noël
Jour de l'An	Journée de la famille	Vendredi Saint
Lundi de Pâques	Fête de la Reine	Fête du Canada
Congé civique	Fête de l'Action de Grâce	

## **Les jours de fermeture prévues – non payables**

Les journées de fermeture prévues par le service de garde ne sont pas payables par les parents. Le *Cerf-Volant* et *Le Manège* sera fermé entre Noël et le Jour de l'An. Veuillez noter que le 24 décembre le service de garde ferme à 14 h et noter que seuls les congés fériés seront payables durant cette période.

## **Fermeture imprévue - Interruption de service - payable**

Règle générale, les frais de garde ne sont pas remboursés dans le cas d'une fermeture imprévue/interruption de service sans préavis, par exemple lors d'une inondation, d'une panne d'électricité, d'un bris de chauffage ou lorsque le site est non-accessible, etc. Le Conseil d'administration se réserve le droit d'évaluer les situations exceptionnelles et de communiquer, par le biais des programmes ou sites affectés, tout changement à cette pratique, le cas échéant.

## **Camp d'été**

Les programmes jardins et scolaires prendront fin en juin, soit la dernière journée d'école. Des camps d'été seront offerts dans certains de nos sites du *Cerf-Volant* et *Le Manège*, selon les dates de disponibilité offertes par les écoles. L'horaire des camps d'été (dates et heures) est identifié dans le dépliant publicitaire des camps, disponibles lors des inscriptions.

Notre service de garde pour les enfants d'âges jardins et scolaires reprendra à la 1<sup>ère</sup> journée d'école à l'automne. Pour les enfants de la maternelle, nous n'offrons pas le service de garde dans la journée durant la période de l'entrée progressive. Le service offert est seulement avant et après l'école et les enfants peuvent y participer selon leur inscription.

## Ratio

Les ratios réguliers pour les enfants sont les suivants :

Groupes bambins (18 mois à 2.5 ans) : 5 enfants pour une éducatrice

Groupe préscolaires (2.5 à 4 ans) : 8 enfants pour une éducatrice

Groupes jardins (4 et 5 ans) : 13 enfants pour une éducatrice  
(maximum 26 enfants pour 2 éducatrices dans le local régulier)

Groupe scolaire cycles primaires et moyens (6 à 12 ans) : 15 enfants pour une éducatrice  
(maximum 30 enfants pour 2 éducatrices dans le local régulier)

Groupe scolaire cycles moyens (9 à 12 ans) : 20 enfants pour une éducatrice dans le local régulier

Veuillez noter que des ratios réduits sont acceptés par le Ministère de l'éducation pour les heures d'ouverture, fermeture et période de sieste/repos.

## Frais pour le service de garde

Les frais de garde sont approuvés minimalement une fois par année par le Conseil d'administration (CA) des Services à l'enfance Grandir ensemble. Le CA se réserve le droit de modifier les frais au besoin tout en donnant autant de préavis que possible aux parents/tuteurs. À noter qu'un changement des frais de garde peut se faire rapidement, et ce, d'après les attentes et demandes du bailleur de fonds, entre autres.

En ce qui concerne les inscriptions des programmes jardins et scolaires, les parents peuvent choisir le service selon leurs besoins. Ils peuvent choisir une inscription seulement avant l'école, seulement après l'école ou prendre le service « avant et après l'école ». De plus, les parents peuvent choisir d'inscrire leurs enfants ou non aux journées pédagogiques (pour les familles subventionnées, les absences seront comptabilisées dans les journées d'absence autorisées par la Ville). Le calendrier de paiement sera fait en fonction du service choisi lors de l'inscription. Vous trouverez à l'annexe 7, la grille des tarifs journaliers.

## Les modalités de paiement

Un calendrier de paiement annuel est fourni aux parents et précise les montants et les dates des versements. Les frais de garde doivent être payés en deux versements soit le 2<sup>ième</sup> et le 4<sup>ième</sup> vendredi du mois. Les parents peuvent également défrayer leurs frais de garde en un seul versement daté du premier versement mensuel indiqué sur le calendrier de paiement.

Les modes de paiements disponibles sont :

- Le prélèvement direct en signant le formulaire prévu à cet effet.
- Le paiement par chèques postdatés. Les chèques doivent être émis au nom de GRANDIR ENSEMBLE. Nous encourageons les parents à poster leurs chèques à nos bureaux administratifs, soit au 202-435 boulevard St-Laurent, Ottawa, K1K 2Z8. On demande de remettre tous les chèques postdatés pour toutes les dates identifiées sur le calendrier de paiement. Il est aussi possible de les remettre à la coordonnatrice ou au coordonnateur du site, en les mettant dans une enveloppe scellée, en inscrivant le nom du ou des enfants.

Des frais d'administration de 25 \$ sont facturés aux parents pour des prélèvements ou des chèques sans provision. Le parent doit rembourser le montant de l'effet sans provision, selon l'avis émis par Grandir ensemble.

Un reçu de frais de garde aux fins d'impôts sera disponible sur le portail parent ou posté à l'adresse au dossier au plus tard le 28 février de chaque année. Les frais de retard et les frais d'administration ne seront pas inclus dans ce reçu.

## Liste d'attente

Aucun frais n'est exigé pour inscrire un enfant sur la liste d'attente de notre service de garde.

### Attribution des places

Les places disponibles dans nos centres sont offertes aux familles inscrites sur le Registre et la liste d'attente des services de garde de la ville d'Ottawa, selon leur ordre d'inscription, ou de priorité en ce qui concerne les familles subventionnées. Toutefois, une priorité est donnée aux familles qui utilisent déjà les services de l'un ou l'autre des programmes offerts par Grandir ensemble, soit Le Cerf-Volant et Le Manège, La Maisonnée, Le Carrousel. Une seconde priorité est également donnée aux enfants des membres du personnel.

### Accessibilité à la liste

Si le parent demande à connaître son rang sur la liste, l'information lui sera transmise de vive voix ou par courriel. Si le parent demande à consulter la liste pour vérifier lui-même son rang sur la liste, il pourra le faire en prenant rendez-vous avec la gestionnaire du programme aux bureaux administratifs. La transmission d'information se fera en respect de la confidentialité des informations des autres familles afin de préserver l'atteinte à leur vie privée.

## Arrêt de service

Lorsque les parents désirent retirer leur enfant du *Cerf-Volant* et *Le Manège*, ils doivent donner un avis de deux semaines. À défaut de fournir ce préavis, ils devront payer les frais réguliers pour ces deux semaines, que leur enfant soit présent ou non au service de garde. Il en est de même pour annuler une inscription à une journée pédagogique. Un avis de deux semaines devra être donné.

Grandir ensemble se soucie d'offrir des programmes accueillants, inclusifs et sécuritaires pour tout un chacun. Un arrêt de service d'un de ses programmes pourrait avoir lieu pour les raisons suivantes :

L'utilisateur (incluant le parent/tuteur ou tout autre adulte qui accompagne ou vient chercher l'enfant) :

- Ne paie pas ses frais;
- Ne respecte pas les règlements;
- Démontre un comportement agressif ou utilise du langage inapproprié ;
- Fait preuve de non-respect, menace ou formule des attaques personnelles à l'égard d'un membre du personnel;
- Intervient, intimide ou menace un enfant autre que le sien.

L'enfant :

- Manifeste, de façon répétitive, des comportements-défis mettant à risque sa sécurité, celle des autres enfants et/ou du personnel.

Le programme :

- Ne répond pas ou n'est pas adapté aux besoins de l'enfant.

Suite à l'évaluation de la situation et considérant notamment la nature, la fréquence et/ou la gravité de celle-ci, Grandir ensemble pourrait à son entière discrétion et en agissant raisonnablement, invoquer un arrêt de service immédiatement.

## ANNEXE 1

# MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE PORTANT SUR L'ÉNONCÉ DE PROGRAMME

(ARTICLE 46 DE LA LOI DE 2014 SUR LES SERVICES DE GARDES D'ENFANTS ET DE LA PETITE ENFANCE)

### ***Philosophie et énoncé de programme:***

L'énoncé de programme des **Services à l'enfance Grandir ensemble** sert à encadrer la planification, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation des activités des trois programmes de l'agence: Le Cerf-Volant, La Maisonnée et Le Carrousel. L'énoncé s'appuie sur les valeurs organisationnelles de respect, professionnalisme et d'innovation ainsi que de la vision établie dans le *Cadre stratégique de l'Ontario sur la petite enfance de 2013*. Le document pédagogique « *Comment apprend-on?* » qui est le cadre de référence commun en matière de programmation et de pédagogie pour les services de gardes agréés de la province ainsi que la *Loi 2014 sur les services de garde d'enfants et la petite enfance* serviront de guides dans l'ensemble du travail accompli quotidiennement auprès des enfants.

Le personnel éducateur doit préparer un programme d'activités quotidien qui cadre avec le document « *Comment apprend-on?* » du ministère de l'Éducation. La philosophie de ce document considère les enfants comme étant compétents, capables de réflexion complexe, curieux et pleins de potentiel. L'enfant étant au cœur même de la famille, du personnel éducateur et de son environnement, l'engagement de tous est essentiel et encouragé.

Suite aux observations des besoins et intérêts des enfants, le personnel éducateur doit initier des activités mais également laisser l'enfant initier lui-même ses propres activités afin de favoriser son développement global (social, affectif, cognitif, moteur et langagier), telles que bricolage, jeux dramatiques, lecture, jeux de motricité et jeux cognitifs; ces activités sont réalisées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. L'emphase est alors mise sur le processus d'apprentissage et non sur le résultat final.

Le personnel éducateur doit mettre le programme d'activités à la disposition des parents (par exemple, affichage de photos avec explication).

L'énoncé sera passé en revue par l'équipe de gestion à tous les mois de septembre afin de s'assurer que celui-ci cadre avec la déclaration de principes concernant la programmation et la pédagogie du Ministère de l'éducation.

L'énoncé de programme fera partie intégrale du Guide de parent pour les trois programmes de Grandir ensemble.



## ***Principes directeurs:***

### **1. Fondements d'apprentissage :**

L'approche préconisée dans l'ensemble des trois programmes est inspirée des quatre fondements de l'apprentissage tels qu'élaborés dans le document « Comment apprend-on ».

#### ***Appartenance :***

- **Nourrir des relations et des liens authentiques et bienveillants pour créer un sentiment d'appartenance parmi les enfants, entre eux et les adultes, ainsi qu'avec le monde qui les entoure.**
- **Favoriser l'implication des parents et leur sentiment d'appartenance en maintenant une communication constante entre eux et le personnel du centre.**

Chaque enfant évolue dans une famille unique sur le plan social, culturel et linguistique et doit pouvoir faire une contribution importante et unique dans son entourage. Grandir ensemble reconnaît chaque enfant comme un individu capable de réussir et nous offrons des programmes et qui mettent en valeur les forces et les capacités de chaque enfant. L'inclusion des familles avec leurs divers points de vue renforce le sentiment d'appartenance.

Les intervenants de Grandir ensemble créeront un sentiment d'appartenance en:

- faisant rayonner le fait français et le sens d'appartenance des enfants et des familles desservies au sein de la communauté franco-ontarienne;
- répondant de façon chaleureuse aux besoins physiques et émotifs de chaque enfant;
- reconnaissant l'individualité de chaque enfant;
- planifiant des transitions en douceur entre le foyer et le service de garde;
- établissant des environnements qui encouragent l'inclusion.
- discutant régulièrement avec les parents afin de les informer de l'évolution de leur enfant au service de garde

#### ***Bien-être:***

- **Favoriser le développement sain et sécuritaire des enfants et les aider à renforcer le sentiment de leur identité.**

L'environnement joue un rôle important afin de développer un sentiment d'identité, d'autonomie et de compétences chez l'enfant. Un milieu sécuritaire, accompagné d'un soutien progressif au développement de l'indépendance permet à l'enfant de relever des défis et de persévérer. Des habitudes saines au niveau de l'alimentation, d'activité physique et de sommeil influent positivement sur la santé et le bien-être de l'enfant.

Les intervenants de Grandir ensemble favoriseront le développement sain et sécuritaire des enfants en :

- offrant des breuvages et des aliments nutritifs;
- en augmentant l'activité physique des enfants;
- en respectant les rythmes de chaque enfant, ses besoins de jeux vigoureux, de repos et de calme;
- en encourageant la prise en charge de soi et l'autonomie selon la capacité de chaque enfant;
- créant des espaces extérieurs sécuritaires et stimulants;
- favorisant la prise de risque raisonnable afin d'accroître le sentiment de compétence;

- mettant en pratique des interventions appropriées à l'âge et au développement de l'enfant, notamment;
  - Discuter avec l'enfant afin d'identifier les comportements souhaités
  - Diriger les énergies de l'enfant vers une autre activité.
  - Faire des rappels positifs en rapport avec le comportement inadéquat.
  - Ignorer le comportement inadéquat, s'il ne met pas en danger la santé et la sécurité de qui que ce soit.
  - Réorienter l'enfant vers une activité étroitement surveillée.
  - Offrir un renforcement positif du comportement désiré, tant au niveau verbal que non verbal.
- en s'engageant à ne pas utiliser les pratiques interdites suivantes :
  - Infliger des châtiments corporels à un enfant (frapper, serrer plus que la normale, pousser, obliger à consommer de la nourriture, etc.).
  - Restreindre physiquement un enfant, notamment en l'immobilisant dans une chaise haute, un siège d'auto, une poussette ou un autre dispositif à des fins disciplinaires ou pour remplacer la surveillance, sauf si la contention physique vise à empêcher l'enfant de se faire mal ou de faire mal à quelqu'un d'autre et n'est utilisée qu'en dernier recours et uniquement jusqu'à ce que tout risque de blessure cesse d'être imminent.
  - Verrouiller les sorties du centre de garde en vue d'enfermer un enfant, ou enfermer un enfant dans une aire ou une salle dans supervision d'un adulte, sauf si cette mesure est prise lors d'une situation d'urgence et qu'elle est prévue dans les politiques et procédures relatives à la gestion des situations d'urgence du centre.
  - Recourir à des mesures sévères ou dégradantes, à des menaces ou à un langage désobligeant, susceptibles d'humilier l'enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi.
  - Crier contre un enfant : hausser le ton de la voix de façon répétitive, constante et/ou inappropriée dans le but de se faire obéir ou pour menacer un enfant.
  - Priver un enfant de la satisfaction de ses besoins fondamentaux, soit le boire ou le manger, l'abri, le sommeil, l'utilisation des toilettes, l'habillement ou la literie.
  - Infliger des dommages corporels à un enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.

### **Engagement :**

- **Créer des environnements et des expériences basées sur les intérêts des enfants et propices à leur apprentissage par l'exploration, par le jeu et par l'enquête de manière active, créative et motivante. Ces expériences, soutenues par les adultes tiennent compte des besoins individuels des enfants et incorporent une variété d'activités telles le jeu intérieur et extérieur, les jeux actifs et des périodes de repos.**
- **Favoriser l'implication des partenaires communautaires dans le soutien offert aux enfants et à leur famille.**
- **Offrir une diversité de formation et de possibilité de perfectionnement professionnel aux membres du personnel, ainsi qu'aux responsables de garde.**

Les programmes de la petite enfance créent des environnements et des expériences propices à l'engagement des enfants par l'exploration, par le jeu et par la curiosité de manière active, créative et motivante.

Ces activités favorisent:

- ♦ l'exploration, en permettant à l'enfant de faire des apprentissages par la curiosité;
- ♦ l'autorégulation, en réduisant les facteurs de stress afin de promouvoir chez l'enfant des stratégies de concentration et de gestion de ses émotions; des activités de prévention et de sensibilisation sont organisées telles que des jeux sur la reconnaissance des émotions;
- ♦ des interactions positives et réceptives entre l'éducatrice et l'enfant et entre les enfants.

Le personnel de Grandir ensemble créera des environnements et des expériences d'apprentissage positifs et propices à l'apprentissage et au développement de chaque enfant par l'exploration en:

- ♦ concevant des environnements et des activités qui éveillent la curiosité et incitent à l'enquête;
- ♦ offrant une variété de matériaux à multiple usage afin de promouvoir l'exploration par les sens;
- ♦ planifiant des horaires conformes aux rythmes naturels de l'enfant;
- ♦ participant avec les enfants en tant que co-enquêteurs et co-apprenants;
- ♦ documentant la réflexion, l'apprentissage et la compétence de l'enfant;
- ♦ invitant les parents à participer à des activités communes avec leur enfant;
- ♦ participant à des formations et ateliers leur permettant d'accroître leurs compétences et leur sentiment d'engagement envers les enfants.

### ***Expression:***

- **Faciliter la communication, la curiosité et l'expression sous toutes ses formes par le biais d'exploration et du jeu.**
- **Documenter et évaluer l'impact des stratégies au sein de nos programmes.**

L'enfant développe sa capacité de communiquer avec son corps et ses mots. L'exploration du matériel favorise la créativité ainsi que la résolution de problèmes. Un environnement riche et une attention particulière de la part des éducatrices aux questions des enfants jouent un rôle primordial dans le développement de la communication qui est à la base de la littératie.

Le personnel de Grandir ensemble facilitera la communication, la curiosité et l'expression en:

- ♦ étant attentif aux divers signaux de l'enfant et en y réagissant;
- ♦ assurant une communication efficace avec l'enfant;
- ♦ en proposant des activités qui favorisent l'écoute et l'expression entre les enfants;
- ♦ en encourageant l'expression par l'offre de matériel qui tient compte des intérêts et des capacités de l'enfant;
- ♦ en utilisant du matériel tels les livres et les histoires afin de favoriser l'expression.

## 1. Le rôle de l'éducatrice et de la responsable de garde

Le rôle de l'éducatrice et de la responsable de garde est d'accompagner l'enfant dans son développement et de promouvoir des occasions d'apprentissage dans un milieu chaleureux et inclusif. Elle écoute et observe l'enfant dans le but de comprendre comment celui-ci donne un sens au monde qui l'entoure afin de mieux l'encadrer dans ses apprentissages. Elle documente ses observations et discute avec les familles afin de comprendre l'enfant en tant qu'individu.

Afin de favoriser l'engagement des parents et une communication continue à propos du programme et de leurs enfants, le personnel éducateur doit mettre le programme d'activités à la disposition des parents (par exemple, affichage de photos avec explication).

Ses observations lui permettent de créer un milieu riche qui favorise l'apprentissage de l'enfant ainsi que son développement, sa santé et son bien-être.

## 2. L'enfant, membre de sa famille et de sa communauté

L'enfant est un membre intégral et vital de sa famille et de sa communauté. Nous reconnaissons que la famille exerce un rôle primordial et déterminant dans le développement de l'enfant de par son unicité sur le plan social, culturel et linguistique.

Toute activité proposée dans le cadre des programmes de Grandir ensemble soutient des interactions positives entre les enfants, les parents, le personnel et la communauté et encourage l'auto régularisation. La participation des parents et le dialogue continu entre le personnel de l'agence et les parents fait partie intégrale de l'approche préconisée par l'ensemble des programmes (par exemple, communication quotidienne, rencontre au besoin, élaboration d'un plan de soutien).

Grandir ensemble fera appel à ses partenaires communautaires (par exemple les professionnels du domaine de la petite enfance, la bibliothèque publique, les services d'urgence, le bureau de santé, les commerçants etc.) afin de soutenir les apprentissages des enfants qui fréquentent leurs programmes.

## 3. Formation et développement professionnel:

Grandir ensemble dispose d'un programme de formation continue pour ses employés ainsi que pour les fournisseurs de services de garde en milieu familial afin d'assurer une constance dans l'approche utilisée au sein de tous ses programmes.

Des rencontres régulières de la communauté d'apprentissage du Comment apprend-on? regroupant les gestionnaires de programme, les coordonnateurs des programmes Cerf-Volant et les conseillères de La Maisonnée, assurent une approche intégrée qui est solidement ancrée dans les principes du « Comment apprend-on? » De plus, les membres du personnel sont appelés à participer aux rencontres d'équipe et inter-équipes afin de parfaire leurs connaissances.

## 4. Mise en œuvre :

La direction générale, les gestionnaires, les coordonnatrices des trois programmes, et les conseillères de La Maisonnée s'assureront que l'énoncé de programme, les approches préconisées dans son énoncé de programme soient mises en œuvre dans le cadre de l'exploitation de tous ses programmes et mettra en place des stratégies afin de documenter et évaluer les stratégies utilisées dans la mise en œuvre de cet énoncé, notamment en;

- S'assurant que le superviseur aille au moins une fois par semaine dans tous les locaux afin d'observer la mise en œuvre de l'énoncé et de s'assurer que les pratiques interdites ne sont appliquées en aucun temps. Des rapports d'observation seront remplis et mis aux dossiers des employées au moins deux fois par année.
- Discutant de l'énoncé de programme lors de réunions d'équipe, de CAP et de rencontres individuelles au besoin,

- S'assurant que les pratiques interdites spécifiées dans la section du « Bien-être » ne sont appliquées en aucun temps.

Dans le cas où une contravention est observée ou identifiée, les étapes suivantes seront appliquées dans chaque site ou programme :

- Description écrite de la contravention mise au dossier de l'employée,
- Rencontre de l'employée pour recueillir sa version des faits et identifier les mesures correctives requises,
- Révision de la politique ou procédure concernée,
- Signature du formulaire « Révision de politiques en cours d'année »,
- Évaluation pour déterminer si une rencontre de l'ensemble du personnel du site doit être faite pour réviser la politique en question.

Dans le cas où la contravention est en lien avec une *allégation de mauvais traitement d'un enfant*, les mesures suivantes seront assurées :

- Rapport d'incident grave soumis au Ministère de l'Éducation,
- Signalement à la Société de l'Aide à l'enfance,
- Description écrite de la contravention mise au dossier de l'employée,
- Rencontre de l'employée pour recueillir sa version des faits et suspension immédiate de l'employée pour la durée de l'enquête interne,
- Rapport de rencontre ou de discussion avec les parents des enfants concernés.
- Rencontre des autres personnes impliquées afin d'aller recueillir le plus d'information possibles (collègues, parents, etc.)

Suite aux résultats de l'enquête interne et celle de la Société de l'Aide à l'enfance, l'employée pourra :

- Être réintégrée à son poste avec :
  - Plan d'encadrement spécifiant les mesures de protection supplémentaires si requis (jumelage, formation, observations plus fréquentes, etc.)
  - Révision de la politique de gestion de comportement et signature du formulaire « **Révision de politiques en cours d'année** »
- Congédiée

Pour les employées membre de l'Ordre des éducateurs et éducatrices de l'Ontario, un rapport devra être soumis à l'Ordre.

Dans les deux cas, une évaluation sera faite pour déterminer si une rencontre de l'ensemble du personnel du site doit être réaliser pour réviser la politique de gestion de comportement, incluant les pratiques interdites.

##### 5. Encadrement:

Grandir ensemble veillera à ce que les nouveaux membres du personnel, les fournisseurs de services de garde en milieu familial, les étudiants et les bénévoles prennent connaissance de l'énoncé de programme avant d'interagir avec les enfants. L'énoncé de programme sera passé en revue annuellement et chaque fois qu'une modification y sera apportée. Un registre sera tenu indiquant la date, le nom et la signature de tous les employés, étudiants et bénévoles qui ont pris connaissance de l'énoncé. Les principes du « Comment apprend-on? » seront revus lors de l'évaluation de rendement de l'employé et feront partie intégrale des attentes de l'agence envers son personnel.

## ANNEXE 2

# POLITIQUE - SURVEILLANCE DES BÉNÉVOLES ET DES ÉTUDIANTS

Lorsque le service de garde accueille des bénévoles ou des étudiants, il doit s'assurer de respecter les éléments suivants :

- ♦ En tout temps, les bénévoles et les étudiants doivent être supervisés par un employé.
- ♦ En aucun temps, les bénévoles ou étudiants ne doivent avoir la responsabilité entière d'un enfant ou d'un groupe d'enfants.
- ♦ En aucun temps, ces bénévoles ou étudiants ne doivent être considérés dans les ratios éducatrice/enfants.
- ♦ Les bénévoles ou étudiants doivent fournir leur vérifications d'aptitude à travailler auprès des personnes vulnérables et compléter le formulaire de déclaration d'infraction annuellement.
- ♦ Les bénévoles ou étudiants doivent être en mesure de communiquer adéquatement en français avec les familles et le personnel du service de garde.
- ♦ Avant d'être en contact avec les enfants, les bénévoles ou étudiants doivent lire et signer toutes les politiques et procédures requises, notamment la gestion de comportement, la sécurité des aires de jeux, la politique relative aux allergies et à l'anaphylaxie et le plan d'urgence des enfants souffrant d'anaphylaxie. Ces diverses politiques doivent être relus et signer annuellement par la suite.

### **Responsabilités du centre envers les bénévoles et les étudiants**

- ♦ La coordonnatrice du service de garde a la responsabilité de rencontrer les bénévoles et les étudiantes avant que ceux-ci soient en contact direct avec les enfants. Elle peut également déléguée un membre du personnel pour la remplacer en cas d'absence.
- ♦ Elle a la responsabilité de faire lire et signer cette politique à tous les bénévoles ou étudiants associés au service de garde et ce, annuellement.
- ♦ Dans le cas des étudiants, la coordonnatrice doit identifier un membre du personnel pour l'accompagnement et la supervision du stage, mais demeure la personne responsable au niveau du service de garde.

### **Responsabilités des membres du personnel, des bénévoles et des étudiants**

- ♦ Les membres du personnel doivent lire et signer cette politique à leur embauche et annuellement par la suite.
- ♦ Les membres du personnel doivent servir de modèle auprès des familles.
- ♦ Les membres du personnel doivent servir de modèle auprès des bénévoles et des étudiants, tant au niveau des interventions qu'au niveau des attitudes professionnelles.
- ♦ Les membres du personnel doivent appuyer les bénévoles et les étudiants dans le respect des diverses politiques de l'organisme.
- ♦ Les membres du personnel s'engagent à se conformer aux diverses politiques du service de garde.

### **Responsabilités des bénévoles et des étudiants**

- ♦ Les bénévoles et les étudiants doivent lire et signer cette politique avant d'être en contact avec les enfants et annuellement par la suite.
- ♦ Les bénévoles et les étudiants doivent interagir avec les enfants en s'impliquant dans le jeu et la routine des enfants.
- ♦ Les bénévoles et les étudiants doivent être des modèles pour les enfants.
- ♦ Les bénévoles et les étudiants doivent appuyer le personnel dans les tâches régulières, notamment au niveau du jeu, des transitions et des activités avec les enfants.
- ♦ Les bénévoles et les étudiants s'engagent à se conformer aux diverses politiques du service de garde.

## ANNEXE 3

### POLITIQUE PORTANT SUR LA GESTION DE COMPORTEMENTS

Les Services à l'enfance Grandir ensemble a élaboré la présente politique en matière de gestion de comportement dans les buts suivants :

- ♦ Se conformer aux exigences de la *Loi de 2014 sur la garde et la petite enfance*.
- ♦ Offrir aux enfants qui bénéficient des programmes un encadrement approprié.
- ♦ Promouvoir auprès du personnel et des responsables de garde des méthodes de gestion de comportement favorisant le développement harmonieux et l'estime de soi des enfants.

#### Principes de base :

Les pratiques en matière de gestion de comportement devraient répondre aux critères suivants :

- ♦ être utilisées de façon positive et constante;
- ♦ être appliquées le plus tôt possible après la manifestation de comportement inadéquat;
- ♦ tenir compte du niveau de développement de l'enfant;
- ♦ avoir un rapport avec le comportement inadéquat;
- ♦ être conçues pour aider l'enfant à adopter le comportement voulu;
- ♦ faire l'objet de discussions avec les parents advenant une difficulté quelconque au niveau de l'enfant.

**Les pratiques souhaitables ainsi que les pratiques interdites sont identifiées dans l'énoncé de programme.**

#### Évaluation des pratiques :

Afin de s'assurer de la conformité des pratiques en matière de gestion de comportements, les mesures suivantes seront prises :

- ♦ Explication et signature de la politique avec chaque nouvelle employée avant son entrée en poste et ensuite de manière annuelle,
- ♦ Observation au moins une fois par semaine dans les locaux par la superviseure,
- ♦ Rapport d'observation complété au moins deux fois par année pour signifier les aspects positifs et les aspects à améliorer en matière de gestion de comportement, rapports qui seront mis au dossier de l'employé,
- ♦ Rencontre avec les employés au besoin, afin de discuter des aspects à travailler,
- ♦ Discussion lors de chaque évaluation du personnel.

#### Non-respect des pratiques de gestion de comportement :

Les employées, les responsables de garde, les suppléantes, les étudiantes, les bénévoles et toutes les autres personnes concernées doivent respecter cette politique en matière de gestion de comportement, sans quoi elles pourraient être soumises aux mesures suivantes :

Dans le cas des employées, des responsables de garde et des suppléantes :

- ♦ avertissement verbal
- ♦ avertissement écrit
- ♦ suspension avec ou sans solde
- ♦ congédiement ou fermeture du foyer de garde

Dans le cas des suppléantes, des étudiantes et des bénévoles :

- ♦ avertissement verbal
- ♦ fin du placement

Au moment d'établir la mesure disciplinaire à prendre, la directrice générale, la gestionnaire de programme, en collaboration avec la coordonnatrice ou la conseillère, s'il y a lieu, devra tenir compte des critères suivants:

- ♦ gravité du délit
- ♦ risque ou danger potentiel ou réel qui se pose à l'enfant
- ♦ rendement présent ou passé de la personne concernée
- ♦ fréquence des incidents
- ♦ mesures disciplinaires imposées dans le passé

## ANNEXE 4

### EXEMPLES DE SACS-REPAS

#### Voici des combinaisons possibles pour créer une collation nutritive :

- Un fruit et un aliment du groupe des produits laitiers
- Un fruit et un aliment du groupe des viandes et substituts
- Un aliment du groupe des produits céréaliers et un aliment du groupe des produits laitiers
- Un aliment du groupe des produits céréaliers et un aliment du groupe des viandes et substituts

#### 20 idées de collations nutritives :

1. Fruits et trempette au fromage à la crème et à l'orange
2. Pain aux canneberges et lait;
3. Pain aux carottes et à la cannelle et une boisson de soya enrichie;
4. Biscuits soda au blé entier et fromage cheddar;
5. Pita de blé entier et garniture au tofu ou aux légumineuses\* (variations : pois chiches, haricots blancs, etc.) ;
6. Tortillas et garniture au poulet\* ou au thon;
7. Craquelins avec garniture de fromage à la crème et à la purée de fruits;
8. Galettes de riz nature avec garniture de fromage et à la purée de fruits;
9. Bagel avec garniture de fromage à la crème;
10. Muffins anglais avec purée de pommes et de poires et boisson de soya enrichie;
11. Tortillas roulés avec fromage à la crème et carottes râpées;
12. Tartine de purée de fruits et lait;
13. Biscuits à l'avoine maison\* et lait;
14. Biscuits de blé entier aux carottes\* et boisson de soya enrichie;
15. Croustade aux pommes\* et lait (variations possibles : rhubarbe et bleuets ou fraises et poires, etc.) ;
16. Muffins\*... et boisson de soya enrichie (variations : poires et pommes, bleuets et purée de pommes, carottes râpées, pêches et canneberges séchées, framboises et bleuets, etc.) ;
17. Céréales sèches et lait légèrement chocolaté ou boisson de soya enrichie;
18. Barres de céréales fruitées maison\* et lait;
19. Carrés aux dattes et boisson de soya enrichie;
20. Mélange de tofu mou et de yogourt nature et de fruits surgelés\* ;



## ANNEXE 5

### **POLITIQUE ET PROCÉDURES DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE**

Dans le cadre de l'application de la *Loi de 2014 sur la garde d'enfant et la petite enfance* article 68.1, les Services à l'enfance Grandir ensemble dispose d'une politique et des procédures de gestion des situations d'urgence. La politique et les procédures s'appliquent plus spécifiquement dans les centres de garde du programme Cerf-Volant et Le Manège et Le Carrousel à la halte-garderie.

La politique et les procédures indiquent la marche à suivre et les directives claires applicables aux membres du personnel et au titulaire de permis pour assurer la sécurité et le bien-être de toutes les personnes concernées lors d'une situation d'urgence.

Les situations d'urgence suivantes font partie de la politique sur les situations d'urgence : Confinement barricadé, confinement pour sécurité, alerte à la bombe, catastrophe nécessitant une évacuation, menace environnementale externe et catastrophe naturelle.

#### **COMMUNICATION AVEC LES PARENTS**

Lors d'une situation d'urgence, les procédures de communication avec les parents sont déterminés selon les deux situations suivantes :

##### Évacuation de courte durée :

Lors d'une évacuation dite de courte durée, les enfants et le personnel se tiennent sur le terrain du centre de garde au lieu de rassemblement. Les évacuations sont de courte durée lors des exercices ou des fausses alertes. Dans ce contexte, les parents et tuteurs seront avisés par voie électronique (console ou courriel) dans un délai de 24 heures.

##### Évacuation avec transfert des enfants vers le lieu d'évacuation :

Se définit lorsque le centre de garde ne peut être réintégré dans un délai de temps raisonnable, par exemple lors d'un incendie, une alerte à la bombe ou une attaque armée. Une fois tout le monde rendu au lieu d'évacuation, les parents et les tuteurs seront informés de l'évacuation et du lieu où ils doivent venir chercher leur enfant, par voie électronique (console ou courriel).

Si possible, le message de la boîte vocale du centre de garde indiquera aux parents et tuteurs que le centre a été évacué et indiquera où se trouve le lieu d'évacuation et les coordonnées de la personne à joindre.

## ANNEXE 6

# POLITIQUE ET PROCÉDURES PORTANT SUR LES QUESTIONS ET PRÉOCCUPATIONS DES PARENTS

Objectif : La présente politique vise à offrir un processus transparent que le titulaire de permis et le personnel pourront suivre pour répondre aux questions et préoccupations des parents et tuteurs.

### Définitions

Membre du personnel : Personne employée par le titulaire de permis (p. ex., personnel qui intervient directement auprès des familles – éducatrices, éducateurs, animatrice/éducatrice).

Titulaire de permis : Personne ou agence agréée par le ministère de l'Éducation responsable de l'exploitation et de la gestion de chaque centre de garde d'enfants qu'elle exploite (l'exploitant – gestionnaires, coordonnatrices et coordonnateurs).

### Généralités

Nous encourageons les parents et tuteurs à jouer un rôle actif dans les activités du service de garde et à discuter régulièrement de l'expérience que vit leur enfant dans le cadre du programme. Comme nous l'avons indiqué dans notre énoncé de programme, nous soutenons les interactions positives et attentives entre les enfants, les parents et tuteurs, les fournisseurs de services de garde d'enfants et le personnel, et nous favorisons l'engagement des parents et tuteurs et une communication continue à propos du programme et de leurs enfants. Notre personnel est soucieux de s'entretenir avec les parents et tuteurs et de favoriser les échanges positifs.

Toutes les questions et préoccupations soulevées par les parents et tuteurs sont prises au sérieux par le personnel de Grandir ensemble et tout est fait pour tenter d'y répondre de manière satisfaisante pour toutes les parties le plus rapidement possible.

Les questions et préoccupations peuvent être formulées à l'oral ou à l'écrit. La réponse est communiquée oralement, ou par écrit si la demande en est faite. Le niveau de détail de la réponse respecte la confidentialité de toutes les parties concernées.

Les parents ou tuteurs reçoivent une première réponse ou accusé de réception dans un délai maximal de 2 jours ouvrables. La personne à l'origine de la question ou de la préoccupation demeure informée tout au long du processus de résolution.

L'examen des questions et préoccupations se fait de manière juste, impartiale et respectueuse de toutes les parties concernées.

### Confidentialité

Chaque question et préoccupation est traitée de manière confidentielle, et tout est fait pour protéger la vie privée des parents et tuteurs, des enfants, des étudiants et des bénévoles, sauf s'il faut divulguer des renseignements pour des raisons juridiques (p. ex., au ministère de l'Éducation, à l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance, aux autorités d'application de la loi ou à une société d'aide à l'enfance).

### Conduite

Notre organisme s'impose des normes rigoureuses pour interagir et communiquer de manière positive avec les enfants et leur montrer l'exemple. Aucune forme de harcèlement ou de discrimination ne sera donc tolérée de la part des parties.

Si, à tout moment, le parent, la tutrice ou le tuteur, un fournisseur ou un membre du personnel se sent intimidé, menacé, bafoué ou dénigré, il peut mettre fin à la conversation sur-le-champ et signaler le problème à la coordonnatrice ou au coordonnateur, au gestionnaire du programme ou à la direction générale.

#### Souçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant

Toute personne, qu'il s'agisse d'un membre du grand public ou d'une professionnelle ou d'un professionnel qui travaille avec des enfants, est tenue par la loi de signaler ses soupçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant.

Si les parents ou tuteurs soupçonnent qu'un enfant est victime de mauvais traitements ou de négligence, ils doivent communiquer directement avec la Société de l'aide à l'enfance (SAE) locale. Ils sont aussi encouragés à discuter de leurs préoccupations avec la coordonnatrice, le coordonnateur ou la gestionnaire du programme.

Toute personne qui est informée de tels soupçons doit également en faire part à la SAE, conformément au « Devoir de faire rapport » de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille.

Pour en savoir plus, consulter la page

<http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/childrensaidd/reportingabuse/index.aspx>

Procédures – Programme Le Cerf-Volant et le Manège

Sujet de la question ou préoccupation	Marche à suivre par les parents ou tuteurs	Marche à suivre par le personnel, la coordonnatrice, le coordonnateur ou la gestionnaire
<p><b>Local où sont offerts les services</b> Par exemple : Horaire, dispositions liées au coucher, apprentissage de la propreté, activités intérieures ou extérieures, dispositions d'ordre alimentaires, etc.</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- directement avec le personnel qui travaille auprès de leur enfant;</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec la coordonnatrice, le coordonnateur ou la gestionnaire de programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter la question ou la préoccupation dès qu'elle est soulevée (ou dans un délai maximal de 2 jours ouvrables).</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demander à rencontrer le parent, la tutrice ou le tuteur dans un délai de 7 jours ouvrables.</li> </ul> <p>Consigner la question ou la préoccupation en détail, en complétant le formulaire prévu à cet effet, qui indiquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la date et l'heure auxquelles elle a été reçue;</li> </ul>
<p><b>Généralités, fonctionnement du service de garde, questions administratives</b> Frais de garde, heures d'ouverture, recrutement du personnel, listes d'attente, menus, etc.</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec la coordonnatrice, le coordonnateur ou la gestionnaire de programme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom de la personne qui l'a reçue;</li> <li>- le nom de la personne qui en est à l'origine;</li> <li>- le sujet de la question ou de la préoccupation;</li> <li>- le cas échéant, les mesures qui ont été prises pour y répondre et l'information communiquée au parent, à la tutrice ou au tuteur sur la marche à suivre.</li> </ul> <p>Diriger le parent, la tutrice ou le tuteur vers la personne appropriée si celle avec qui il ou elle a communiqué n'est pas en mesure de traiter sa question ou sa préoccupation.</p>
<p><b>Personnel éducateur, cuisinière, coordonnatrice, coordonnateur ou gestionnaires</b></p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- directement avec la personne;</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec la coordonnatrice, le coordonnateur ou la gestionnaire de programme.</li> </ul> <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'un membre du personnel, etc. qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement en faire part à la coordonnatrice ou le coordonnateur.</p>	<p>Veiller à ce que la personne appropriée commence à enquêter sur la question ou la préoccupation dans un délai de [7] jours ouvrables, ou dès que possible. En cas de retard, expliquer les raisons par écrit.</p> <p>Communiquer le résultat de l'enquête au parent, à la tutrice ou au tuteur qui a soulevé la question ou la préoccupation.</p> <p>Selon le type de préoccupations, certaines situations devront être signalées aux instances suivantes :</p>
<p><b>Personnel éducateur, cuisinière, coordonnatrice, coordonnateur ou gestionnaires - SUITE</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société de l'aide à l'enfance</li> <li>• Ministère de l'Éducation</li> <li>• Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance de l'Ontario</li> </ul>

Sujet de la question ou préoccupation	Marche à suivre par les parents ou tuteurs	Marche à suivre par le personnel, la coordonnatrice, le coordonnateur ou la gestionnaire
<b>Étudiant ou bénévole</b>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec le personnel chargé de superviser le bénévole ou l'étudiant;</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec la coordonnatrice ou le coordonnateur.</li> </ul> <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'un étudiant ou d'un bénévole qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement en faire part à la coordonnatrice ou le coordonnateur</p>	<p>Selon le type de préoccupations, certaines situations devront être signalées aux instances suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Société de l'aide à l'enfance</li> <li>• Ministère de l'Éducation</li> <li>• Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance de l'Ontario</li> </ul>

Transfert des questions ou des préoccupations : Si les parents ou les tuteurs ne sont pas satisfaits de la réponse qu'ils ont reçue, ils peuvent s'adresser de vive voix ou par écrit à la direction générale ou en dernier lieu, ils peuvent écrire à la présidence du conseil d'administration.

Toutes les questions et préoccupations portant sur le respect des exigences de la Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance ou du Règlement de l'Ontario 137/15 doivent être adressées à la Direction de l'assurance de la qualité et de la délivrance des permis des services de garde d'enfants du ministère de l'Éducation.

Le cas échéant, les questions et préoccupations peuvent également être adressées aux organismes de réglementation compétents (service de santé publique, service de police, ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique, ministère du Travail, service des pompiers, Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance, Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, etc.).

#### **Coordonnées des services à l'enfance Grandir ensemble :**

- Céline Thibault, gestionnaire du programme Le Cerf-Volant et Le Manège 613 789-3020, poste 226 [celine.thibault@grandiresemble.ca](mailto:celine.thibault@grandiresemble.ca)
- Tina Caron, gestionnaire-adjointe Le Cerf-Volant et Le Manège, 613 789-3020, poste 259 [tina.caron@grandiresemble.ca](mailto:tina.caron@grandiresemble.ca)
- Louise Albert, gestionnaire du programme Le Carrousel et du On y va 613 789-3020, poste 238 [louise.albert@grandiresemble.ca](mailto:louise.albert@grandiresemble.ca)
- Sylvie Tourigny, direction générale 613 789-3020, poste 246 [sylvie.tourigny@grandiresemble.ca](mailto:sylvie.tourigny@grandiresemble.ca)
- Présidence du conseil d'administration : Josée Guibord [conseil.administration@grandiresemble.ca](mailto:conseil.administration@grandiresemble.ca)

Ministère de l'Éducation, Service d'assistance concernant les services de garde agréés : 1 877 510-5333 ou [childcare\\_ontario@ontario.ca](mailto:childcare_ontario@ontario.ca)

Société de l'aide à l'enfance : 613 747-7800

Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance : sans frais : 1 888 961-8558 [info@ordre-epe.ca](mailto:info@ordre-epe.ca)

## Annexe 7

<b>GRILLE DE FRAIS DE GARDE EFFECTIVE À COMPTER DU 1ER MARS 2019</b>				
<b>Pour les sites JPII, ELB, JRG, TDJ, EB, MB, STB, GEC et OO</b>				
	Taux journalier	par programme		
	<b>Bambins</b>	<b>Précolaires</b>	<b>MATERNELLE / JARDINS</b>	<b>PARASCOLAIRES (1ère à 6ième année)</b>
Pleine journée	50.69 \$	43.29 \$		
Avant l'école			4.50 \$	4.50 \$
Après l'école			16.50 \$	14.50 \$
Avant et après l'école			21.00 \$	19.00 \$
Journée pédagogique			38.00 \$	38.00 \$
<b>Pour les sites PET et STK (heures d'ouverture différentes)</b>				
	Taux journalier	par programme		
	<b>Bambins</b>	<b>Précolaires</b>	<b>MATERNELLE / JARDINS</b>	<b>PARASCOLAIRES (1ère à 6ième année)</b>
Pleine journée	50.69 \$	43.29 \$		
Avant l'école			10.50 \$	9.50 \$
Après l'école			10.50 \$	9.50 \$
Avant et après l'école			21.00 \$	19.00 \$
Journée pédagogique			38.00 \$	38.00 \$
<b>Rappel concernant les modalités administratives</b>				
1. Des frais d'administration de 25,00 \$ sont réclamés sur les chèques sans provision.				
2. Vous devez payer vos frais de garde habituels si votre enfant est absent du service de garde pour des raisons de maladie ou de vacances.				