



Guide des parents

Service de garde d'enfants Sunflower

**700, chemin Montréal
Ottawa, Ontario
K1A 0P7**

Téléphone: 613-748-2268

Courriel: sunflower@afchildrensservices.ca

Site internet: www.afchildrensservices.ca

Bienvenue aux Services à l'enfance Andrew Fleck (SEAF). Notre programme est situé au 700, chemin Montréal. Nous avons un permis de services de garde d'enfants nous autorisant à offrir des services d'apprentissage et de garde pour 15 bambins (de 18 mois à deux ans et demi) et à 32 enfants d'âge préscolaire (de deux à cinq ans). Nous sommes une agence diversifiée à but non lucratif créée en 1911 pour servir les enfants et les familles de la région d'Ottawa. Pour nous, la santé, la sécurité et la qualité des expériences de votre enfant sont toujours au premier plan, et nous veillons ainsi à ce que ces derniers et vous-même puissiez jouir d'une expérience positive au sein de notre programme. Le Guide des parents est conçu pour vous aider, en tant que parent/tuteur(trice), à comprendre les procédures, les politiques et les règles qui encadrent la gestion de notre service de garde d'enfants. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à en parler en personne au personnel ou à Tereza Fitzsimmons (ÉPEI) la coordonnatrice de programme, à tout moment en composant le 613-748-2268 ou en lui écrivant à l'adresse suivante: tfitzsimmons@afchildrensservices.ca. Vous pouvez également communiquer avec la directrice du programme, Kathy Knight-Robinson (ÉPEI) au 613 736-1913, poste 278 ou à l'adresse suivante: kkrobinson@afchildrensservices.ca ou avec la directrice générale, Kim Hiscott (ÉPEI) au 613 736-1913, poste 223 ou par courriel au khiscott@afchildrensservices.ca.

HISTOIRE DU SERVICE DE GARDE D'ENFANTS SUNFLOWER

En 1971, le service de garde d'enfants Sunflower a ouvert ses portes dans la communauté de Côte-de-Sable au sein du Centre communautaire Saint-Pierre. En 1988, Sunflower a créé deux programmes préscolaires distincts, un en anglais et un en français, afin de répondre aux besoins des familles francophones de plus en plus nombreuses dans la communauté. Veuillez noter que, bien que Sunflower offre des programmes en français et en anglais, le langage administratif ainsi que certains documents officiels du service de garde sont seulement en anglais. En 1997, à la suite de la vente du Centre communautaire Saint-Pierre par la ville d'Ottawa, Sunflower a conclu un partenariat avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et le Conseil national de recherches Canada (CNRC) afin d'offrir des services de garde dans un lieu de travail du gouvernement fédéral. En janvier 1998, le service de garde a été transféré à notre emplacement actuel, dans le complexe immobilier de la SCHL, au 700, chemin Montréal. En novembre 2018, Sunflower et les SEAF ont décidé de fusionner et en avril 2019, Sunflower est officiellement devenu un programme des SEAF.

PERMIS DE SERVICES DE GARDE D'ENFANTS/RÈGLEMENTS

Notre service de garde d'enfants est agréé en vertu de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* du Bureau de l'assurance de la qualité et des permis de services de garde d'enfants du ministère de l'Éducation de l'Ontario. Chaque année, pour assurer la conformité à l'agrément, nous réalisons un processus d'évaluation à l'interne. Nous sommes tenus de respecter tous les règlements de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, ainsi que les règlements en matière de la santé, la sécurité et les incendies émis par le ministère de la Santé publique, la Ville d'Ottawa, le Bureau du commissaire des incendies et le Service d'incendie d'Ottawa. Le/la conseiller(ère) de programme du ministère de l'Éducation surveille les normes de sécurité, de formation du personnel, de qualité du programme et de conformité à la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*. Le permis et le sommaire des détails du permis sont affichés dans le service de garde pour votre commodité.

HEURES D'OUVERTURE

Le service de garde est ouvert du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 17 h 30. Les enfants devraient être pris en charge pendant le nombre d'heures nécessaires pour couvrir votre horaire de travail. Nous encourageons les parents à ne pas laisser leurs enfants plus de 8 heures et demie à 9 heures par jour dans le service de garde, si possible. Nous vous conseillons de déposer votre enfant avant 9 h 30 pour qu'il/elle puisse participer au programme du matin et ainsi pouvoir participer aux nombreuses activités proposées avant le dîner et le temps de repos.

Nous vous demandons de bien vouloir nous appeler si votre enfant doit s'absenter du programme.

PRÉVISION MÉTÉOROLOGIQUE

Parfois, lorsque des conditions météorologiques extrêmes peuvent entraîner des conditions de déplacement dangereuses, nous pouvons communiquer avec les parents/tuteurs pour leur demander de partir plus tôt que prévu pour venir récupérer leur enfant, afin d'assurer une prise en charge ponctuelle. Nous prenons cette précaution afin d'assurer la sécurité des enfants et des familles ainsi que celle de notre personnel qui doit également rentrer chez eux. Nos politiques en matière de retards ne seront pas modifiées en raison des mauvaises conditions météorologiques ni des conditions de déplacement.

FERMETURE DU SERVICE DE GARDE EN CAS D'URGENCE

En raison de circonstances imprévues (incendie, inondation, perte d'électricité ou dommages matériels), le conseil d'administration des SEAF peut fermer le service de garde s'il ne répond plus aux exigences en matière de sécurité. Les parents seront avisés de la fermeture et devront prendre d'autres dispositions pour leurs enfants jusqu'à ce qu'un avis officiel annonce la réouverture du service de garde. Le service fermera également si la ville d'Ottawa déclare l'« état d'urgence ». Aucun remboursement de frais ne sera accordé en raison des fermetures d'urgence.

POLITIQUE DE LA LISTE D'ATTENTE

Toutes les familles doivent être inscrites au Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants de la ville d'Ottawa à l'adresse suivante: <https://onehsn.com/Ottawa>. Nous attribuons d'abord les places disponibles aux enfants ayant un frère ou une sœur inscrit(e) dans le programme Sunflower. Ensuite, nous communiquons avec les familles ayant un enfant admissible en selon un ordre établi par leur date d'inscription. Cependant, pour les places subventionnées, nous devons respecter la liste prioritaire de la Ville d'Ottawa. Notre contrat de location avec la SCHL stipule à cet effet que nous accordons d'abord la priorité aux employés de la SCHL et du CNRC, puis aux autres employés du gouvernement fédéral et enfin, à ceux inscrits sur la liste d'attente de la communauté. Nous accordons la priorité aux demandes de services de garde pour une place à temps plein plutôt qu'aux demandes pour une place à temps partiel.

Dans le but de vous offrir, à vous et à votre enfant, la meilleure expérience d'apprentissage et de garde possible, nous prendrons le temps de discuter avec vous. Cette discussion permettra de s'assurer que nous

sommes en mesure de répondre aux besoins de votre enfant et à vos attentes avant de vous réserver une place confirmée.

L'inscription au Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants de la ville d'Ottawa est gratuite. Nous ne percevons ni frais ni dépôt pour ajouter un enfant sur la liste d'attente de notre service de garde ou de notre agence de services de garde à domicile.

Si des parents/tuteurs le demande, le/la coordonnateur(trice) du programme peut leur dire avec le plus de précision possible, où se situe leur enfant sur la liste d'attente, tout en respectant la vie privée de toutes les familles. Les parents/tuteurs doivent à cet égard adresser leur demande directement au/à la coordonnateur(trice) du programme, qui leur conformera en retour, de manière verbale ou électronique, où se situe leur enfant sur la liste d'attente en leur expliquant qu'il est possible que la liste ne reflète pas le nombre véritable d'enfants en attente de services de garde dans un de nos programmes. Si les parents/tuteurs ont besoin de renseignements supplémentaires, ils devront en parler avec le/la coordonnateur(trice) du programme, qui consultera ensuite le/la directeur(trice) du programme. Tous les renseignements identificatoires tels que les noms et les dates de naissance seront supprimés. Ceci permet de fournir au/à la parent/tuteur(trice) une liste incluant seulement l'âge des enfants sur la liste d'attente et leur date d'inscription. La liste est classée selon la date à laquelle les services de garde sont requis, de la plus rapprochée à la plus éloignée.

POLITIQUE D'INSCRIPTION

Des espaces subventionnés sont disponibles. Le Bureau des subventions pour les services de garde d'enfants de la Ville d'Ottawa détermine l'admissibilité à une subvention. Pour postuler, vous devez créer au préalable une demande en ligne par l'entremise de la Ville d'Ottawa, soit en signalant le 311, soit en accédant à l'adresse suivante: <https://onehsn.com/Ottawa>.

Si votre famille a besoin d'une subvention pour les services de garde, le programme doit recevoir la confirmation du Bureau des subventions de la Ville d'Ottawa, au moins 48 heures avant l'inscription de l'enfant. Avant de confirmer une place à plein tarif ou une place subventionnée, ou d'inscrire votre enfant au programme, vous aurez la possibilité de visiter les lieux, de rencontrer le personnel et de passer en revue l'ensemble les documents requis avec le/la coordonnateur(trice) du programme ou son/sa remplaçant(e) désigné(e). Le programme ne confirmera aucune place avant que son personnel n'ait eu la chance de rencontrer la famille et l'enfant. Les places seront attribuées en fonction de la date d'inscription sur la liste d'attente et sous réserve des critères suivants:

- L'enfant doit être dans la limite d'âge fixée pour le programme.
- Les parents doivent fournir le dossier de vaccins, à jour, de leur enfant avant l'inscription.
- Tous les documents requis doivent être remplis au moins une semaine avant sa première journée dans le programme.

POLITIQUE SUR LES MODALITÉS DE DÉPART

- Les enfants peuvent rester dans le programme jusqu'à la fin de leur cinquième (5^e) année.
- Si vous souhaitez retirer votre enfant du service de garde, nous vous demandons, par respect, un préavis écrit d'un mois avant de retirer votre enfant. Au minimum, nous vous demandons un préavis de deux semaines. Si vous ne nous fournissez pas de préavis, des frais vous seront facturés.
- Les parents qui souhaitent retirer temporairement leur enfant du programme (p. ex., pour des vacances prolongées) peuvent faire une demande pour que leur enfant soit placé sur la liste d'attente des réadmissions. Malheureusement, nous ne pouvons pas garantir qu'une place sera disponible au moment voulu. Veuillez prendre note que dans un tel cas, les exigences en matière des préavis susmentionnées restent les mêmes.
- Nous avons l'intention de faire tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que tous les enfants inscrits à nos programmes agréés puissent y rester. Cependant, dans certaines situations, la décision de sortir un enfant du programme peut s'avérer nécessaire. En partenariat avec les familles, nous tirons profit de ressources et de soutiens supplémentaires lorsque cela est nécessaire et possible. Si un enfant ayant des défis (développementaux ou comportementaux) est inscrit dans le programme, le personnel du programme cherchera des ressources et du soutien supplémentaires, en temps opportun. Si le personnel et le programme ne peuvent plus répondre aux besoins d'un enfant et qu'il existe un risque pour la sécurité de l'enfant, des autres enfants et du personnel, la décision de sortir l'enfant du programme peut s'avérer justifiée.
- Le programme se réserve également le droit de fournir un préavis de retrait de service aux parents qui ne respectent pas l'ensemble des politiques et des procédures.

PROCÉDURES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART

Aucun enfant ne sera autorisé à quitter le programme avec une personne autre que ses parents/tuteurs sans une autorisation écrite remise préalablement au service de garde. Lorsque vous déposez et récupérez votre enfant, veuillez tenir compte des points suivants:

- Assurez-vous de vous stationner dans le stationnement des visiteurs en face de la porte principale du service de garde. Il est interdit de se stationner dans le rond-point situé à l'extérieur des portes principales puisqu'il s'agit d'une voie réservée aux pompiers. Le service de garde ne sera pas tenu responsable si les parents reçoivent une contravention.
- Veuillez accompagner votre enfant pour entrer et sortir de la salle du programme, en vous assurant que le personnel est informé de l'arrivée et du départ de votre enfant.
- Inscrivez votre enfant sur la liste de présences chaque jour, en indiquant l'heure d'arrivée et de départ.
- Assurez-vous de retirer les chaussures mouillées/sales de votre enfant avant d'entrer dans la salle.
- Assurez-vous que toute personne qui vient récupérer ou déposer votre enfant est âgée d'au moins 16 ans, sauf en cas d'entente écrite avec le/la coordinateur(trice) du programme. Toute personne, autre que les parents, devra nous présenter sa carte d'identité.

Si un membre du personnel soupçonne que la personne qui récupère l'enfant est visiblement incapable de conduire ou que l'enfant peut être en danger, il/elle doit le signaler immédiatement aux autorités (le service de police/la Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa). Un autre moyen de transport sera alors offert au parent.

En vertu de la loi, le personnel ne peut pas refuser de laisser partir un enfant avec son parent biologique, sauf si le programme a, au dossier, la copie d'une ordonnance d'un tribunal à cet effet.

POLITIQUE SUR LES RETARDS

Nous vous encourageons à arriver avant 17 h 15 si vous souhaitez avoir la chance de prendre contact avec l'éducateur(trice) de votre enfant et permettre à votre enfant de finir sa journée tranquillement. Il est reconnu qu'en raison de circonstances exceptionnelles, les parents peuvent parfois être en retard pour récupérer leur(s) enfant(s). Lorsque cela se produit, les parents/tuteurs doivent en aviser le service de garde le plus tôt possible. Les retards causent des problèmes à la fois au personnel et aux enfants qui doivent attendre d'être récupérés. La présente politique vise à fournir les procédures à suivre en cas de récupération tardive. Chaque personne responsable de récupérer un enfant qui arrive après 17 h 30, selon le système téléphonique centralisé du service, devra signer le livret de frais de retard.

Le service de garde ferme à 17 h 30. Si un parent/tuteur est en retard, il devra s'acquitter des frais de retard calculés de la manière suivante: 2,00 \$ pour les 5 premières minutes, puis 1,00 \$ par minute consécutive par la suite. Si un parent/tuteur est en retard plus de 3 fois, les frais de retard seront doublés. En cas de récupérations tardives répétées, la famille peut être renvoyée du programme. Tous les frais de retard doivent être payés en argent comptant ou par chèque dans un délai de 24 h. Tous les frais de retard non payés peuvent entraîner un renvoi du programme. Cette sanction s'appliquera à l'enfant et à la famille.

FRAIS DE SERVICE

Veuillez consulter le barème de frais et les politiques financières ci-jointes. Nous avons conclu une entente d'achat de services avec la Ville d'Ottawa visant à offrir des services de garde aux familles admissibles à une subvention ainsi qu'aux familles payant le plein tarif.

Les parents/tuteurs souhaitant recevoir une subvention pour les services de garde devront envoyer tous les documents requis à la liste d'attente pour des services de garde d'enfants de la Ville d'Ottawa, pour savoir s'ils sont admissibles à la subvention.

Nota: les familles recevant une subvention pour les services de garde d'enfants ont droit à 36 jours d'absence par année civile; tout jour d'absence supplémentaire sera facturé à la famille au plein tarif.

Veuillez noter qu'il n'y a aucun remboursement pour les jours de congé de maladie, les vacances ou les jours lors desquels le programme est fermé, et tous les jours fériés sont facturés au plein tarif. Toute augmentation des frais vous sera communiquée au moins un mois à l'avance.

FERMETURE DU SERVICE DE GARDE

Le service de garde Sunflower est fermé lors des jours fériés suivants:

le jour de l'An	fête de la Reine	fête du Travail
Vendredi saint	fête du Canada	Action de grâces
lundi de Pâques	Congé civique	fête de Noël
		Après-Noël

Le service de garde est également fermé durant la semaine entre Noël et le jour de l'an, à partir de 13 h la veille de Noël.

POLITIQUE SUR LE PAIEMENT DES COMPTES

- A. Les frais pour les parents sont payables toutes les deux semaines.
- B. En tant qu'agence à but non lucratif, nous n'avons pas les moyens de tolérer les comptes impayés. Si un compte a plus de deux (2) mois d'arriérés, les parents/tuteurs peuvent recevoir un avis de résiliation du contrat et le compte sera transféré à une agence de recouvrement.
- C. Des frais de 10,00 \$ sont facturés pour tous les chèques retournés.
- D. Si vous souhaitez retirer votre enfant du programme, il est important de respecter les exigences en matière de préavis, sinon un paiement tenant lieu d'avis vous sera facturé.

Les SEAF proposent 3 méthodes de paiement des frais: par prélèvement automatique, par chèques postdatés ou par carte de crédit.

- 1) Paiement par prélèvement automatique – Les parents/tuteurs qui choisissent l'option de paiement par prélèvement automatique devront remettre les documents suivants à notre personnel administratif:
 - a) un formulaire d'autorisation de prélèvement automatique signé
 - b) un CHÈQUE ANNULÉ pour vos renseignements bancaires.
- 2) Chèques postdatés – Les parents/tuteurs qui choisissent l'option de paiement par chèques postdatés devront nous remettre une série de chèques postdatés pour les frais applicables, payables selon le calendrier de paiement bimensuel. Les chèques doivent être libellés à l'ordre des Services à l'enfance Andrew Fleck. En tout temps, vous pouvez appeler le service de la comptabilité au 613 736-1913, poste 225 si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir des informations concernant votre compte.
- 3) Carte de crédit – Les parents/tuteurs qui choisissent l'option de paiement par carte de crédit devront nous remettre un formulaire d'autorisation de prélèvement de paiement par carte de crédit pré autorisée.

COUCHES

Les parents ont l'option de fournir les couches de leur enfant ou de demander au service de leur fournir, moyennant des frais mensuels. À l'heure actuelle, les frais de couches s'élèvent à 20 \$ par mois, payables au début du mois.

CADEAUX AU PERSONNEL

Bien qu'il puisse être coutumier que des enfants offrent des cadeaux à leurs éducatrices et éducateurs, à

l'occasion de Noël, à la fin de l'année, etc., en tant que membres de l'Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance, nous ne pouvons accepter quoi que ce soit en raison de la relation professionnelle qui nous unit. Nous ne pouvons ainsi donc pas accepter de cadeaux sous forme de prestations, d'avantages, de redevances, d'honoraires ou de services, y compris des objets, de l'argent ou des cartes-cadeaux. Ces mesures visent à préserver notre intégrité professionnelle tout en protégeant les parents/tuteurs de toute attente d'une influence indue. Les cadeaux faits maison sont toutefois permis et sont les plus appréciés; les cadeaux de petite taille, tels que de la nourriture (boîte de chocolats), sont partagés avec l'équipe sur place.

ALIMENTATION

Nous avons la chance d'avoir un cuisinier créatif qui nous prépare des repas nutritifs et variés. Les menus de la semaine en cours et de la semaine suivante sont affichés sur le babillard situé à l'entrée principal. L'information sur les restrictions alimentaires et les allergies/anaphylaxie est affichée dans la cuisine ainsi que dans chaque salle de classe où les repas sont servis. Tous les programmes conserveront une copie du menu pendant 30 jours après sa date d'expiration. Les substitutions et les choix alimentaires spécifiques sont indiqués sur les menus affichés.

La planification des menus est conforme aux recommandations des documents publiés par Santé Canada suivants: « Bien manger avec le Guide alimentaire canadien », « Bien manger avec le Guide alimentaire canadien Premières Nations, Inuit et Métis » ou « La nutrition du nourrisson né à terme et en santé ». Les dispositions spéciales en matière d'alimentation doivent être conformes aux consignes écrites fournies par les parents/tuteurs de l'enfant. Une planification minutieuse des menus est essentielle pour répondre aux besoins nutritionnels des enfants, mais aussi pour les habituer à manger une grande variété d'aliments .

Le service de garde Sunflower fournit du lait pendant la collation du matin et le dîner, et de l'eau pendant la collation de l'après-midi. Les enfants ont toujours accès à de l'eau. Nous ne servons pas de jus de fruit ou d'autres aliments contenant beaucoup de sucre et de sel. Des collations nutritives entre les repas sont offertes à chaque enfant, ce qui favorise une bonne santé dentaire et n'interfère pas avec l'appétit de l'enfant à l'heure du repas.

Le fait de prendre part à des conversations lors des repas, comme si l'on était en famille, aide les enfants à adopter une attitude positive face aux temps du repas. En tant que modèles pour les enfants, à l'heure du repas, le personnel est encouragé à manger le même repas avec les enfants. À tout moment, vous pouvez nous faire part de vos commentaires quant à notre planification des menus.

LA SANTÉ

Si votre enfant contracte une maladie transmissible, vous devez nous en informer immédiatement. Un avis de santé doit être affiché en cas de maladie transmissible, afin que les parents puissent assurer la santé et la sécurité de leurs enfants. Veuillez noter que si votre enfant reçoit un diagnostic de conjonctivite virale et qu'il souffre d'écoulements oculaires, votre enfant pourra revenir dans le programme qu'après avoir obtenu l'approbation d'un fournisseur de soins de santé. S'il n'a pas d'écoulement oculaire, il peut rester dans le programme. Si votre enfant présente des signes d'éruption cutanée, d'infection oculaire ou

d'autres maladies transmissibles alors qu'il est dans le programme, vous devrez emmener votre enfant voir un fournisseur de soins de santé pour le faire examiner, puis il pourra revenir dans le programme une fois qu'il en aura reçu l'approbation.

Pour prévenir les épidémies, Santé publique Ottawa demande aux services de garde d'exclure du service de garde les enfants atteints de certaines maladies transmissibles, et ce jusqu'à ce que des critères spécifiques soient respectés. Santé publique Ottawa publie les politiques sur l'exclusion d'un enfant du service de garde en cas de maladie transmissible et les parents en seront informés.

Le personnel du programme doit être immédiatement informé si votre enfant est hospitalisé pendant plus de 24 heures. A tout moment, le/la directeur(trice)/coordinateur(trice) de programme (ou le personnel désigné) peut juger qu'un enfant n'est « pas en état de » participer au programme. Dans de tels cas, l'enfant ne sera pas accepté lorsque les parents le déposeront au service de garde, ou bien les parents seront informés qu'ils doivent venir chercher leur enfant dans le programme le plus tôt possible.

Santé publique Ottawa a établi certaines politiques visant à protéger tous les enfants. Votre enfant ne peut pas participer au programme s'il souffre des maux suivants:

1. une fièvre de 38 degrés Celsius ou plus (100,3 Fahrenheit)
2. des vomissements
3. de la diarrhée (au moins deux épisodes)
4. une laryngotrachéite aiguë et des sécrétions du nez de couleur verte
5. toute éruption cutanée inexpliquée ou irritation de la peau
6. des maux de tête ou maux de gorge
7. des écoulements des yeux ou des oreilles (l'enfant doit prendre des antibiotiques durant les 24 heures qui précèdent son retour dans le programme).
8. une angine streptococcique (l'enfant doit prendre des antibiotiques durant les 24 heures qui précèdent son retour dans le programme)

Si votre enfant présente l'un de ces huit symptômes alors qu'il est dans le service de garde ou à la maison, nous vous demandons de le garder à la maison jusqu'à ce qu'il ne présente plus de symptômes pendant une période de 24 h. Ne vous prions de ne pas lui donner de Tylenol et de l'amener dans le programme, car il pourrait être contagieux.

À l'occasion, le service de garde peut être en situation d'épidémie, c'est-à-dire lorsque plus de 15 des enfants ou du personnel présentent les mêmes symptômes. Dans ce cas, les enfants souffrant de vomissements et de diarrhée doivent être exclus du programme jusqu'à ce qu'ils ne présentent plus de symptômes pendant une période de 48 h.

POUX DE TÊTE

Si votre enfant a des poux ou des lentes lorsqu'il est présent au programme, vous recevrez un avis de retrait avec une exclusion de 24 heures ainsi qu'un formulaire qui devra être complété, indiquant que le traitement de poux de tête est terminé. Ce formulaire devra être retourné au programme après chaque traitement. Cette décision a été prise par l'agence afin d'empêcher que les poux et les lentes vivantes se

propagent au centre.

IMMUNISATION

Le médecin hygiéniste en chef local recommande l'immunisation de tous les enfants. Les parents qui s'opposent à l'immunisation pour des raisons religieuses/de conscience ou médicales doivent remplir un formulaire normalisé approuvé par le ministère. Les parents qui s'opposent à l'immunisation pour des raisons religieuses/de conscience doivent faire remplir leur formulaire, approuvé par le ministère, par un commissaire aux affidavits (p. ex., un notaire). Quant aux formulaires pour raisons médicales, ils doivent être remplis par un médecin ou un(e) infirmier(ère) praticien(ne). Ces formulaires sont disponibles sur demande. Tous les dossiers d'immunisation ou d'objections des parents seront conservés dans les dossiers des enfants.

ALLERGIES ET ANAPHYLAXIE

Afin de créer un environnement sécuritaire et de protéger votre enfant, vous devez nous faire part des allergies, confirmées ou potentielles, de votre enfant. Toutes les allergies doivent être notées sur les formulaires d'inscription et les formulaires médicaux appropriés. Pour les enfants susceptibles de souffrir d'anaphylaxie, les parents doivent respecter une politique ministérielle détaillée et remplir les documents appropriés, y compris l'autorisation d'un médecin. Si votre enfant a besoin d'un auto-injecteur d'épinéphrine (Epipen), le personnel doit en être informé et vous devrez remettre l'auto-injecteur lorsque vous déposez votre enfant dans le programme. Si vous et votre enfant arrivez au service de garde sans l'auto-injecteur, vous ne pourrez pas laisser votre enfant dans le programme avant que vous ne nous remettiez l'auto-injecteur sur place. Nous nous efforçons d'être un environnement sans arachides, noix et sans parfum et ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour protéger votre enfant quand il est dans notre établissement; toutefois, nous ne pouvons vous garantir que votre enfant n'entrera pas en contact avec un quelconque allergène. Cette politique et tous les formulaires requis seront passés en revue avec vous au moment de la visite du programme et avant le premier jour de votre enfant dans le programme.

Certains enfants qui participent à nos programmes souffrent d'allergies alimentaires graves (anaphylaxie). Pour cette raison, il est impératif de NE PAS apporter de nourriture dans le programme, sauf si vous avez une entente préalable avec le/la gestionnaire du programme.

L'anaphylaxie est une affection médicale qui provoque une réaction grave à des agents spécifiques et peut entraîner la mort en quelques secondes. Tous les membres du personnel reçoivent une formation sur l'utilisation d'un auto-injecteur d'épinéphrine.

Les enfants qui participent à nos programmes pour les poupons, les bambins et les enfants d'âge préscolaire reçoivent deux collations et un dîner chaque jour ; nous nous efforçons de tenir compte de diverses restrictions alimentaires et allergies. Il n'est pas nécessaire d'apporter de la nourriture de la maison pour ces groupes d'âge, sauf accord préalable avec le coordinateur du programme. Si des aliments provenant de la maison sont nécessaires, chaque contenant ou article doit être clairement étiqueté avec le nom complet de l'enfant et les instructions écrites des parents (le cas échéant).

Les enfants des programmes de maternelle et d'âge scolaire reçoivent deux collations par jour et doivent apporter leur propre dîner, dans un sac, qui doit être clairement étiqueté à leur nom.

ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS

Si votre enfant a besoin de médicaments pendant qu'il est dans le programme, vous devez remplir et signer un *Formulaire d'autorisation des médicaments* qui incluent des renseignements sur le médicament, l'heure à laquelle l'enfant doit le prendre et la posologie. Si votre enfant doit prendre des antibiotiques, il doit avoir déjà commencé à les prendre dans les 24 heures précédant son retour dans le service de garde. Veuillez noter que, conformément aux normes de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, nous acceptons uniquement les médicaments conservés dans leur emballage d'origine sur lequel sont affichés, les renseignements suivants:

Nom de l'enfant/Nom du médicament/Posologie du médicament/Date de l'achat/Date de péremption/Consignes pour la conservation et l'administration/Effets secondaires possibles

En raison de la fréquence et de la durée prolongée de leur usage quotidien, l'utilisation des écrans solaires, les crèmes de change, les baumes à lèvres et les solutions hydro alcooliques peut être autorisée de manière générale par le parent sur le formulaire d'inscription et ces produits peuvent être appliqués sur l'enfant sans l'exigence d'un formulaire de médicaments pourvu qu'ils soient sans ordonnance ou qu'ils ne soient pas utilisés dans le cadre d'un traitement d'urgence (symptomatique), qu'ils aient un code d'identification de médicament (DIN) ou non.

Tout médicament qui n'est plus nécessaire doit être rapporté à la maison. Nous demandons à ce que tous les médicaments nous soient donnés en main propre, puis nous les conserverons de manière appropriée. Le service de garde doit conserver tous les médicaments dans un contenant fermé au réfrigérateur ou dans un placard, sauf les médicaments d'urgence. Un membre du personnel désigné sera responsable de tous les médicaments.

HABITUDES SÉCURITAIRES PENDANT LE SOMMEIL

Le programme a une politique sur les habitudes sécuritaires pendant le sommeil, que chaque famille passe en revue au moment de son inscription. Chaque enfant se verra attribuer son propre lit, sur lequel sera apposée une étiquette avec le numéro qui correspond à son nom sur un tableau. Tous les lits sont désinfectés chaque semaine. Le personnel effectue quatre contrôles visuels sur tous les enfants durant le temps de repos. Ces contrôles sont consignés dans le tableau des contrôles visuels pendant le sommeil affiché sur le babillard. Tout changement dans les habitudes ou les comportements relatifs au sommeil d'un enfant sera transmis aux parents. Le personnel consultera les parents/tuteurs en ce qui concerne l'organisation du sommeil de leur enfant.

Le personnel du service de garde informera les parents/tuteurs de tout changement important dans les habitudes ou les comportements de sommeil de l'enfant. Toutes les préférences de l'enfant en ce qui concerne son sommeil dont les parents nous ont fait part au moment de l'inscription ou plus tard, seront consignées dans le registre quotidien.

ORIENTATION DU COMPORTEMENT

Le bien-être émotionnel et physique de tous les enfants participant à nos programmes constitue une

priorité pour les Services à l'enfance Andrew Fleck (SEAF). Conformément à notre philosophie visant à promouvoir le développement sain des enfants, les SEAF prônent des formes positives de l'orientation du comportement axées sur la discussion, l'encouragement, le développement des habiletés et le renforcement positif. Veuillez consulter notre Énoncé de programme pour plus d'informations sur les pratiques d'orientation du comportement.

Conformément à la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, les pratiques suivantes sont prohibées:

- a) la punition corporelle de l'enfant (qui peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, frapper, fesser, gifler, pincer);
- b) la contention physique de l'enfant, telle que le confiner à une chaise haute, à un siège d'auto, à une poussette ou à un autre dispositif à des fins disciplinaires, ou pour ne pas avoir à le surveiller. Toutefois, si la contention physique est utilisée dans le but d'empêcher un enfant de se blesser lui-même ou de blesser quelqu'un d'autre, et n'est utilisée qu'en dernier recours et jusqu'à ce que le risque de blessure ne soit plus imminent, elle est tolérée;
- c) le confinement de l'enfant dans une aire ou une chambre sans la surveillance d'un adulte en verrouillant les issues du service de garde ou du service de garde à domicile. Toutefois, si ce confinement a lieu lors d'une situation d'urgence et que ce moyen est nécessaire dans le cadre des politiques et procédures de gestion des urgences de ce service de garde agréé, il est toléré;
- d) l'utilisation de méthodes sévères ou dégradantes, le recours aux menaces ou à des propos péjoratifs, à l'encontre de l'enfant ou en sa présence et susceptible de l'humilier, de l'effrayer, ou de porter atteinte à l'estime de soi, à sa dignité ou à son amour-propre;
- d) la privation de besoins fondamentaux, y compris la nourriture, l'eau, le logement, l'utilisation d'une toilette, les vêtements ou la literie;
- e) la violence physique, notamment en obligeant un enfant à manger ou à boire contre leur volonté.

RAPPORTS D'ACCIDENT/INCIDENT

Si votre enfant souffre d'une blessure grave nécessitant plus que des soins de base (savon, eau, pansement, glace, de l'attention et de l'amour) ou excédant les blessures normales causées par les jeux d'enfants, le personnel pourra lui dispenser les premiers soins. Le cas échéant, le personnel devra alors remplir un rapport d'accident avant que les parents viennent récupérer l'enfant à la fin de la journée (lorsque cela est possible), ou bien avant son retour dans le programme. Une copie du rapport sera ensuite remise aux parents/tuteurs.

Si la blessure est suffisamment grave pour nécessiter de l'assistance médicale, les parents/tuteurs seront immédiatement avisés de venir récupérer leur enfant pour l'amener consulter un professionnel de la santé.

Si une prise en charge d'urgence dans un hôpital est nécessaire, les parents seront contactés pour accompagner ou rencontrer le personnel du service de garde à l'hôpital. Si nous ne pouvons pas joindre les parents, le personnel désigné suivra les procédures d'urgence et appellera une ambulance ou le 9-1-1,

selon la gravité de la blessure.

INCIDENTS GRAVES

En tant que titulaires d'un permis de services de garde d'enfants, nous sommes tenus d'offrir des services de haute qualité qui favorisent la santé, la sécurité et le bien-être de tous les enfants. Une de nos exigences, en vertu du permis de services de garde d'enfants, consiste à signaler les incidents graves aux Bureaux d'assurance de la qualité et des permis du ministère de l'Éducation. Le type d'incident que nous devons rapporter comprend toute blessure ou maladie mettant la vie de l'enfant en danger, ou toute perturbation du service, notamment une panne d'électricité, entraînant la fermeture du service de garde.

Les SEAF sont très fiers d'offrir un programme de services de garde d'enfants agréés de haute qualité et prennent leur responsabilité envers les parents et le public très au sérieux. Nous avons toujours respecté les exigences de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* en ce qui concerne le signalement d'incidents graves au Ministère. Le Ministère estime qu'il est important que le service de garde fournisse des informations aux parents lorsque surviennent des incidents dans le programme, notamment les mesures que nous avons prises pour prévenir et réduire le risque d'incidents semblable en affichant des renseignements non identificatoires lorsqu'un incident est survenu.

Un formulaire de signalement d'incident grave est affiché juste à côté de notre permis, chaque fois qu'un incident est signalé au Ministère. Le formulaire comprend la date, le type d'incident, une description et les mesures prises à la suite à l'incident. Aucun renseignement signalétique ne sera inclus dans le formulaire. Le formulaire de signalement restera affiché pendant dix (10) jours ouvrables et si le signalement est lié à un incident impliquant votre famille, vous en serez personnellement informé.

GESTION D'UN PROBLÈME OU D'UNE PLAINTÉ PROVENANT D'UN PARENT/TUTEUR(TRICE)

Tous les problèmes et les plaintes rapportés sont pris au sérieux par le personnel des SEAF et tous les efforts seront consentis pour les résoudre à la satisfaction de toutes les parties.

Chaque problème et plainte sera traité avec confidentialité et nous ferons tout notre possible pour protéger la vie privée des parents/tuteurs, des enfants, des employés, des étudiants et des bénévoles, sauf lorsque des informations doivent être divulguées pour des raisons légales, p. ex.: au ministère de l'Éducation, à l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance, aux autorités chargées d'appliquer la loi ou à la Société d'aide à l'enfance.

Tous ceux qui travaillent de très près avec les enfants, y compris le public et les professionnels, sont tenus par la loi, de signaler les cas présumés d'abus ou de négligence à l'égard d'un enfant.

Procédures à suivre

Nature du problème ou de la plainte	Parent/tuteur(trice), client(e) ou partie prenante – Étapes à suivre pour signaler un problème ou une plainte:	Employé(e) et ou gestionnaire/délégué(e) Étapes à suivre pour gérer le problème ou la plainte
Relatif au programme P. ex.: les services offerts par l'ensemble du programme	Faire part du problème ou de la plainte: <ul style="list-style-type: none"> - à l'employé(e) directement, ou - au/à la gestionnaire ou délégué(e). 	Lorsqu'un problème ou une plainte est rapporté à un(e) employé(e), il lui incombe d'évaluer si la situation relève ou non de son domaine de compétences et s'il/elle dispose des informations nécessaires pour gérer/résoudre la situation. Informé le/la gestionnaire ou le/la délégué(e) approprié(e) de la situation dans les 24 heures suivant l'incident.
Relatif à l'agence P. ex.: les activités opérationnelles de l'agence	Faire part du problème ou de la plainte: <ul style="list-style-type: none"> - au/à la gestionnaire ou délégué(e). 	Tous les efforts seront consentis pour fournir une première réponse ou une solution au problème ou à la plainte dans un délai de deux jours ouvrables.
Relatif à un(e) employé(e), étudiant(e) ou bénévole	Faire part du problème ou de la plainte: <ul style="list-style-type: none"> - à la personne directement, ou - au/à la gestionnaire ou délégué(e). 	Documenter le problème ou la plainte en incluant l'information suivante: <ul style="list-style-type: none"> - la date/l'heure à laquelle le problème ou la plainte a été rapporté; - le nom de la personne à qui le problème ou la plainte a été rapporté; - le nom de la personne qui rapporte le problème ou la plainte; - les détails concernant le problème ou la plainte; et - toutes les mesures prises pour résoudre le problème ou la plainte ou les renseignements fournis aux parents/tuteurs concernant les prochaines étapes à suivre ou l'aiguillage. Fournir les coordonnées des personnes appropriées si la personne à qui le problème ou la plainte a été rapporté est inapte à gérer la situation. S'assurer que la collecte des informations concernant le problème ou la plainte est initiée par la partie appropriée. Selon le cas, il incombe au/à la gestionnaire d'informer le/la directeur(trice) général(e).

ACTIVITÉS SUR PLACE ET SORTIES

Les sorties à l'extérieur du programme et les activités spéciales sur place favorisent le sentiment d'appartenance à une communauté et stimulent la curiosité et les interrogations constantes des enfants. Nos sorties peuvent prendre la forme de promenades autour de l'immeuble de la SCHL pour explorer les environs et la nature; d'une chaude matinée d'été dans l'aire de jeux d'eau du parc de la rue Dan Haag ou d'une promenade dans l'immeuble de la SCHL lorsque la météo ne nous permet pas d'emmener les enfants à l'extérieur. Nos promenades avec les enfants ne dépassent pas deux (2) kilomètres. Le personnel de Sunflower organise également des ateliers avec des invités spéciaux pour les enfants, comme un musicien, des séances de danse ou de yoga, des visites du/de la bibliothécaire de la communauté, un pompier, un policier, des reptiles ou d'autres animaux intéressants. Nous invitons également les parents, les grands-parents et les autres membres de la famille à venir partager leur talent particulier ou leur culture avec les enfants.

PARTICIPATION DES PARENTS DANS LES PROGRAMMES

Notre programme adopte une approche « porte ouverte » et les familles et les parents/tuteurs sont les bienvenus à n'importe quel moment de la journée. La participation de la famille dans le programme est valorisée et encouragée. Il est important de noter que la participation d'un parent à un programme auquel son enfant est inscrit n'est pas considérée comme du bénévolat. Conformément à notre politique « porte ouverte », les parents (et les autres membres de la famille avec l'autorisation des parents) sont invités à passer du temps dans le programme de leur enfant et à y participer sur une base régulière. Cette approche est conforme à notre Énoncé de programme, inclus dans notre Guide des parents.

Les parents sont invités à participer aux événements spéciaux ou aux sorties, en accompagnant leur enfant et en participant à l'activité. Nous vous prions de lire les points suivants pour en savoir davantage sur la participation des parents aux activités spéciales ou aux sorties en groupe:

- * À aucun moment, un parent ne sera laissé sans surveillance avec un enfant autre que le sien. Un(e) employé(e) des Services à l'enfance Andrew Fleck sera toujours présent(e).
- * Les parents ne sont jamais comptés dans le ratio.
- * Les parents qui participent à des sorties accompagnent leur propre enfant et ne sont pas tenus de surveiller les autres enfants.

Veuillez étiqueter toutes les affaires de votre enfant, y compris ses vêtements. Nous ne pouvons être tenus responsables des objets perdus/manquants. Nous placerons un message de rappel dans le casier des enfants dont les parents sont responsables d'apporter des couches lorsque leur réserve sera presque épuisée.

LA GESTION DES URGENCES

Dans le but de protéger la santé et d'assurer la sécurité des enfants et du personnel, les SEAF ont élaboré une politique et des procédures de gestion des urgences qui définissent les rôles et les responsabilités de tous les employés. Chaque mois, tous les programmes organisent des exercices

d'évacuation en cas d'incendie et suivent les procédures en cas d'évacuation. Ces exercices permettent aux enfants de se familiariser avec les procédures en cas d'urgence. Lors d'une réelle urgence, lorsque les enfants ne peuvent pas retourner dans le service de garde, ils seront transférés dans notre site d'évacuation d'urgence désigné et nous communiquerons avec les parents pour leur demander de venir chercher leur enfant immédiatement. Notre site d'évacuation d'urgence est l'immeuble C de la SCHL, s'il est sécuritaire et accessible. Si l'immeuble de la SCHL n'est pas accessible, l'hôpital Montfort, situé au 713, chemin Montréal, sera le site d'évacuation d'urgence. Conformément à la politique de gestion des situations d'urgence des SEAF, le/la directeur(trice) du programme ou son/sa remplaçant(e) désigné(e) informera les parents/tuteurs de la situation d'urgence, de l'évacuation et du lieu où ils pourront venir chercher leur enfant. Les parents recevront soit un courriel, soit un appel, dépendamment de la situation. Dans la mesure du possible, le/la directeur(trice) général(e) mettra à jour le site internet de l'agence et le/la gestionnaire ou son/sa remplaçant(e) désigné(e) mettra à jour la boîte vocale du programme ou du lieu de travail dès que possible pour aviser les parents/tuteurs que le programme a été évacué et leur fournir des renseignements sur le site d'évacuation d'urgence et leurs coordonnées.

VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES — TRAVAIL AUPRÈS DE PERSONNES VULNÉRABLES

Tous nos éducatrices et éducateurs de la petite enfance (ÉPEI) sont membres de l'Ordre des ÉPEI. Nos assistantes et assistants d'ÉPEI aident notre personnel éducateur à créer un cadre bienveillant, adapté au développement, sain et sécuritaire qui répond aux besoins de tous les enfants. Tous les employés possèdent un certificat en secourisme et en RCR pour les nourrissons et les enfants. Ils doivent aussi nous soumettre une preuve de vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables avant leur embauche, puis tous les cinq ans par la suite. Chaque année, les employés signent une déclaration d'infraction. Tous nos programmes appuient les étudiants de divers collèges dans le cadre de leurs stages en éducation de la petite enfance. Nos programmes accueillent aussi souvent des bénévoles dans leurs programmes.

SUPERVISION DES STAGIAIRES ET DES BÉNÉVOLES

Conformément à la politique du ministère de l'Éducation, les étudiants et les bénévoles ne sont jamais laissés seuls avec les enfants, laissés sans surveillance ou inclus dans les ratios. Tous les étudiants et les bénévoles participent à une séance d'orientation approfondie avant de commencer leur stage dans le service de garde. Ils doivent respecter et signer notre Énoncé de programme, ainsi que toutes nos politiques et procédures, et nous fournir une preuve de vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables. Les étudiants et les bénévoles jouent un rôle important au sein des programmes des SEAF en appuyant le personnel dans le cadre des activités quotidiennes.

En vertu de la politique du ministère de l'Éducation, les bénévoles et les étudiants sont pris en charge par un membre du personnel qui est tenu de les superviser, de les surveiller et de veiller à ce qu'ils ne soient jamais laissés sans surveillance avec des enfants, de veiller à ce qu'ils ne sont pas pris en compte dans le calcul des ratios et que toutes les politiques et procédures sont respectées.

DEVOIR DE FAIRE RAPPORT

En vertu de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, tous les membres du personnel sont obligés de rapporter les cas de maltraitance à l'égard d'un enfant à la Société d'aide à l'enfance, conformément à la *Loi de 1990 sur les services à l'enfance et à la famille*, LO 1990, art 72. Toute personne qui omettra de le faire sera assujettie à des poursuites judiciaires et à une amende, si reconnue coupable. (*Loi de 1984 sur les services à l'enfance et à la famille*, LO 1984, art 68 [2] [3] [4] et art 81 [1] [b].)

La maltraitance d'un enfant constitue un incident grave au sens de la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*. En vertu de l'article 72 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, toute personne, notamment les ÉPEI, qui a des motifs raisonnables de soupçonner l'une ou l'autre des situations suivantes a l'obligation de le rapporter:

- Maux affectifs: l'enfant a subi des maux affectifs, ou bien il existe un risque que l'enfant soit susceptible de subir des maux affectifs qui se traduisent par, selon le cas: un grave sentiment d'angoisse, un état dépressif sévère, un fort repliement sur soi, un comportement autodestructeur ou agressif marqué, ou un retard important dans son développement.
- Il existe des motifs raisonnables de croire que les maux affectifs que l'enfant a subis résultent des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de l'un de ses parents ou de la personne qui en est responsable.
- Maux physiques ou sexuels, abandon, actes de nature criminelle et exposition à la violence familiale, pouvant prendre la forme de maux physiques, sexuels, émotionnels ou financiers, ainsi que de né