



Services à l'enfance
Andrew Fleck
Children's Services

since – depuis
1911

Guide des parents **Garderie Tunney's Child Care**

150 Parkdale Avenue
Ottawa, Ontario
K1A 0T6

Phone: 613-230-1125
E-mail: Tunneys@afchildrensservices.ca
Site Web: www.afchildrensservices.ca

Bienvenue aux Services à l'enfance Andrew Fleck (SEAF). Notre programme est situé au 150 avenue Parkdale. Nous avons un permis de services de garde d'enfants nous autorisant à offrir des services d'apprentissage et de garde pour 10 poupons (6 semaines à 18 mois), 25 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 Tina Moledina (ÉPEI) la coordonnatrice de programme, à tout moment en composant le 613-230-1125 ou en lui écrivant à l'adresse suivante : Tmoledina@afchildrensservices.ca. Vous pouvez également communiquer avec la directrice du programme, Kathy Knight-Robinson (ÉPEI) au 613 737-6369, poste 710 ou à l'adresse suivante : kkrobinson@afchildrensservices.ca

HISTOIRE DU SERVICE DE GARDE D'ENFANTS GARDERIE TUNNEY'S DAYCARE

En 1988, Garderie Tunney's Daycare (GTD) a vu le jour en tant que garderie autonome entièrement bilingue, située dans le bâtiment principal de Statistique Canada. GTD offre des programmes en français et en anglais. Jusqu'en 2018, nous avons une capacité de 47 enfants. En 2018-2019, nous avons rénové notre centre pour y inclure des places pour 2 programmes entièrement français, un programme bambin et un programme préscolaire, pour atteindre une nouvelle capacité de 67 enfants. En octobre 2020, le GTD a fermé ses portes. En mars 2021, GTD résume la livraison de services sous la gouvernance des Services à l'enfance Andrew Fleck.

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 00 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 ou nous envoyer un courriel 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 un « 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 inscrite(e) dans le programme GTD. 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 accord avec le Receveur général du Canada stipule que nous donnons la priorité d'abord à Santé Canada et ensuite aux autres employés du gouvernement fédéral, puis aux personnes inscrites sur la liste d'attente de la communauté.

Veillez noter que pour assurer la conformité et maintenir la subvention au loyer offerte par le gouvernement fédéral, nous sommes obligés de soumettre annuellement à Santé Canada (l'organisme parrain principal) les renseignements personnels suivants sur les enfants et les familles qui fréquentent le centre : l'âge, les mois et le nom de chaque enfant inscrit au cours de l'année, le nom de leurs parents, le nom du ministère employeur fédéral ou le nom de leur employeur (s'il ne s'agit pas d'un ministère fédéral), leur adresse professionnelle et leur numéro de téléphone, pour les deux parents, le cas échéant. Nous sommes également tenus d'identifier les raisons pour lesquelles un enfant a quitté le programme et tout commentaire ou préoccupation concernant la garde d'enfants, comme les langues officielles, les politiques, etc.

Ces renseignements ne doivent être divulgués à personne au sein du gouvernement fédéral, sauf en cas de nécessité, et ne sont partagés que dans le but de confirmer que nous fournissons des services de garde au nombre proportionnel d'employés fédéraux qui nous permet de conserver notre subvention de loyer.

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 que vous vous gardez dans le stationnement des visiteurs situé en face de la porte principale du Centre entre 9h00 et 15h30. Vous êtes autorisé à vous garer sur toute place de stationnement disponible avant et après ces heures. Le Centre n'est pas 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.
- L'éducateur/trice inscrira votre enfant sur la liste de présences chaque jour, en indiquant l'heure d'arrivée et de départ.
- Assurez-vous de retirer vos chaussures mouillées/sales et celles 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 d'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 \$ pour 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.

Nous avons été approuvés pour le programme pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (CWELCC) et nous suivrons toutes les directives concernant les réductions de frais.

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 Centre est fermé les jours fériés suivants : le jour de l'An, le vendredi saint, le lundi de Pâques, la fête de la reine, la fête du Canada, le congé civique, la fête du travail, la journée nationale de la vérité et la réconciliation, l'Action de Grâce, le jour de Noël, le lendemain de Noël et **deux** jours entre Noël et le

nouvel an, au lieu du jour du Souvenir et du jour de la Famille.

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**.

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 endroit où les repas sont servis. Une copie du menu sera sauvegarder 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.

GTD 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

Nous nous engageons à assurer la santé et le bien-être des enfants et des employés de tous nos centres. Par conséquent, nos politiques en matière de santé ont été élaborées en fonction des lignes directrices de Santé publique Ottawa (SPO) et de la Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance. Nous adhérons strictement à ces politiques et directives afin de garantir un environnement sûr et sain pour tous.

Les éducateurs effectuent un contrôle visuel quotidien du bien-être des enfants pour s'assurer qu'ils sont suffisamment bien pour participer au programme. Si des signes de maladie sont observés ou si votre enfant tombe malade pendant la journée, votre enfant ne pourra pas fréquenter la garderie ce jour-là ou sera avisé de venir le chercher dès que possible.

Si votre enfant présente des signes d'éruption cutanée inconnue, d'infection oculaire ou d'autres maladies transmissibles pendant sa présence au centre, nous pourrions vous demander de consulter un professionnel de la santé afin de prévenir la transmission de maladies transmissibles à d'autres personnes.

Pour prévenir les épidémies, le Service de santé de la Ville d'Ottawa demande que les enfants atteints de certaines maladies transmissibles soient exclus jusqu'à ce que des critères précis soient remplis.

Par conséquent, votre enfant ne peut pas participer au programme s'il souffre de ce qui suit :

1. Une fièvre de 38 degrés Celsius ou plus (100,3 Fahrenheit)
2. Vomissements
3. Diarrhée aqueuse (au moins 2 épisodes)
4. Toux ou douleur profonde et persistante
5. Toute éruption ou irritation cutanée inexpliquée

6. Mal de tête ou mal de gorge
7. Yeux/oreilles qui suintent de toute forme d'écoulement (en cas d'infection virale, l'enfant peut être mis sous antibiotiques pendant 24 heures avant d'être réadmis).
8. Gorge à streptocoques (l'enfant doit être mis sous antibiotiques pendant 24 heures avant d'être réadmis).

Si votre enfant développe l'un de ces 8 symptômes pendant qu'il est à la garderie ou à la maison, nous vous demandons de garder votre enfant à la maison jusqu'à ce qu'il n'ait plus de symptômes pendant 24 heures sans prendre de médicaments pour faire baisser la fièvre.

Il peut arriver que le Centre soit en situation d'épidémie, c'est-à-dire que plus de 15% des enfants et/ou des employés soient malades avec les mêmes symptômes. Dans ce cas, l'exclusion obligatoire pour les vomissements et la diarrhée est de 48 heures sans symptômes.

Le programme doit être notifié immédiatement si votre enfant est hospitalisé pendant plus de 24 heures, à tout moment.

POUX

Si l'on découvre que votre enfant a des poux ou des lentes alors qu'il participe au programme, on vous remettra un avis de retrait pour les poux avec une exclusion de 24 heures et un formulaire à remplir indiquant que le traitement contre les poux a été effectué. Ce formulaire devra être renvoyé au programme après chaque traitement. Cette décision est prise par l'agence afin de prévenir la propagation des poux de tête et des lentes vivantes au Centre.

IMMUNISATION

Le médecin hygiéniste en chef locale 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 la coordinatrice 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.

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 son nom. Tous les lits sont désinfectés chaque semaine. Le personnel effectue un minimum de 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. 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. Informer 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. Documenter le problème ou la plainte en incluant l'information suivante :
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). 	<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).

Vous trouverez les coordonnées de tous nos programmes, de nos gestionnaires et des membres du conseil d'administration sur notre site internet à l'adresse <http://afchildrensservices.ca>.

ACTIVITÉS SUR PLACE ET SORTIES

Des excursions et des activités internes spéciales favorisent le sens de la communauté et sont organisées pour soutenir la curiosité des enfants et les enquêtes en cours. Les sorties éducatives consistent par exemple à se promener à l'alentour les bâtiments du gouvernement, à la rivière, en forêt, au marché ou dans l'un des parcs locaux pour observer ce qui se passe dans les environs et explorer la nature ou à passer une chaude matinée d'été à la pataugeoire située au parc Laroche. Nos promenades avec les enfants ne dépassent pas 5 kilomètres. GTD prévoit également des invités spéciaux pour les enfants. Il peut s'agir d'un musicien, de séances de danse ou de yoga, de la visite du bibliothécaire de la communauté, d'un pompier, d'un policier, de reptiles et/ou d'autres animaux d'intérêt. De plus, nous invitons les parents, les grands-parents et les autres membres de la famille à venir partager leurs talents particuliers et/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.

VÊTEMENTS APPROPRIÉS

Les enfants doivent porter des vêtements confortables que vous ne craignez pas qu'ils salissent. Les enfants doivent porter des chaussures en tout temps lorsqu'ils sont dans le programme. Des chaussures adéquates sont nécessaires, c'est-à-dire des chaussures de course, pas de pantoufles/tongs, ni de sandales Croc.

En temps normal, le personnel de nos programmes organise deux (2) périodes de jeux en plein air par jour (si la météo le permet) et nous demandons aux parents de vêtir leurs enfants en conséquence : des vêtements résistants à l'eau pour l'hiver; des vêtements légers avec un **chapeau de soleil** et de l'écran solaire pour les jours très chauds. Il est extrêmement important de prévoir des vêtements de rechange (mitaines, chapeau, pantalons, chandails, chaussettes, sous-vêtements et chaussures) et de les laisser dans le programme.

Veillez étiqueter toutes les affaires de votre enfant, y compris ses vêtements. Nous ne pouvons être tenus responsables des objets perdus/manquants.

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 service d'urgence se trouve dans l'espace vert situé à l'arrière du bâtiment Jean Talon s'il est sûr et accessible. Notre refuge d'urgence est situé à l'intérieur du bâtiment Jean Talon dans leur foyer. 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 RAPPORTER LES CAS DE MALTRAITANCE

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 négligence.