



**Grandir
ensemble**

LES SERVICES À L'ENFANCE GRANDIR ENSEMBLE

**PROGRAMME LA MAISONNÉE
Guide d'information pour les Parents ou tuteurs**



TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue dans notre jardin de ressources.....	3
♦ <i>Notre mission.....</i>	<i>3</i>
♦ <i>Nos programmes.....</i>	<i>4</i>
♦ <i>Contact initial, visite-rencontre et entente.....</i>	<i>5</i>
♦ <i>Aide financière.....</i>	<i>5</i>
Politiques et procédures du programme.....	6
♦ <i>Philosophie et énoncé de programme.....</i>	<i>6</i>
♦ <i>Gestion de comportement.....</i>	<i>13</i>
♦ <i>Nutrition.....</i>	<i>14</i>
♦ <i>Santé.....</i>	<i>14</i>
♦ <i>Administration des médicaments.....</i>	<i>16</i>
♦ <i>Sommeil.....</i>	<i>16</i>
♦ <i>Sécurité.....</i>	<i>16</i>
♦ <i>Piscines.....</i>	<i>16</i>
♦ <i>Bénévoles et étudiants.....</i>	<i>17</i>
♦ <i>Sorties.....</i>	<i>17</i>
♦ <i>Services en français.....</i>	<i>18</i>
♦ <i>Inclusion.....</i>	<i>18</i>
♦ <i>Liste d'attente.....</i>	<i>18</i>
♦ <i>Communication.....</i>	<i>18</i>
♦ <i>Questions et préoccupations des parents ou tuteurs.....</i>	<i>19</i>
Politiques et procédures administratives générales.....	23
♦ <i>Horaires.....</i>	<i>23</i>
♦ <i>Droits de garde et d'accès parentaux.....</i>	<i>23</i>
♦ <i>Intégration.....</i>	<i>23</i>
♦ <i>Feuilles de présence.....</i>	<i>23</i>
♦ <i>Congés fériés.....</i>	<i>24</i>
♦ <i>Retrait/ Arrêt de service.....</i>	<i>24</i>
♦ <i>Effets fournis par les parents ou tuteurs.....</i>	<i>25</i>
Politiques et procédures enfant subventionné.....	26
♦ <i>Admission.....</i>	<i>26</i>
♦ <i>Mode de paiement.....</i>	<i>26</i>
♦ <i>Absences/maladie/vacances.....</i>	<i>26</i>
♦ <i>Congé de maternité.....</i>	<i>27</i>
♦ <i>Renouvellement de la subvention.....</i>	<i>27</i>
Politiques et procédures enfant plein tarif.....	28
♦ <i>Admission.....</i>	<i>28</i>
♦ <i>Modalités de paiement.....</i>	<i>28</i>
♦ <i>Absences/maladie/vacances.....</i>	<i>28</i>
♦ <i>Congés scolaires.....</i>	<i>29</i>
ANNEXES	
♦ <i>Annexe 1 : Politique d'administration des médicaments.....</i>	<i>30</i>
♦ <i>Annexe 2 : Frais de garde.....</i>	<i>31</i>

Bienvenue dans notre jardin de ressources !

Les services à l'enfance **Grandir ensemble** est un organisme sans but lucratif œuvrant sur l'ensemble du territoire de la ville d'Ottawa. Ses programmes s'adressent aux familles, aux responsables de garde, ainsi qu'aux services éducatifs à l'enfance. Il a pour but d'offrir du soutien et de favoriser le bien-être des enfants francophones de la naissance à douze ans.

Par le biais de ses trois programmes La Maisonnée, Le Cerf-Volant et Le Carrousel/ Centre ON y va, **Grandir ensemble** poursuit les objectifs suivants :

- 1) développer et offrir des services de garde de qualité en français, en milieu familial et en service éducatif de groupe ;
- 2) offrir un lieu de rencontre, des ressources et du soutien aux familles ainsi qu'aux responsables de garde ;
- 3) offrir des programmes de formation aux familles et aux responsables de garde ;
- 4) offrir des services et des programmes de prévention et d'intervention précoce aux familles et aux responsables de garde ;
- 5) favoriser l'échange et le partage d'information entre les parents ou tuteurs, les responsables de garde et le personnel des organismes offrant des services à la petite enfance dans la ville d'Ottawa.

Source d'inspiration dans le développement et la promotion des services à l'enfance de langue française, nous répondons avec fierté aux besoins et aux préoccupations des familles avec de jeunes enfants. Notre engagement et notre dynamisme ouvrent de multiples possibilités qui permettent à l'enfant de développer son propre potentiel sous l'œil bienveillant des divers intervenants et intervenantes de nos programmes.

Programme Le Carrousel/ Centre ON y va

Le Carrousel et le Centre ON y va, offrent des groupes de jeu pour enfants de 0 à 6 ans accompagnés d'un adulte, une halte-garderie agréée, un service d'intervention précoce et de soutien à la famille et un service de prêt de jouets.

Programme Le Cerf-Volant et Le Manège

Le programme Le Cerf-Volant et Le Manège est un service éducatif de groupe offert dans 11 sites, soit dans les écoles Terre-des-Jeunes, Édouard Bond, Marius-Barbeau, Sainte-Bernadette, George-Étienne-Cartier, Jean-Paul II, Élisabeth-Bruyère, Sainte-Kateri, Jean-Robert-Gauthier, Pierre-Elliott-Trudeau et Ottawa Ouest. 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.

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 de qualité aux enfants de la naissance à douze ans. La Maisonnée recrute des responsables de garde en milieu familial et veille à ce qu'elles respectent les normes énoncées dans la « *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance en Ontario* ». L'agence facilite également la recherche d'un foyer de garde pour les familles en leur présentant des responsables de garde qui répondent à leurs besoins. La Maisonnée offre ainsi l'occasion aux enfants de bénéficier d'un milieu de garde familial chaleureux, éducatif et supervisé.

Contact initial

Une conseillère de l'agence procède d'abord à un entretien téléphonique avec les parents ou tuteurs qui vise à discuter des directives et politiques de l'agence, de connaître leurs besoins, de les renseigner sur la disponibilité des places dans leur secteur.

Visite-rencontre

Lorsqu'une conseillère propose une responsable de garde aux parents ou tuteurs, elle peut les accompagner avec leur enfant au domicile de la responsable de garde. Cette première rencontre permet aux parents ou tuteurs de faire connaissance avec la responsable de garde, de visiter son foyer et d'évaluer si ses valeurs, ses méthodes d'éducation et les activités qu'elle propose aux enfants correspondent à leurs désirs. Les enfants peuvent se familiariser avec les lieux et établir un premier contact avec la responsable de garde et les autres enfants, s'il y a lieu. La responsable de garde pourra également déterminer si l'enfant s'intègre bien à son groupe et si elle se sent en mesure de répondre adéquatement aux attentes des parents ou tuteurs, et d'établir une bonne relation avec eux.

Les parents ou tuteurs sont invités à poser les questions qui leur permettront de déterminer si la responsable de garde correspond à leurs attentes.

Entente parents ou tuteurs/agence/responsable de garde

Quand les parents ou tuteurs déterminent qu'une responsable de garde leur convient, une entente en bonne et due forme est conclue entre parents ou tuteurs, responsable de garde et agence. Les jours et les heures de garde ainsi que les modalités de paiement y sont spécifiés clairement. Des formulaires de consentement afin de définir les responsabilités de chacun sont également signés.

Disponibilité d'aide financière pour frais de garde

Une aide financière servant à payer les frais de garde pour les enfants peut être accordée aux parents ou tuteurs qui en ont besoin. C'est le bureau de subventions de la ville d'Ottawa qui détermine si les parents ou tuteurs sont éligibles aux subventions. Communiquez avec la ville d'Ottawa au 311 ou au www.ottawa.ca afin d'obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.

Politiques et procédures du programme

Ce guide se veut un outil de référence en ce qui concerne les principales politiques et procédures de l'agence. Nous invitons les parents ou tuteurs à le lire attentivement et à communiquer avec les conseillères du programme de La Maisonnée s'ils ont des questions.

Énoncé de programme

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, de 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 bricolages, 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 ou tuteurs (par exemple, affichage de photos avec explications).

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 ou tuteurs et leur sentiment d'appartenance en maintenant une communication constante entre eux, le personnel de l'agence et la responsable de garde.

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 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 ou tuteurs 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 compétence 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 ;
- augmentant l'activité physique des enfants ;
- respectant les rythmes de chaque enfant, ses besoins de jeux vigoureux, de repos et de calme ;
- 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
- 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 en vue d'enfermer un enfant, ou enfermer un enfant dans une aire ou une salle sans 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
 - 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 la nourriture, 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 par l'exploration et au développement de chaque enfant, incluant ceux ayant des plans individualisés 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 ou tuteurs 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 ;
- proposant des activités qui favorisent l'écoute et l'expression entre les enfants ;
- encourageant l'expression par l'offre de matériel qui tient compte des intérêts et des capacités de l'enfant ;
- 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. 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.

Afin de favoriser l'engagement des parents ou tuteurs 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 ou tuteurs (par exemple, affichage de photos avec explications).

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 ou tuteurs, le personnel et la communauté, et encourage l'auto-régularisation. La participation des parents ou tuteurs et le dialogue continu entre le personnel de l'agence et les parents ou tuteurs fait partie intégrale de l'approche préconisée par l'ensemble des programmes (par exemple, communication quotidienne, rencontres 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 des programmes, les coordonnateurs du programme Le 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 du programme Le Cerf-Volant, et les conseillères de La Maisonnée s'assureront que l'énoncé de programme et les approches préconisées dans cet énoncé soient mises en œuvre dans le cadre de l'exploitation de tous ses programmes et mettront en place des stratégies afin de documenter et d'évaluer 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 employés au moins deux fois par année ;
- s'assurant que les conseillères aillent au minimum à chaque trimestre dans les foyers de garde 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 responsables de garde lors de ces visites ;
- 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'employé ou de la responsable de garde ;
- rencontre de l'employé ou de la responsable de garde pour recueillir sa version des faits et identifier les mesures correctives requises ;
- révision de la politique ou procédure concernée ;
- signature du formulaire « Passage en revue des politiques et procédures » ;
- évaluation pour déterminer si une rencontre de l'ensemble du personnel du site doit être faite pour réviser la politique en question ou si un rappel doit être fait à l'ensemble des responsables de garde.

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'employé/responsable de garde ;
- rencontre de l'employé/responsable de garde pour recueillir sa version des faits et suspension immédiate de l'employé ou fermeture temporaire du foyer de garde pour la durée de l'enquête interne ;
- rapport de rencontre ou de discussion avec les parents ou tuteurs des enfants concernés ;
- rencontre des autres personnes impliquées afin d'aller recueillir le plus d'information possible (collègues, parents ou tuteurs, etc.).

Suite aux résultats de l'enquête interne et de celle de la Société de l'aide à l'enfance, l'employé/responsable de garde pourra :

- être réintégré(e) à son poste avec :
 - plan d'encadrement spécifiant les mesures de protection supplémentaires si requis (jumelage, formation, observations, visites plus fréquentes de la conseillère, etc.)
 - révision de la politique de gestion de comportement et signature du formulaire « Passage en revue des politiques et procédures »
- être congédié(e)/fermeture du foyer de garde

Pour les employés/responsable de garde membre de l'Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance 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 réalisée ou si un rappel doit être fait à l'ensemble des responsables de garde 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, responsables de garde, adultes résidant ou régulièrement présents sur les lieux, suppléantes, bénévoles ou étudiants 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 toutes les personnes concernées ou de la personne qui a effectué le passage en revue avec celles-ci. 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.

Politique de gestion de comportement

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 ou tuteurs 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 employé, responsable de garde, adulte résidant ou régulièrement présent sur les lieux, suppléante, bénévole ou étudiant avant que la personne n'interagisse avec les enfants et annuellement par la suite ;
- ♦ observation et discussion sur les pratiques par la conseillère lors des visites dans le foyer de garde ;
- ♦ consignation au dossier de la responsable de garde pour signifier les aspects positifs et les aspects à améliorer en matière de gestion de comportement ;
- ♦ rencontre avec la responsable de garde au besoin afin de discuter des aspects à travailler.

Non-respect des pratiques de gestion de comportement :

Les employés, responsables de garde, adultes résidant ou régulièrement présents sur les lieux, suppléantes, bénévoles ou étudiants doivent respecter cette politique en matière de gestion de comportement, sans quoi elles pourraient être soumises aux mesures suivantes :

Dans le cas des employés et des responsables de garde :

- ♦ avertissement verbal
- ♦ avertissement écrit

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

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

- ♦ avertissement verbal
- ♦ fin du placement/contrat

Dans le cas des adultes résidant ou régulièrement présents sur les lieux :

- ♦ avertissement verbal
- ♦ interdiction d'être présent dans le foyer de garde ou si cela n'est pas possible, fermeture du foyer de garde

Au moment d'établir la mesure disciplinaire à prendre, la direction 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

Nutrition

Les parents ou tuteurs doivent apporter la nourriture pour les enfants de moins d'un an, ainsi que le lait et les biberons. Les contenants de nourriture et les biberons doivent être étiquetés au nom de l'enfant. Si un enfant suit une diète spéciale, les parents ou tuteurs doivent fournir des instructions écrites et dans certains cas, apporter la nourriture de l'enfant. Les enfants âgés d'un an et plus (ou qui mangent des repas solides) reçoivent des goûters et des repas préparés par les responsables de garde. Celles-ci planifient leur menu en collaboration avec les parents ou tuteurs et leur conseillère tout en consultant le Guide alimentaire canadien. Les parents ou tuteurs doivent discuter avec les responsables de garde des goûts et des habitudes alimentaires de leur enfant, afin de faciliter l'heure des repas au foyer de garde.

Santé

Tous les enfants qui bénéficient du service de garde en milieu familial doivent être immunisés selon les directives du médecin-hygiéniste local, à moins d'en être exempté par celui-ci (ou si les parents ou tuteurs s'y opposent parce que cela entre en conflit avec leurs convictions religieuses ou personnelles). Les enfants ayant vécu ou voyagé pendant une période de trois mois (90 jours) dans un pays où la tuberculose est fréquente doivent subir un test de dépistage de la tuberculose avant de débiter le service de garde.

Dans le but de protéger tous les enfants qui fréquentent les foyers de garde, nous avons établi des directives concernant les enfants malades qui sont conformes aux recommandations du département de santé de la ville d'Ottawa.

Les enfants ne seront pas acceptés dans les foyers de garde s'ils manifestent une des maladies ou un des symptômes suivants :

- ❖ **Température** de plus de 38,5°C ;
- ❖ **Diarrhée** : selles liquides ou présence de sang ou de mucus dans les selles ; l'enfant peut être réintégré 24 heures après la dernière diarrhée, les selles ne doivent plus être liquides (notez que les selles peuvent rester molles jusqu'à 7 à 10 jours)
- ❖ **Vomissements** : plus que la régurgitation habituelle ; l'enfant peut être réintégré 24 heures après le dernier vomissement, il devra avoir gardé un repas solide (ou un biberon)
- ❖ **Gros rhume avec de la fièvre** : des éternuements et des sécrétions nasales ;
- ❖ **Si le médecin a diagnostiqué une infection d'oreille ou de la gorge et a prescrit des antibiotiques à l'enfant**, ce dernier ne peut être amené au foyer de garde que 24 heures après avoir commencé à prendre le médicament ;
- ❖ **Maladie contagieuse** : la rougeole, les oreillons, la rubéole, la roséole (voir la description dans votre cartable « Guide d'information pour les responsables de garde) ;
- ❖ **Gale et poux** : les enfants doivent être examinés par une infirmière ou un médecin et attendre 24 heures après le traitement avant de réintégrer le foyer de garde ;
- ❖ **Bronchite** : qui peut commencer par une voix enrouée, par une toux et une légère élévation de la température. La toux peut-être très sèche et douloureuse, mais produit graduellement une expectoration ;
- ❖ **Conjonctivite** : L'œil est en général rouge avec une sensation de démangeaison/de rugosité ou de douleur aux yeux et peut se présenter un écoulement abondant de larmes ou de pus. Extrêmement contagieux ;
- ❖ **Impétigo** : qui se manifeste par l'apparition de boutons rouges. Ceux-ci se changent en petites pastilles entourées de rougeurs. Ensuite la surface est rugueuse et purulente. Les lésions se produisent sur les parties humides du corps d'une sécrétion jaunâtre et abondante ;
- ❖ **Si l'enfant n'a pas de symptôme apparent mais n'est pas fonctionnel dans le groupe car il a besoin de soins individuels.**

Dans la prise de décision de garder son enfant à la maison, il est primordial de penser au bien-être de son enfant mais aussi à la transmission des microbes. Voici les facteurs à considérer dans cette prise de décision :

- l'enfant peut-il suivre les activités de la garderie ?
- l'enfant souffre-t-il de maladie contagieuse ?
- la responsable de garde peut-elle s'occuper de mon enfant sans compromettre le bien-être des autres enfants ?

Vous avez des obligations au travail ; si vous ne pouvez pas vous absenter, penser à prévoir une personne à la maison pour votre enfant malade. Soyez toujours disponible ou assurez-vous que quelqu'un le soit en cas d'urgence ou de maladie ; maintenez tous les numéros d'urgence à jour auprès de votre responsable de garde et de l'agence.

Les enfants pourront toutefois être amenés dans le foyer de garde s'ils présentent une des conditions suivantes :

- ♦ si les enfants ont une légère température (moins de 38.5° C) ;
- ♦ s'ils ont un rhume, une allergie cutanée, un érythème fessier, des boutons de chaleur ou des selles molles ;
- ♦ s'ils ont une diarrhée due à la nourriture ou aux médicaments.

Les responsables de garde ont l'obligation de communiquer avec les parents ou tuteurs dès qu'un enfant qui lui est confié démontre des symptômes de maladie nécessitant qu'il quitte le foyer de garde. Les responsables de garde doivent isoler l'enfant malade jusqu'à ce que les parents ou tuteurs viennent le chercher ; les parents ou tuteurs sont priés de venir chercher leur enfant malade dans les **60 minutes suivant l'appel**. Par ailleurs, les responsables de garde peuvent rechercher de l'aide médicale si elles le jugent nécessaire. Un formulaire de consentement à cet effet est signé lors de l'inscription des enfants.

Administration des médicaments

Les responsables de garde sont autorisées à administrer des médicaments aux enfants conformément à la législation provinciale. Vous trouverez le résumé de la politique d'administration de médicaments de Grandir ensemble en annexe.

Sommeil

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

Sécurité

Les conseillères visitent tous les foyers de garde à une fréquence pouvant varier entre 1 à 2 fois par mois maximum. Elles complètent une carte de visite pour chaque enfant en identifiant leurs observations faites durant la rencontre. Ces cartes de visites sont remises aux parents ou tuteurs par l'intermédiaire de la responsable de garde.

De façon trimestrielle, les conseillères effectuent des visites de sécurité dans les foyers de garde. L'objectif est de s'assurer que les normes de sécurité préconisées par l'agence et stipulées dans la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* sont respectées.

Piscines

Les enfants ne sont pas autorisés et ne peuvent avoir accès aux plans d'eau stagnante (ex : étang), à la piscine creusée, la piscine hors terre, la pataugeoire gonflable, la barboteuse, la piscine démontable, la baignoire d'hydro massage et le spa se trouvant sur les lieux du foyer de garde. Les responsables de garde possédant une piscine, un bain tourbillon, un étang ou un bassin-miroir pouvant contenir plus de 24 pouces d'eau sont tenus de respecter le règlement municipal sur les clôtures de piscines. Par contre, l'utilisation de fontaines à jets

douchants, de gicleurs, de tuyaux d'arrosage ou de tables de jeux d'eau est permise ; l'utilisation de piscines publiques réglementées est également permise pour les enfants de six ans et plus si le parent y a consenti par écrit. La politique complète sur les piscines est disponible pour les parents ou tuteurs qui en font la demande.

Politique de surveillance à l'égard des bénévoles et étudiants :

Lorsque la responsable de garde accueille des bénévoles ou des étudiants (ex : stagiaire), elle doit s'assurer de respecter les éléments suivants :

- ♦ en aucun temps, les bénévoles ou étudiants ne doivent avoir la responsabilité entière des enfants ou être laissés seuls avec eux ;
- ♦ les bénévoles ou étudiants doivent lire et signer annuellement les diverses politiques de l'organisme ;
- ♦ les bénévoles ou étudiants doivent fournir leur vérification 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.

Responsabilités de la responsable de garde envers les bénévoles et les étudiants

- ♦ La responsable de garde a la responsabilité de faire lire et signer les politiques de l'agence et ce, annuellement ;
- ♦ Dans le cas des étudiants, la responsable de garde accompagne et supervise le stage, mais demeure la personne responsable au niveau du foyer de garde ;
- ♦ La responsable de garde doit servir de modèle auprès des bénévoles et des étudiants, tant au niveau des interventions qu'au niveau des attitudes professionnelles ;
- ♦ La responsable de garde doit appuyer les bénévoles et les étudiants dans le respect des diverses politiques de l'organisme.

Responsabilités des bénévoles et des étudiants

- ♦ Les bénévoles et les étudiants doivent lire et signer les politiques de l'agence avant d'être en contact avec les enfants, et annuellement par la suite ;
- ♦ Les bénévoles et les étudiants s'engagent à se conformer aux diverses politiques de l'agence ;
- ♦ 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.

Sorties

Les enfants participent avec leur responsable de garde à des activités extérieures telles que des randonnées au parc, des sorties à la bibliothèque ou au groupe de jeu. Les parents ou tuteurs doivent signer un formulaire de consentement pour les sorties régulières lors de l'inscription des enfants. Lorsque les responsables de garde planifient une excursion spéciale, elles doivent aviser les parents ou tuteurs à l'avance de la destination, de la date et de la durée de la sortie. Les parents ou tuteurs doivent signer le formulaire de consentement pour les excursions spéciales et le remettre à leur responsable de garde. Certaines responsables de garde utilisent leur véhicule pour faire des sorties avec les enfants. Elles doivent respecter les

normes en vigueur sur l'utilisation des sièges d'auto. Les parents ou tuteurs doivent préalablement les y autoriser en signant le formulaire prévu à cet effet. Il en est de même pour les sorties faites en autobus.

Services en français

Les responsables de garde de l'agence doivent parler en français aux enfants pendant les heures de garde. De plus, tout le matériel prêté par l'agence est en français (livres, cassettes audio et vidéos) de façon à encourager les responsables de garde à promouvoir l'utilisation de la langue française dans les foyers de garde.

Inclusion

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

Liste d'attente

Aucun frais n'est exigé pour inscrire un enfant sur la liste de l'un de nos services ; la liste utilisée est celle du *Registre et liste d'attente des services de garde de la ville d'Ottawa*.

Attribution de places

Les places disponibles dans nos services sont offertes aux familles inscrites sur le *Registre et 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, La Maisonnée ou Le Carrousel. Une seconde priorité est également donnée aux enfants des membres du personnel. Pour le programme La Maisonnée, le pairage entre familles et responsables de garde doit être considéré lorsqu'une place est offerte.

Accessibilité de la liste

Si un parent demande à connaître son rang sur la liste, l'information lui sera transmise verbalement ou par courriel. Si un parent demande à 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.

Communication

Nous encourageons les parents ou tuteurs à discuter avec leur responsable de garde de leurs attentes et préoccupations concernant le service offert à leur enfant. Il est important que les parents ou tuteurs partagent les informations susceptibles de favoriser l'adaptation de leur enfant au foyer de garde reliée, entre autres, aux points suivants :

- activités préférées de leur enfant
- habitudes en matière de sommeil et de nutrition
- développement de leur enfant
- comportements de leur enfant
- informations médicales sur l'enfant

Lorsqu'une situation conflictuelle survient, les parents ou tuteurs sont encouragés à en discuter ouvertement avec leur responsable de garde. Lorsque nécessaire, la conseillère peut également servir d'agente médiatrice afin de faciliter la communication entre les deux parties.

Politique et procédures sur les questions et les préoccupations des parents ou tuteurs

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 ou des tuteurs.

Définitions

Responsable de garde : Personne avec laquelle l'agence de services de garde en milieu familial a établi une entente pour la prestation de services de garde d'enfants en milieu familial.

Membre du personnel : Personne employé par le titulaire de permis (ex : conseillère en milieu familial).

Titulaire de permis : Personne ou agence agréée par le ministère de l'Éducation responsable de l'exploitation et de la gestion de chaque agence de services de garde en milieu familial qu'elle exploite (ex : la gestionnaire).

Politique

Généralités

Nous encourageons les parents ou les tuteurs et à jouer un rôle actif dans les activités de l'agence de services de garde en milieu familial et à discuter régulièrement de l'expérience que vit leur enfant avec les membres du personnel et les responsables de garde en milieu familial. Comme nous l'avons indiqué dans notre énoncé de programme, nous soutenons les interactions positives et attentives entre les enfants, les parents ou tuteurs, les responsables de garde et le personnel, et nous favorisons l'engagement des parents ou tuteurs et une communication continue à propos du programme et de leurs enfants. Nos conseillères en milieu familial sont soucieuses de s'entretenir avec les parents ou tuteurs et à favoriser les échanges positifs.

Toutes les questions et préoccupations soulevées par les parents ou 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 et ce, le plus rapidement possible.

Les questions et les 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 de deux 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 des 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 ou tuteurs, des enfants, des responsables de garde en milieu familial, des autres personnes présentes dans le foyer de garde en milieu familial, 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 de l'aide à l'enfance).

Conduite

Notre agence 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 ou le tuteur, une responsable de garde en milieu familial 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 sa conseillère en milieu familial, à la gestionnaire du programme ou à la direction générale.

Soupçons 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 conseillère en milieu familial 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/childrensaid/reportingabuse/index.aspx>

Procédures

Sujet de la question ou préoccupation	Marche à suivre par les parents ou tuteurs	Marche à suivre par la responsable de garde, le personnel ou le titulaire de permis
Programme Par exemple : horaire, apprentissage de la propreté, activités intérieures ou extérieures, menus, etc.	Aborder la question ou la préoccupation : - directement avec la responsable de garde en milieu familial ; ou - avec la conseillère en milieu familial ou la gestionnaire de programme.	- Traiter la question ou la préoccupation dès qu'elle est soulevée (ou dans un délai maximal de 2 jours ouvrables). ou - Demander à rencontrer le parent, la tutrice ou le tuteur dans un délai de 7 jours ouvrables.

<p>Généralités, agence ou fonctionnement</p> <p>Par exemple: frais, placement, etc.</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec la conseillère en milieu familial ou la gestionnaire de programme. 	<p>Consigner la question ou la préoccupation en détail sur le formulaire prévu à cet effet qui indiquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la date et l'heure auxquelles elle a été reçue ; - le nom de la personne qui l'a reçue ; - le nom de la personne qui en est à l'origine ; - le sujet de la question ou de la préoccupation ; - 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. <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>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. 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> <ul style="list-style-type: none"> • Société de l'aide à l'enfance • Ministère de l'Éducation • Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance de l'Ontario
<p>Responsable de garde, personnel ou titulaire de permis</p> <p>Conduite d'une responsable de garde en milieu familial, d'une conseillère, d'un membre du personnel du siège social de l'agence, etc.</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - directement avec la personne ; ou - avec la conseillère en milieu familial ou la gestionnaire de programme. <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'une responsable de garde en milieu familial ou d'un membre du personnel qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement la signaler à la gestionnaire du programme.</p>	
<p>Autres personnes présentes dans le foyer de garde en milieu familial</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - directement avec la responsable de garde en milieu familial ; ou - avec la conseillère en milieu familial ou la gestionnaire de programme. <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'une autre personne présente dans le foyer de garde en milieu familial qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement la signaler à la gestionnaire du programme.</p>	
<p>Étudiant ou bénévole</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec la personne chargée de superviser le bénévole ou l'étudiant ; ou - avec la conseillère en milieu familial ou la gestionnaire de programme. <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 la signaler à la gestionnaire du programme.</p>	

Transfert des questions ou des préoccupations : Si les parents ou tuteurs 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 obligatoirement 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 les 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 de l'Ontario, Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, etc.).

Coordonnées :

Les services à l'enfance Grandir ensemble, conseillères en milieu familial :

Céline Perron, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 234
celine.perron@grandiresemble.ca

Laura Roux, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 230
laura.roux@grandiresemble.ca

Dominique Simard, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 223
dominique.simard@grandiresemble.ca

Marie-Anne Manique, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 229
marie-anne.manique@grandiresemble.ca

Sophie Morissette, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 245
sophie.morissette@grandiresemble.ca

Marie-Gisele Chérif, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 239
marie-gisele.cherif@grandiresemble.ca

Anne-Marie Guévin, conseillère au programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 240
anne-marie.quevin@grandiresemble.ca

Les services à l'enfance Grandir ensemble, gestion et conseil d'administration :

Valérie Legros, gestionnaire du programme La Maisonnée 613 789-3020, poste 243
valerie.legros@grandiresemble.ca

Sylvie Tourigny, direction générale 613 789-3020, poste 246
sylvie.tourigny@grandiresemble.ca

Présidence du conseil d'administration : Josée Guibord
conseil.administration@grandiresemble.ca

Autres coordonnées :

Ministère de l'Éducation, Service d'assistance concernant les services de garde agréés : 1 877 510-5333 ou
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

Politiques et procédures administratives

Horaires : Heures d'arrivée et de départ des enfants

La garde en milieu familial est un mode de garde souple qui se distingue par sa flexibilité. Lorsque les parents ou tuteurs déterminent qu'une responsable de garde leur convient et que celle-ci accepte de garder leur enfant, une entente est signée par les parents ou tuteurs, la responsable de garde et l'agence. Cette entente spécifie clairement les jours de garde ainsi que les heures d'arrivée et de départ de l'enfant. Les parents ou tuteurs doivent respecter cette entente. Si les besoins changent en termes d'heures de service de garde, les parents ou tuteurs doivent faire une demande de modification à leur conseillère. Si la responsable de garde accepte ces modifications, une nouvelle entente sera alors signée.

Si les parents ou tuteurs ne respectent pas l'horaire de garde établi selon l'entente, la responsable de garde peut, selon sa politique de retard, exiger des frais additionnels.

Droits de garde et d'accès parentaux

Avant la première journée de votre enfant chez la responsable de garde, vous avez la responsabilité d'informer l'agence, 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 chez la responsable 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 à la conseillère, lors de votre inscription ou lors de l'émission de documents juridiques. Si ces documents changent d'une quelconque façon pendant le séjour chez une des responsables de garde de notre agence, vous devez sans tarder en informer la conseillère et fournir les nouveaux documents confirmant le nouvel arrangement.

Période d'intégration au nouveau service de garde

Dans le but d'aider l'enfant à traverser cette période de façon harmonieuse, nous suggérons que l'enfant intègre le milieu de garde de façon progressive, en augmentant graduellement la fréquentation dans le foyer de garde. L'âge de l'enfant, sa personnalité et ses habitudes de vie seront des facteurs déterminants dans l'intégration à un nouveau foyer de garde.

À la signature de l'entente, les parents ou tuteurs identifieront, suite à l'approbation de la responsable de garde, le premier jour de l'intégration ainsi que la date de début du service régulier selon l'entente établie.

Signature de la feuille de présence

Les parents ou tuteurs doivent s'assurer de signer la feuille de présence à tous les mois. Les heures de fréquentation ainsi que le code de présence y sont indiqués. Voici la légende des codes utilisés sur la feuille de présence ; pour toute question, veuillez communiquer avec votre conseillère.

- A =** Jusqu'à 10 heures de garde, un repas et deux collations
- B =** Jusqu'à 7 heures de garde, un repas et deux collations
- C =** Jusqu'à 5 heures de garde, un repas et une collation
- D =** Jusqu'à 4 heures de garde, une collation
- E =** Jusqu'à 2 heures de garde
- M =** Maladie (enfant absent), journée payable
- V =** Vacances (enfant absent), journée payable
- R =** Retrait sans avis (enfant absent)
- X =** Responsable de garde non disponible, journée non payable
- =** Absent selon l'entente, journée non payable
- G =** Tarifs supplémentaires

Congés fériés

Lors des jours fériés, le service de garde n'est pas offert. Par contre, le paiement des frais de garde est requis et la responsable de garde est rémunérée. Les jours fériés rémunérés sont les suivants :

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

Les parents ou tuteurs qui utilisent les services de garde à temps partiel avec journées fixes devront payer pour les jours fériés si ceux-ci tombent une journée prévue à l'entente.

Retrait

Lorsque les parents ou tuteurs désirent retirer leur enfant du service de garde, ils doivent aviser l'agence au moins deux (2) semaines à l'avance. À défaut de fournir ce préavis, ils devront payer les frais réguliers pour ces deux semaines, que l'enfant soit présent ou non dans le foyer.

Résiliation de l'entente durant les trois premières semaines de service

Lorsque la famille détermine son choix de foyer de garde, les trois premières semaines de fréquentation sont considérées comme une **période d'essai** pour l'enfant dans un nouveau milieu de garde. Au cours de ces trois premières semaines, la responsable de garde ou les parents ou tuteurs peuvent mettre fin à l'entente signée, sans avoir à donner les deux semaines d'avis.

Arrêt de service

Grandir ensemble a à cœur 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 immédiat.

Effets à fournir par les parents ou tuteurs

Articles pour bébé :

- Couches en quantité suffisante
- Débarbouillettes humides pour les changements de couche
- Plusieurs culottes d'entraînement et/ou culottes de plastique et vêtements de rechange si l'enfant est en période d'entraînement
- Matelas à langer ; draps, couverture ou tour de lit matelassé (lavés à toutes les semaines)
- Crème pour la peau irritée si utilisée ; crème solaire l'été et chapeau
- Nourriture, lait et biberon étiqueté au nom de l'enfant, pour les bébés de moins de 1 an
- Bavettes
- Vêtements de rechange en quantité
- Jouets de dentition, jouets familiers de l'enfant en quantité suffisante

Articles pour tous les enfants :

- Débarbouillette, serviette, drap et couverture (les parents ou tuteurs doivent les laver à toutes les semaines)
- Brosse à dents
- Vêtements de rechange (incluant : chandail, pantalon, bas, culotte, etc...)
- Chandail ou manteau supplémentaire, si nécessaire
- Une tuque et deux (2) paires de mitaines pendant l'hiver
- Crème solaire et chapeau de soleil pendant l'été
- Tout autre équipement que les parents ou tuteurs peuvent prêter à leur responsable de garde, après consultation

N.B. Quand les enfants arrivent chez la responsable de garde, ils doivent porter des vêtements appropriés à la saison afin de pouvoir sortir dehors à tous les jours.

Politiques et procédures administratives - Enfant subventionné

Admission

Lors de l'inscription d'un enfant avec l'agence, tous les formulaires doivent être dûment complétés et avoir été transmis à l'agence avant de débiter le service de garde. De plus, l'agence doit avoir reçu une confirmation du bureau de subvention avant de débiter le service de garde.

Modalités de paiement

Les parents ou tuteurs doivent payer les frais de garde journaliers déterminés par la Ville d'Ottawa directement avec la Ville. Lorsque des changements surviennent dans la situation des parents ou tuteurs, ils doivent en informer le bureau de subvention afin que les frais de garde soient réévalués.

Pour toute question concernant les paiements, les parents ou tuteurs peuvent joindre la Ville d'Ottawa au 613 274-0427.

Absence dans le foyer de garde (vacances, maladie ou autre)

La ville d'Ottawa a établi les directives suivantes en ce qui concerne le paiement des journées où l'enfant n'est pas présent dans le foyer de garde.

Du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, la ville paie pour un maximal de 36 jours d'absence pour chaque enfant subventionné. Ce nombre inclut :

- ♦ les journées de vacances
- ♦ les journées de maladie
- ♦ tout autre motif exigeant que l'enfant soit absent du foyer

Afin de permettre à la responsable de garde de bien planifier sa journée de travail, l'agence demande aux parents ou tuteurs d'aviser la responsable de garde le plus tôt possible lorsqu'ils n'amènent pas leur enfant au foyer de garde.

Si l'enfant est absent pour plus de 36 jours, les parents ou tuteurs devront payer les coûts réguliers (plein tarif) pour chacune des journées d'absence supplémentaires; ces frais seront facturés par la ville d'Ottawa.

Maladie – besoins médicaux particuliers

Une demande de journées de congés 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

Le parent peut communiquer avec la gestionnaire de l'agence afin d'obtenir de l'aide pour compléter le processus.

Vacances

À chaque année, au mois d'avril, l'agence envoie un formulaire à compléter par les parents ou tuteurs, spécifiant les dates de vacances prévues par la famille durant la période estivale. Les parents ou tuteurs doivent compléter ce formulaire et le retourner à l'agence à la date spécifiée sur le formulaire. De plus, les parents ou tuteurs doivent indiquer à leur responsable de garde leurs dates de vacances le plus rapidement possible.

Dans le cas où la responsable de garde n'est pas disponible et que le parent a besoin d'un service de garde pour son enfant, il peut demander à sa conseillère de lui proposer une responsable de garde suppléante selon les disponibilités de l'agence. Il est important que les parents ou tuteurs fassent part de leurs besoins de remplacement le plus rapidement possible afin de permettre à la conseillère de trouver un remplacement. Le parent peut également utiliser un service à l'extérieur de l'agence (membre de la famille ou garde en privé). Si le parent utilise un service de garde extérieur à l'agence, le bureau de subvention ne paiera pas pour ce service de garde.

Si la responsable de garde est en vacances et que les parents ou tuteurs n'ont pas besoin d'un service de garde de remplacement, ces journées seront comptabilisées dans les jours d'absence annuels.

Congé de maternité

Lorsque la famille attend un nouvel enfant, les parents ou tuteurs doivent informer le bureau de subvention de la date prévue d'accouchement. Le bureau de subvention donnera aux parents ou tuteurs les directives à suivre en ce qui concerne l'utilisation de la place subventionnée.

Renouvellement de subvention

Les parents ou tuteurs doivent prendre rendez-vous avec le bureau de subvention ou envoyer les documents demandés aussitôt qu'ils reçoivent leur avis de renouvellement.

Les parents ou tuteurs doivent informer le bureau de subvention de tout changement à leur situation (horaire d'école ou de travail, revenus ...) dès qu'il se produit.

Politiques et procédures administratives - Enfant plein tarif

Admission

Lors de l'inscription d'un enfant avec l'agence, tous les formulaires doivent être dûment complétés et avoir été transmis à l'agence avant de débiter le service de garde.

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^{ième} et le 4^{ième} 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. Les chèques doivent être postés à nos bureaux administratifs, soit au 202-435 boulevard St-Laurent, Ottawa, K1K 2Z8 et doivent être remis pour toutes les dates identifiées sur le calendrier de paiement.

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.

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 en donnant autant de préavis que possible aux parents/tuteurs. À noter qu'un changement des frais de garde peut se faire rapidement, entre autres d'après les attentes et demandes du bailleur de fonds.

Paiements des frais de garde d'intégration, frais supplémentaires ou crédit

Lors de la réception de la feuille de présence de la responsable de garde, si des frais supplémentaires sont exigés pour des jours de garde additionnels durant le mois, les parents ou tuteurs recevront une facture qui sera payable selon l'avis émis par l'agence. Si des jours de garde sont crédités, l'agence remboursera les parents ou tuteurs.

En ce qui concerne la facturation des frais de garde durant la période d'intégration, le parent ou tuteur paiera le tarif établi selon l'entente et uniquement pour les journées fréquentées. L'agence enverra un état de compte afin de facturer les journées d'intégration qui ne figurent pas sur le calendrier de paiement régulier. Pour les parents ou tuteurs qui adhèrent au prélèvement autorisé, le calendrier de paiement spécifiera la date où le paiement de l'intégration sera prélevé; les parents ou tuteurs qui paient par chèques devront payer les frais d'intégration selon l'avis émis par l'agence.

Lorsque des changements surviennent au type de service offert aux enfants, les frais de garde seront réévalués. Un nouveau calendrier de paiement sera envoyé et les parents ou tuteurs devront préparer une nouvelle série de chèques.

Absence dans le foyer de garde (vacances, maladie ou autre)

Selon la signature de leur entente, les parents ou tuteurs paient pour le service de garde en tout temps, y compris lorsqu'ils sont en vacances en même temps que leur responsable de garde ; la seule exception où les frais ne sont pas exigés concerne les jours où **le service n'est pas disponible et que les parents ou tuteurs ont besoin du service** de garde.

Si les parents ou tuteurs n'amènent pas leur enfant au foyer de garde pour des raisons de maladie, ils doivent aviser leur responsable de garde le plus rapidement possible. Les parents ou tuteurs doivent défrayer les frais de garde réguliers pour ces journées.

À chaque année, au mois d'avril, l'agence envoie un formulaire à compléter par les parents ou tuteurs, spécifiant les dates de vacances prévues par la famille durant la période estivale. Les parents ou tuteurs doivent compléter ce formulaire et le retourner à l'agence à la date spécifiée sur le formulaire. De plus, les parents ou tuteurs doivent indiquer à leur responsable de garde leurs dates de vacances le plus rapidement possible.

Dans le cas où la responsable de garde n'est pas disponible et que le parent a besoin d'un service de garde pour son enfant, il peut demander à sa conseillère de lui proposer une responsable de garde suppléante selon les disponibilités de l'agence. Il est important que les parents ou tuteurs fassent part de leurs besoins de remplacement le plus rapidement possible afin de permettre à la conseillère de trouver un remplacement. Le parent peut également utiliser un service à l'extérieur de l'agence (membre de la famille ou garde en privé). Si le parent utilise un service de garde extérieur à l'agence, il ne devra pas défrayer les frais de garde à l'agence pour ces journées.

Congés scolaires

Pour les enfants fréquentant l'école, lors des congés pédagogiques, des vacances de Noël, de mars, ainsi que pendant la période estivale, le parent devra payer le tarif A (pleine journée jusqu'à 10 heures de garde).

Administration des médicaments

Résumé de la politique

Médicaments prescrits

- ♦ Autorisation du parent est requise et doit être complétée à chaque prescription.
- ♦ C'est le parent qui doit fournir le médicament.
- ♦ Le médicament doit être dans son contenant d'origine et étiqueté au nom de l'enfant.
- ♦ La dose ne peut pas excéder celle inscrite sur le contenu.

Médicaments non prescrits

- L'autorisation du parent est requise (le formulaire d'autorisation peut être complété une seule fois lors de l'inscription).
- C'est le parent qui doit fournir le médicament en tout temps.
- Le médicament doit être dans son contenant d'origine et étiqueté au nom de l'enfant.
- La dose ne peut pas excéder celle inscrite sur le contenu.

Les seuls médicaments/produits non prescrits autorisés sont :

- Acétaminophène (suivre le protocole) (Atasol, Tempra, Tylenol et autres marques maison)
- Insectifuge (suivre le protocole)
- Gouttes nasales
- Calamine
- Crème solaire
- Crème pour le siège

Résumé – protocole insectifuge

- *DEET* moins de 10 %
- Enfants de 2 ans et plus seulement
- Appliqué par un adulte seulement

Résumé – protocole acétaminophène

- Pour fièvre seulement, enfants de 2 mois et plus
- Prescription requise pour tous les autres cas
- Une seule dose **en attendant que le parent vienne chercher l'enfant**, suivre la posologie
- Le parent doit informer sa responsable de garde si l'enfant a pris un médicament dans les quatre heures précédant son arrivée dans le foyer.

GRILLE DES FRAIS DE GARDE

Effective au 1^{er} mars 2020

TYPE DE SOINS	SERVICE	TOTAL
INTÉGRATION	Facturable uniquement pour les journées fréquentées	Selon le tarif du code inscrit à l'entente
A	Jusqu'à 10 heures de garde, un repas et deux collations	42,08 \$
B	Jusqu'à 7 heures de garde, un repas et deux collations	31,88 \$
C	Jusqu'à 5 heures de garde, un repas et une collation	25,14 \$
D	Jusqu'à 4 heures de garde, une collation	21,16 \$
E	Jusqu'à 2 heures de garde	15,66 \$
G	Sous approbation de l'agence <ul style="list-style-type: none"> • Plus de 10 heures de garde • Garde avant 6 h 30 • Fin de semaine (2) • Garde après 19 h • Nuitée • Souper après 18 h Besoins particuliers (1 ou 2)	4.95 \$

Rappel concernant les modalités administratives

1. Des frais d'administration de 25 \$ sont réclamés sur les chèques sans provision.
2. Vous devez payer vos frais de garde habituels pour les congés fériés. Pour les enfants gardés à temps partiel, les parents ou tuteurs doivent payer pour les congés fériés si l'enfant fréquente habituellement le foyer de garde cette journée-là de la semaine.
3. Vous devez payer vos frais de garde habituels si votre enfant est absent du foyer de garde pour des raisons de maladie ou de vacances.