

Centre préscolaire et parascolaire
L'Étoile filante 

**Guide des parents :
Politiques et règlements du Centre**

(Mise à jour – 24 septembre 2025)



École élémentaire publique Grande-Ourse
1385 Terrasse Halton, Ottawa, Ontario, K2K 2P9

École élémentaire publique Maurice-Lapointe
17 rue Bridgestone, Ottawa, Ontario, K2M 0E9

Structure du Centre	4
<i>Conseil d'administration</i>	4
<i>Programmes offerts par le Centre</i>	4
Énoncé de programme	5
Admission	8
<i>Liste centralisée</i>	8
<i>Réservation d'une place</i>	8
<i>Priorité</i>	8
<i>Compréhension du français</i>	8
<i>Non-conformité</i>	8
Frais de garde	9
<i>Paiement des frais de retard</i>	10
<i>Chèque sans provision</i>	10
<i>Reçus d'impôt</i>	10
Vacances	10
Retrait du Centre	10
Heures du programme	11
Arrivée et départ	11
Politique en matière d'arrivée et de départ sécuritaire	12
Horaire quotidien	15
<i>Préscolaires</i>	15
<i>Parascolaires - Transition Centre/école</i>	15
Absences	15
Retards en fin de journée	15
Alimentation	16
<i>Collations</i>	16
<i>Dîner</i>	16
<i>Suggestions de dîners santé</i>	17

Allergies	19
Fêtes d'anniversaire	19
Sorties et activités spéciales	19
Sieste	20
Objets à apporter au Centre	20
<i>Poupons/bambins</i>	20
<i>Préscolaire</i>	20
<i>Parascolaire</i>	20
<i>Identification des effets personnels</i>	20
Soins de santé.....	21
<i>Maladie</i>	20
<i>Médicaments</i>	20
<i>Urgence</i>	21
<i>Crème solaire</i>	21
<i>Immunisation</i>	21
Intervention	21
<i>Pratiques interdites</i>	21
<i>Comportements agressifs ou violents</i>	22
<i>Communication</i>	22
Politique de confidentialité	22
Politique contre le harcèlement	22
Politique concernant les bénévoles et les étudiants	24
Exigences concernant incidents graves	24
Politique et procédures sur les questions et préoccupations des parents.....	27



Structure du Centre

Le Centre préscolaire et parascolaire l'Étoile filante est une société à but non lucratif et licenciée par le Ministère de l'Éducation de l'Ontario. Le centre comprend deux emplacements à Ottawa, un au 1385 Terrace Halton et un au 17 rue Bridgestone.

Le Centre a un permis d'opération pour des enfants de 0 à 12 ans et embauche des éducatrices et éducateurs possédant un diplôme en Éducation des services à l'enfance ou inscrits dans un programme de formation. Les éducatrices et éducateurs diplômés doivent être membres de l'Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance de l'Ontario.

Le Centre offre des programmes en français dans lesquels nous priorisons les intérêts et le développement global chez l'enfant.

Conseil d'administration

La société est gérée par un conseil d'administration composé de parents utilisateurs du service et de la direction du Centre. Les membres-parents du conseil d'administration sont élus annuellement lors de l'assemblée générale des parents (normalement vers la fin de mars).

Programmes offerts par le Centre

Le Centre offre les programmes suivants :

- Le programme pour poupons (0 à 18 mois) à temps plein (Terrasse Halton seulement);
- le programme pour bambins (18 à 30 mois) à temps plein;
- le programme préscolaire (30 mois à 4 ans) à temps plein;
- le programme de journée prolongée pour les 4 et 5 ans
- le programme parascolaire pour les 6 à 12 ans

Un enfant change de groupe quand l'enfant atteint l'âge minimum pour le groupe suivant et s'il y a une place libre dans le nouveau groupe correspondant. Les frais requis sont ceux pour le groupe auquel l'enfant appartient, même s'il a atteint l'âge pour un autre groupe.



ÉNONCÉ DE PROGRAMME

Mission

La mission du Centre préscolaire et parascolaire L'Étoile filante s'aligne avec la vision pour la petite enfance de l'Ontario telle qu'énoncée dans le [Cadre stratégique de l'Ontario sur la petite enfance \(2013\)](#). Notre mission est de soutenir les enfants et leurs familles en offrant des programmes et services de grande qualité dans un environnement stimulant, attentionné et sécuritaire où les enfants peuvent grandir, s'épanouir et se développer sainement à travers des activités éducatives, culturelles et récréatives.

Valeurs et approches

À l'Étoile filante, les enfants sont placés au centre d'un environnement francophone où diverses opportunités d'apprentissage contribuent à leur développement et à mieux les outiller pour l'avenir. La langue et la culture francophone seront priorisées à travers les activités et les interactions tout en respectant la diversité. Les enfants évoluent et peuvent s'épanouir en groupe tout en ayant leur individualité et leur rythme respectés. Le centre est à l'écoute des besoins et intérêts des enfants et s'adapte à ceux-ci afin de leur donner toutes les chances de réussite dans la vie.

L'Étoile filante reconnaît l'importance des rôles et responsabilités de tous dans l'entourage d'un enfant pour lui permettre de grandir et s'épanouir. L'Étoile filante valorise les échanges et la collaboration avec les parents et les partenaires communautaires et compte sur une équipe d'éducatrices, éducateurs et personnes ressources dévouée, compétente et riche d'expériences. Le personnel du centre travaille en partenariat avec le CEPEO (Conseil scolaire), la ville d'Ottawa, les Services d'intégrations pour jeunes enfants (SIJE) et tous autres organismes avec qui l'occasion ou le besoin se présente.

L'approche de l'Étoile filante se base sur le questionnement. Les enfants sont continuellement encouragés à approfondir leur apprentissage par la réflexion, l'observation et l'exploration de divers aspects du questionnement et de solutions possibles. Les enfants sont également appuyés pour développer leur hypothèse et adapter leur réflexion en fonction des changements dans l'environnement, les circonstances et les personnes. L'autoréflexion est encouragée chez l'enfant et chez l'adulte afin de développer la confiance, l'autonomie et les capacités de résolution de problèmes.

Programme

Le programme de l'Étoile filante se fonde sur le document [Comment apprend-on? Pédagogie de l'Ontario pour la petite enfance \(2014\)](#). Ce document se veut une ressource d'apprentissage professionnel conçue pour les éducatrices et éducateurs qui œuvrent dans le domaine de la petite enfance et des programmes destinés à la famille. Elle appuie l'élaboration de programmes façonnés par les points de vue sur les enfants, par le rôle des éducatrices et éducateurs et des familles, et par les relations entre eux.



« Comment apprend-on? »: les quatre fondements

Appartenance

L'appartenance signifie un sentiment de rapport aux autres, l'expérience personnelle d'être apprécié, de former des relations avec d'autres personnes et de contribuer, en tant que membre d'un groupe, d'une communauté et du monde naturel.

Les enfants ont un sentiment d'appartenance lorsqu'ils sont associés aux autres et qu'ils contribuent au monde qui les entoure.

A l'Étoile filante, l'enfant :

- Est à l'aise dans la transition maison/centre
- Se sent écouté lorsqu'il partage ses idées, ses émotions, et ses opinions
- Est encouragé à poursuivre ses propres intérêts
- A la chance de développer des relations et des liens avec d'autres enfants et adultes
- Se sent respecté, peu importe sa langue, sa religion et ses capacités

Bien-être

Le bien-être indique l'importance d'une santé et d'un mieux-être physiques et mentaux. Cela comprend les capacités comme les soins de soi, le sentiment d'identité et l'autorégulation.

Les enfants développent un sentiment d'identité, de santé et de bien-être.

A l'Étoile filante, l'enfant :

- A la chance d'enrichir tous les aspects de son développement selon son rythme et ses capacités (cognitif, motricité fine et globale, social, affectif)
- Se sent respecté sans ses limites tout en étant encouragé à aller plus loin
- Peut profiter de jeux intérieurs et extérieurs, de jeux actifs, de périodes calmes et de repos
- Est sensibilisé à la saine alimentation et mange des repas et des collations nutritives en lien avec le guide alimentaire
- Est impliqué dans le processus de résolution de problèmes et de conflits
- Est de plus en plus capable de reconnaître et de gérer des situations de stress et d'appliquer des stratégies d'autorégulation

Engagement

L'engagement suggère un état de participation et de concentration. C'est-à-dire lorsque les enfants sont capables d'explorer le monde qui les entoure grâce à leur curiosité et leur exubérance naturelles et lorsqu'ils sont totalement pris par ces explorations. Grâce à ce type de jeu et d'enquête, ils acquièrent des habiletés en résolution de problèmes, en pensée créative et en innovation qui sont essentielles pour l'apprentissage et la réussite à l'école et au-delà.

Les enfants sont des apprenants actifs dont l'engagement leur permet d'explorer le monde avec leur corps, leur esprit et leurs sens.

A l'Étoile filante, l'enfant :

- Explore l'environnement pour développer différentes habiletés dont sa curiosité et pour favoriser ses apprentissages
- Se concentre, enquête, observe, pose des questions et résout des problèmes
- Travaille pour devenir autonome
- Apprend à observer certains règlements en participant à des routines sans trop d'interruption
- Est encouragé à poser des questions et diriger certaines activités

Expression

L'expression ou la communication (être entendu et écouter) se présente sous de nombreuses formes. C'est par leur corps, leurs mots et leur emploi du matériel que les enfants développent des capacités pour des communications de plus en plus complexes. Les occasions d'explorer du matériel favorisent la créativité, la résolution de problèmes et les comportements mathématiques. Des environnements riches en exploration du langage facilitent la croissance des aptitudes en communication qui représentent le fondement de la littératie.

Les enfants sont des communicateurs capables qui s'expriment de nombreuses façons.

A l'Étoile filante, l'enfant :

- Est encouragé à interagir et communiquer de façon positive selon ses besoins et ses capacités
- Utilise diverses formes d'expression pour communiquer des idées, des sentiments, des expériences
- Apprend, comprend et utilise la langue française
- Apprend à s'exprimer et écouter ses pairs

Les 6 principes de l'AJEPTA (Apprentissage des jeunes enfants à la portée de tous dès aujourd'hui)

Les éléments de l'AJEPTA sont intégrés dans nos programmes, nos formations et nos stratégies d'amélioration de la qualité.

1. Des expériences positives dans la petite enfance établissent les fondements de l'apprentissage, du comportement, de la santé et du bien-être tout au long de la vie.
2. Les partenariats avec les familles et communautés sont essentiels.
3. Le respect de la diversité, de l'équité et de l'inclusion est un élément vital.
4. Un programme intentionnel et planifié favorise l'apprentissage.
5. Le jeu et l'enquête sont des approches d'apprentissage qui tirent le meilleur parti possible de la curiosité naturelle et de l'exubérance des enfants.
6. Il est essentiel de pouvoir compter sur des éducatrices et des éducateurs compétents sensibles et attentifs.

Les stratégies et les approches, mises en place à l'Étoile filante afin de mettre en œuvre les 6 principes de l'AJEPTA et atteindre les objectifs du programme, seront établies par le personnel et seront revues au moins une fois par année.

Cette révision a pour but d'amener le personnel à réfléchir et à se questionner par rapport aux résultats atteints pour soit garder, modifier et/ou ajouter des stratégies et des approches.

Admission

Liste centralisée

Tout parent qui désire inscrire un enfant à un programme du centre doit avoir préalablement inscrit leur enfant sur la liste centralisée de la Ville d'Ottawa.

Réservation d'une place

Après avoir été avisé qu'une place est disponible, un parent peut réserver une place à un programme du Centre en remettant à la direction, dans le délai requis, les documents suivants:

- a) les formulaires requis (renseignements personnels, autorisation, immunisation);
- b) le formulaire pour les paiements mensuels préautorisés et un chèque annulé

Priorité

Le Centre a une longue liste d'attente sur la liste centralisée d'Ottawa pour tous les programmes. Lorsque des places deviennent disponibles, elles sont assignées selon l'ordre de priorité suivante:

1. Les familles et employés réguliers déjà en installation
2. Les enseignants de l'école
3. Les familles recomposées (enfant d'un conjoint), avec preuve de résidence
4. Les familles à rang priorisé par la Ville d'Ottawa
5. Les familles sur la liste centralisée de la Ville d'Ottawa

Compréhension du français

Il est fortement recommandé que l'enfant inscrit ait un parent ou un gardien légal francophone. Le centre a comme objectif de promouvoir la langue et la culture francophone et pour ce, toute documentation est en français.

Non-conformité

La direction, en collaboration avec le conseil d'administration, se réserve le droit de refuser l'inscription d'un enfant dont la famille n'a pas respecté la philosophie, les règlements, les procédures ou les politiques du Centre dans le passé ou d'exiger le retrait d'un enfant dont la famille ne respecte pas la philosophie, les règlements, les procédures ou les politiques du Centre.

Frais de garde

Le 31 octobre 2022, le centre a signé une entente avec la ville d'Ottawa pour la mise en œuvre du système pancanadien de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants (SPAGJE). Ce système financé par les services à l'enfance de la Ville d'Ottawa vise la qualité, l'abordabilité et l'accessibilité aux services de garde.

En date du 1 novembre 2022, les frais de garde pour les enfants âgés de moins de six ans*, dont les frais journaliers dépassent 12\$ par jour, ont été réduits de 25%. Une deuxième réduction a eu lieu en janvier 2023, au montant de 37%, représentant une réduction de 52.75% par rapport aux frais de 2020.

Le calcul des réductions est basé sur le nombre de jours opérationnels du centre à chaque mois. Les parents verront donc varier les frais de garde de mois en mois. Afin de faciliter le calcul, depuis 1 janvier 2023, la facturation démontre les frais déjà réduits, tel qu'indiqués dans le tableau ci-dessous. Vous pouvez consulter la facturation mensuelle dans votre portail parent.

Lorsque le centre doit fermer pour des raisons hors de son contrôle (grève, panne d'électricité, fuite de gaz, inondation, séisme important ou autre), les parents doivent toujours payer les frais Quotidiens pour ces journées, afin de répondre aux dépenses continues de l'organisme.

Programme	Frais mensuels à partir du 1 sept. 2019	Frais quotidiens Réguliers selon le calendrier 2022	Frais quotidiens à partir du 1 janvier 2025	Frais quotidiens à partir du 1er octobre 2025
Poupons	1550\$	75,60\$	22\$	22\$
Bambins	1140\$	55,60\$	22\$	22\$
Précolaires	925\$	45,12\$	21,32\$	21,32\$
Journée prolongée 4 à 5 ans	480\$/combiné	23,53\$	12\$	12\$
	205\$/avant école	10,21\$	12\$	12\$
	308\$/après école	15,82\$	12\$	12\$
	Journée complète	40\$	18,90\$	18,90\$
Parascolaires 6 à 12 ans	370\$/combiné	18,14\$	18,14\$	19,56\$
	162\$/avant école	8,06\$	8,06\$	8,69\$
	242\$/après école	12,08\$	12,08\$	13,02\$
	Journée complète	35\$	35\$	37,73\$

Camp d'été : Les frais pour les enfants de 6-12 ans seront revus annuellement par le conseil d'administration et publiés avant le 1 mai. Il n'y aura aucun changement pour les 4-5 ans.

*Le service pour les journées pédagogiques est inclus dans avec le programme combiné seulement. Le service peut être offert pour les autres programmes seulement lorsque des places sont disponibles.

A partir du 1^{er} octobre 2025, Les frais journaliers réguliers pour les enfants 6-12 ans, seront les suivants :

Les frais journaliers (avant l'école) : 8,69\$.

Les frais journaliers (après l'école) : 13,02\$.

Les frais journaliers réguliers (avant et après l'école) : 19,56\$

Les frais journaliers réguliers (journée complète) pour les 6-12 ans sont 37,73\$.

Les frais de garde sont révisés par le Conseil d'administration. Les parents seront avertis de toute hausse de frais prévue au moins deux mois à l'avance. Selon les paramètres actuels du SPAGJE, les frais de garde pour les enfants sous l'âge de 6 ans demeurent gelés aux tarifs du mois de mars 2022.

Paiement et frais de retard

Les frais de garde seront payés avec paiement par débit préautorisé (début octobre 2018). Les informations concernant le paiement et les frais de retard seront sur les documents remis aux parents lors de l'inscription au débit préautorisé.

Paiement retourné

Le parent devra payer **des frais administratifs de \$32.00** encourus pour un paiement retourné et ce, dans un délai de deux jours ouvrables. Le total des frais seront payables par chèque ou argent comptant.

Reçus d'impôt

Les reçus pour fins d'impôt seront disponibles dans le *portail parent* au plus tard le 28 février de chaque année. Le reçu d'impôt sera fait au nom du parent payeur principal à moins d'avis contraire par écrit par le payeur principal.

Vacances

Si vous prenez des vacances, vous êtes priés d'en informer le Centre aussitôt que possible. Veuillez noter que les frais doivent être payés pour toute période durant laquelle l'enfant est inscrit au Centre mais ne fréquente pas le Centre, incluant les jours de vacances et les absences dues à des maladies.

Retrait du Centre

Un parent qui décide de retirer son enfant d'un programme doit remettre un **avis écrit de retrait** à la direction du Centre au moins **un mois avant la date du retrait et celui-ci doit être le 1^{er} du mois**. Ceci est applicable à tous les groupes et en tout temps durant l'année, même lorsqu'un enfant change de programme (par exemple, un enfant

qui est dans le groupe préscolaire au mois d'août et qui serait dans le groupe parascolaire journée prolongée pour les 4-5 ans en septembre). Les frais de garde sont dus au complet jusqu'à la date du retrait. Si l'enfant quitte avant la fin de cette période, le parent sera quand même facturé.



Heures du programme

Le Centre est ouvert de 7h15 à 18h00 du lundi au vendredi, incluant les journées pédagogiques et les congés hors calendrier tels que déterminés par le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO).

Le Centre est fermé durant les jours fériés (payés) suivants :

- La fête du travail (septembre)
- L'Action de grâce (octobre)
- La veille de Noël (24 décembre) jusqu'au jour de l'an (1^{er} janvier) inclusivement
*fermé le lundi suivant si le 1^{er} janvier tombe un samedi ou un dimanche
- Le jour de la famille (troisième lundi de février)
- Le vendredi saint
- Le lundi de Pâques
- La fête de la Reine (troisième lundi de mai)
- La fête du Canada (1^{er} juillet) –fermé le lundi suivant si le 1^{er} tombe un samedi ou un dimanche
- La fête civique (premier lundi d'août)
- La journée pédagogique précédant la première journée d'école (fermé pour les 4-5 et 6-12 ans / mais ouvert pour les bambins et préscolaires)

***Le CA peut décider de fermer le 2 janvier si la demande pour le service est moins de 20% de la capacité opérationnelle de chacun des centres. Les parents seront avisés au moins deux semaines à l'avance.**

Arrivée et départ

- Les parents sont responsables du transport de leur enfant.
- L'enfant doit être accompagné d'un parent à son arrivée et doit être reconduit à l'éducatrice ou l'éducateur présent. Le parent doit avertir l'éducatrice ou l'éducateur du départ de l'enfant du Centre. De plus, le parent doit indiquer l'heure de toute arrivée et de tout départ du Centre.
- Les parents ne doivent pas circuler dans l'école durant les heures de classe (9h00 à 15h45).
- L'enfant doit arriver au Centre avant 9h30 le matin afin de lui permettre de participer aux activités et de ne pas déranger la routine.
- Le parent est entièrement responsable pour son enfant lorsqu'il est sur les lieux avec son enfant.
- Le parent doit s'assurer que le nom de toute personne autorisée à venir chercher l'enfant soit bien inscrit dans le portail digibot. Les trois premières fois que cette personne viendra prendre l'enfant,

elle devra présenter une pièce d'identité avec photo à l'éducatrice ou l'éducateur présent. » Les parents respecteront les exigences de la politique sur les arrivées et départs sécuritaires.

Politique en matière d'arrivée et de départ sécuritaire

En vigueur le 1 janvier 2024 Version 1.4 (2024-01-08)

1. Accepter un enfant dans le centre de garde

Lorsqu'ils acceptent un enfant dans le centre de garde au moment où on le dépose, les membres du personnel chargés du programme doivent:

- ✓ accueillir le parent/tuteur et l'enfant;
- ✓ si partagé par le parent/tuteur, documenter le changement de procédure de prise en charge pendant le processus d'enregistrement sur DigibotGO;
- ✓ inscrire l'enfant comme présent sur DigibotGO.

2. Lorsque l'enfant n'est pas arrivé au centre de garde comme prévu

Lorsqu'un enfant n'arrive pas au service de garde et que le parent/tuteur n'a pas signalé son absence à l'avance via le portail des parents, le personnel éducateur recevra une notification sur l'application DigibotGO demandant de confirmer que l'enfant n'est pas arrivé. Cette notification sera déclenchée comme suit:

- **Pour les programmes d'âge scolaire le matin:** à l'heure de transition vers l'école (cloche)
- **Pour les programmes d'âge scolaire en après-midi:** 15 minutes après la transition de l'école vers le service de garde (cloche)
- **Pour les programmes en garderie** (poupons, bambins et préscolaires): 180 minutes (3 heures) après l'ouverture du centre

Si le personnel éducateur ne confirme pas la présence de l'enfant dans le délai de 15 minutes et/ou si l'appareil DigibotGO est hors ligne, le superviseur du site (ou personne désignée) sera tenu de confirmer l'absence de l'enfant.

- **Si l'absence de l'enfant a été confirmée par le personnel du programme dans ce délai:** les parents/tuteurs autorisés recevront une notification leur demandant de confirmer la présence ou l'absence de l'enfant. Si les parents/tuteurs ne confirment pas l'absence de l'enfant dans les 20 minutes suivant l'envoi de la notification, l'incident sera escaladé au superviseur de site (ou personne désignée), qui tentera personnellement de contacter chaque personne figurant sur la liste des personnes à contacter en cas d'urgence, dans l'ordre indiqué dans le dossier de l'enfant
- **Si l'absence de l'enfant n'est pas confirmée par le personnel du programme dans ce délai:** l'incident est escaladé au superviseur de site (ou personne désignée), qui tente personnellement de contacter chaque personne figurant sur la liste des personnes à contacter en cas d'urgence, dans l'ordre indiqué dans le dossier de l'enfant.

Une fois que l'incident est escaladé au superviseur de site (ou personne désignée), celui-ci déterminera les prochaines étapes en fonction de la situation et des particularités. Le superviseur de site (ou personne désignée)

documentera toutes les interventions dans le rapport d'incident généré par Digibot – y compris les appels téléphoniques, les messages téléphoniques, les courriels, les conversations avec l'école et tout contact avec des agences tierces – et ce au fur et à mesure qu'elles sont effectuées.

L'incident sera considéré comme résolu si, à tout moment, l'arrivée ou l'absence de l'enfant est correctement enregistrée.

3. Départ de l'enfant du centre de garde

Le personnel qui supervise l'enfant au moment de la prise en charge ne doit remettre l'enfant qu'à un parent ou à un contact autorisé qui figure sur la liste des contacts Digibot de l'enfant, celle-ci figurant dans l'application DigibotGO ainsi que sur la fiche d'urgence imprimée de l'enfant. Lors des trois (3) premières interactions entre un membre du personnel et un parent/contact d'urgence à la prise en charge, l'application DigibotGO exigera à ce que le membre du personnel doive obligatoirement confirmer l'identité de la personne, soit:

- en vérifiant auprès d'un autre membre du personnel, ou;
- en consultant une pièce d'identité avec photo.

Si la personne qui arrive ne figure pas sur la liste des personnes autorisées à venir chercher l'enfant, le personnel éducateur doit obtenir l'autorisation en personne ou verbalement (par téléphone, walkie-talkie, intercom, etc.) du superviseur du site ou d'un responsable PADS pour remettre l'enfant à cette personne. Dans ce cas, un courriel automatisé sera envoyé aux parents pour documenter l'interaction et leur rappeler d'ajouter le contact via le portail si nécessaire.

4. Lorsque l'enfant n'a pas quitté le centre de garde à la fermeture

Si le départ de l'enfant n'a pas été enregistré avant l'heure de fermeture du centre, un incident sera généré et escaladé au superviseur de site (ou personne désignée), qui tentera personnellement de contacter chaque personne figurant sur la liste des personnes à contacter en cas d'urgence, dans l'ordre indiqué dans le dossier de l'enfant.

Si aucun parent/tuteur ou personne à contacter en cas d'urgence ne peut être joint dans les 60 minutes qui suivent, le superviseur de site (ou personne désignée) déterminera les prochaines étapes en fonction de la situation et ses particularités. Dans certains cas, ces prochaines étapes peuvent consister à contacter un ou plusieurs organismes externes pour obtenir des conseils.

L'incident sera considéré comme résolu si, à tout moment, le départ de l'enfant est correctement enregistré.

5. Rapports d'incidents PADS

Chaque fois que la PADS automatisée est activée, quel que soit le niveau, un rapport d'incident PADS sera généré. Les rapports d'incidents exigeront une signature électronique du superviseur du site ainsi que d'un parent/tuteur. À la discrétion de l'organisme, plusieurs incidents de niveau supérieur peuvent donner lieu à d'autres avertissements et/ou à la cessation des services de garde de l'enfant.

6. Départ de l'enfant du centre de garde sans supervision

Le personnel autorisera le départ de l'enfant uniquement à un parent ou à un contact autorisé qui figure sur la liste des contacts Digibot de l'enfant, celle-ci figurant dans l'application DigibotGO ainsi que sur la fiche d'urgence imprimée. En aucun cas l'enfant ne pourra quitter le programme sans surveillance.

7. Responsabilités des parents et tuteurs(trices)

Les parents et tuteurs(trices) s'engagent à :

- ✓ signaler l'absence de leur enfant à l'avance via le portail des parents;
- ✓ maintenir le registre des personnes autorisées au dossier de leur enfant via le portail des parents;
- ✓ aviser le personnel éducateur de tout changement ponctuel face à l'arrivée ou au départ quotidien de leur enfant.

8. Responsabilités du personnel éducateur

Le personnel éducateur s'engage à :

- ✓ compléter le processus d'arrivée et de départ de l'enfant; ü compléter la validation de l'assiduité PADS selon les délais prescrits;
- ✓ effectuer les vérifications de l'identité des personnes venant chercher l'enfant si celles-ci sont exigées.

9. Décharge

Cette politique a pour but de mettre en œuvre des procédures visant à assurer l'arrivée et le départ sécuritaire des enfants. Celle-ci dépend de la participation et la collaboration des parents et tuteurs(trices), du personnel éducateur et du personnel de gestion pour fonctionner de façon optimale. De plus, l'organisme utilise plusieurs outils et mécanismes technologiques Digibot pour appuyer la mise en œuvre de cette politique. Certains facteurs peuvent affecter la mise en œuvre de ces procédures, l'exactitude des renseignements diffusés et/ou le déclenchement de ces processus automatisés - y compris des pannes électriques et/ou de réseau Internet, des défauts au niveau des équipements et des oublis manuels ou erreurs. Le service de garde et Digibot ne seront pas tenus responsables dans l'éventualité d'une telle situation. De plus, cette politique dérivant d'une toute nouvelle exigence à la Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance (Règlement 325/23 article 5, Règlement 137/15 article 50), le service de garde et Digibot se réservent le droit de modifier celle-ci à tout moment, et ce en fournissant un avis avec délai raisonnable

Horaire quotidien

Voici l'horaire d'une journée typique pour les bambins/précolaires. L'horaire peut changer un peu avec les saisons.

Heure	Activité
9h00	Collation libre
9h30	Jeu extérieur
10h30	Activités
11h30	Dîner
12h30	Repos
14h30	Activités
15h00	Collation
15h45	Jeu extérieur
16h45	Jeu intérieur

L'horaire pour les poupons suit leurs besoins et leur rythme.

Parascolaires - Transition Centre/école

Les membres du personnel du Centre accompagnent tous les enfants du parascolaire à l'école le matin. Les enseignants accompagnent les enfants de la journée prolongée au local utilisé pour le groupe des 4-5 ans. Les enfants des groupes des 6-12 ans se rendent eux-mêmes à leur local désigné.

Absences

Le parent doit avertir le Centre avant 9h30 si l'enfant sera absent pour la journée.

Retards en fin de journée

Si un parent est en retard pour venir chercher son enfant, il devra payer des frais de retard de \$15.00 pour chaque période de retard de 15 minutes et ce, à partir de 18h01, suivant l'horloge sur l'alarme situé à l'entrée de l'école. Un formulaire de retard devra être signé par le parent et par l'éducatrice ou l'éducateur. La direction s'assurera que le paiement soit fait au membre du personnel concerné. **Le parent qui est en retard plus de trois fois dans la même année scolaire recevra un avertissement** et risquera de perdre la place de son enfant au Centre si d'autres retards se produisent au cours de la même année.

Alimentation

Collations

Le Centre fournit deux collations nutritives aux enfants de bambins et préscolaire (à 9h00 et à 15h00) et une collation aux enfants du parascolaire (16h30). Lors de journées pédagogiques, des journées hors calendrier et pendant l'été, les enfants du parascolaire reçoivent seulement la collation en après-midi. Il est donc important aux parents de leur fournir les repas et collation pour le reste de la journée. L'horaire pour les poupons va selon leurs besoins individuels.

Dîner

Le Centre fournit le dîner aux enfants dans les groupes de bambins et préscolaires. Nous suivons le guide alimentaire canadien et les recommandations du Ministère. Si votre enfant ne peut consommer certains aliments, veuillez en parler avec la direction afin que des mesures soient prises pour répondre aux besoins de votre enfant. Les repas pour les poupons sont préparés selon leur stade de développement. Le lait servi est le 2% sauf pour les poupons qui reçoivent le 3.25%.

Les repas et les collations sont planifiés en respectant les groupes alimentaires et les quantités retrouvés dans le guide alimentaire canadien. Le menu pour les poupons varie dépendamment des aliments autorisés et déjà introduits par les parents.

Vous pouvez demander à la direction pour une copie du guide alimentaire ou vous pouvez le consulter en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.hc-sc.gc.ca/fn-an/food-guide-aliment/index-fra.php>

* Aucune nourriture de l'extérieur n'est acceptée pour les groupes poupons, bambins et préscolaires. Les seules exceptions à ce règlement sont le lait et la formule pour les poupons, ainsi que les aliments spéciaux/médicaux pour les enfants à besoins particuliers. Ceux-ci doivent être bien identifiés au nom de l'enfant.



A noter : Les enfants des groupes parascolaires doivent apporter leur dîner lors des congés scolaires et durant l'été. Le centre encourage les parents à envoyer des repas nutritifs. Un sachet glacé est exigé pour garder la nourriture

fraîche et un thermos est recommandé pour garder la nourriture chaude. Si un enfant oublie sa boîte à dîner, nous demanderons aux parents de venir porter un dîner. Si nous ne pouvons pas rejoindre les parents ou qu'il est impossible pour eux de venir, un dîner du centre sera servi au coût de \$5.00, payable dans les deux jours ouvrables qui suivent.



Suggestions de dîners santé (sans noix, sans arachides, sans œufs, sans sésames)



Allergies

Afin de réduire les risques d'exposition à des agents allergènes anaphylactiques, le Centre interdit strictement les aliments contenant des arachides, des noix ou des sésames. Le centre se réserve le droit d'interdire tout autre aliment qui pourrait causer une réaction dans le cas d'un enfant sévèrement allergique.

Lors de l'inscription de l'enfant au Centre, le parent doit signaler l'existence d'allergies et fournir toutes les données précises, telles que le nom des allergènes, les symptômes particuliers, les façons de prévenir l'exposition aux allergènes, les mesures à prendre en cas de réactions allergiques et le nom de tout médicament prescrit ou fourni par le médecin de l'enfant.

Le parent doit s'assurer que ces informations soient mises à jour périodiquement.

Le parent d'un enfant qui a une allergie mortelle et qui requiert un auto-injecteur doit remettre à la directrice l'auto-injecteur et les instructions détaillées sur le plan d'urgence et le formulaire "Autorisation et administration des médicaments" dûment remplis. Le parent doit s'assurer que l'auto-injecteur n'est pas expiré.

Le Centre affiche le nom des enfants qui ont des allergies, le type d'allergie et le plan individuel qui comprend les directives d'urgence à l'égard de l'enfant dans tous les endroits où peuvent se trouver les enfants.

Comme précaution additionnelle, il est très important que les enfants qui mangent des aliments contenant des noix, des arachides, des sésames ou des œufs, se lavent le visage et les mains avant d'arriver au Centre.

Fêtes d'anniversaire

Les parents peuvent fournir des chapeaux, assiettes ou verres spéciaux s'ils le désirent. Aucune nourriture de l'extérieur n'est acceptée.

Sorties et activités spéciales

Le centre offre aux enfants de vivre des sorties éducatives (musée, centre de jeux,...) des promenades dans le voisinage (sentiers, parcs,...) ainsi que des ateliers spécialisés en tenant compte des groupes d'âge et des fonds disponibles. Les activités nécessitant un déplacement autre que la marche seront planifiées avec une compagnie d'autobus scolaire. Les parents signent un consentement général pour les promenades dans le quartier lors de l'inscription. Un avis pour les sorties en autobus est envoyé à l'avance et la signature des parents est requise pour chacune. Les parents accompagnateurs sont bien appréciés lors des sorties. Il n'y a pas de sorties pour les groupes poupons et bambins.

Sieste

La *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* exige que chaque enfant âgé de 18 mois à 4 ans qui est présent pendant six heures ou plus par jour, bénéficie d'une période de repos d'au plus de deux heures. Chaque enfant est autorisé à dormir, à se reposer ou à se livrer à des activités tranquilles en fonction de ses besoins. Les enfants qui font partie du groupe poupon bénéficient de périodes de sommeil correspondantes à leurs besoins.

Le centre a une politique concernant la supervision des enfants poupons, bambins et préscolaires durant les heures de repos. Cette politique est disponible sur le portail parent et affichée dans les locaux respectifs.

Objets à apporter au Centre

Poupons et Bambins

- Biberons (formule, lait maternel ou autre au besoin)
- Couches et serviettes humides au besoin
- Vêtements adéquats pour les différentes saisons
- Ensemble complet de vêtements de rechange (2 de chaque : gilets, pantalons, sous-vêtements et bas)
- Couverture pour la sieste
- Deux paires de souliers (pour l'intérieur et pour l'extérieur)

Préscolaire

- Vêtements adéquats pour les différentes saisons
- Ensemble complet de vêtements de rechange (2 de chaque : gilets, pantalons, sous-vêtements et bas)
- Couverture pour la sieste
- Deux paires de souliers (pour l'intérieur et pour l'extérieur)

Parascolaire

- Paire d'espadrilles pour le gymnase
- Vêtements adéquats pour les différentes saisons

Il est interdit d'apporter de l'argent et des jouets de la maison. Toutefois, l'enfant peut apporter un objet affectif, tel qu'un toutou, pour la sieste.

Identification des effets personnels

Les articles et les vêtements des enfants doivent être bien identifiés avec le nom de l'enfant. Le Centre n'est pas responsable des articles perdus.



Soins de santé

Enfant malade

Les membres du personnel doivent s'assurer que l'enfant est bien lors de son arrivée et de discuter de tout signe d'inconfort ou de maladie avec le parent.

L'enfant devra retourner à la maison s'il présente les symptômes suivants:

- Fièvre atteignant 38 degrés Celsius ou plus (température prise sous l'aisselle)
- Toux persistante
- Signes de maladie contagieuse (maladie infantile, grippe, ...)
- Écoulement nasal vert
- Irritation cutanée
- Tout état de santé qui empêche l'enfant de bien suivre le programme

Maladies contagieuses et irritation cutanée : Une note du médecin est requise avant que l'enfant puisse revenir au centre

Diarrhée et vomissements : L'enfant doit être sans symptômes pour 24 heures avant de revenir au centre. Le centre peut exiger une attente de 48 heures lors d'une éclosion sous la recommandation du bureau de santé.

Administration de médicaments

Les médicaments admis au Centre doivent être prescrits par un médecin et se trouver dans le contenant original comprenant le nom de l'enfant, la date et la posologie. Le parent doit remplir et signer un formulaire d'autorisation d'administration de médicament. Si le médicament est d'ordonnance continue (Ventolin, Tylenol, ...), le parent peut apporter une note du médecin qui sera gardée dans le dossier de l'enfant.

Les médicaments ne doivent jamais être laissés dans le sac de l'enfant.

Urgence

En cas d'accident, l'enfant sera accompagné par un membre du personnel à l'hôpital le plus près ou à CHEO en ambulance. Les parents seront avisés immédiatement. Lors d'une situation exceptionnelle ou d'urgence, la direction ou le personnel du Centre se réserve le droit de prendre une décision par rapport au bien-être de l'enfant.

Crème solaire

Le Centre fournit la crème solaire d'une protection minimum de SPF 30. La crème est appliquée aux enfants au besoin à partir du premier mai jusqu'à la fin de septembre. La crème solaire est aussi appliquée aux enfants du parascolaire pendant les journées pédagogiques et l'été (juillet et août).

Immunisation

Le parent doit remettre à la direction le carnet d'immunisation et de faire les mises à jour. Le parent est aussi responsable de remettre une copie du carnet de son enfant à Santé publique Ottawa.

Intervention et pratiques interdites

Les pratiques suivantes sont interdites:

- Que l'enfant subisse un châtement corporel
- Que l'on restreigne physiquement l'enfant, notamment en l'immobilisant dans une chaise haute, un siège d'auto, une poussette ou un autre dispositif à des fins disciplinaires ou pour remplacer la surveillance, sauf si la contention physique vise à empêcher l'enfant de se faire mal ou de faire mal à quelqu'un d'autre et n'est utilisée qu'en dernier recours et uniquement jusqu'à ce que tout risque de blessure cesse d'être imminent
- Que les sorties du centre de garde ou du local de services de garde en milieu familial soient verrouillées en vue d'enfermer l'enfant, ou l'enfermement de l'enfant dans une aire ou une salle sans la supervision d'un adulte, sauf si cet enfermement survient pendant une situation d'urgence et est exigé dans le cadre des politiques et procédures relatives à la gestion des situations d'urgence du titulaire de permis
- Que l'on prenne envers l'enfant des mesures sévères ou dégradantes, qu'on ait recours à des menaces ou à un langage désobligeant, à son égard ou en sa présence, susceptibles d'humilier l'enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi
- Que l'enfant soit privé de la satisfaction de ses besoins fondamentaux, soit la nourriture, les boissons, l'abri, le sommeil, l'utilisation des toilettes, l'habillement ou la literie
- Que l'on inflige des dommages corporels à l'enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.

Les membres du personnel doivent utiliser une approche d'affirmation qui encourage les interactions positives avec les autres enfants et les adultes, plutôt que de corriger les comportements indésirables par des mesures négatives ou punitives. Le centre a des politiques et procédures claires et précises en cas d'infraction.

Comportements agressifs ou violents

Le Centre peut décider qu'il ne répond pas au besoin d'un enfant ayant un comportement qui nécessite des soins particuliers. Si un enfant doit quitter le centre, les frais de garde pour le mois déjà entamé ne sont pas remboursables mais les chèques postdatés seront remis aux parents.

Communication

La communication entre les parents et le personnel est primordiale au bon fonctionnement du Centre et au bien-être des enfants. Toute information importante concernant un incident ou les besoins de l'enfant sera inscrit dans le livre de communication du personnel et sera partagée avec le parent en personne, par téléphone ou par courriel. Un rendez-vous peut être pris si une discussion prolongée est nécessaire.

Pour les enfants bambins et préscolaires à temps plein, l'information concernant l'heure de repos et les repas est affiché sur un tableau dans chaque local.

Nous vous encourageons à discuter de toute question relative au programme ou au progrès de votre enfant avec l'équipe des éducatrices.

Le centre dispose d'une Politique concernant les procédures de gestion des situations d'urgence. Cette politique vise à offrir des directives claires que les membres du personnel pourront suivre en cas de situation d'urgence. Les parents seront avisés par courriel ou téléphone de tout incident.

Si vous avez des préoccupations ou des questions, vous pouvez vous référer à notre Politique et procédures sur les questions et préoccupations des parents à la page 26 de ce guide.

Politique de confidentialité

Conformément à la *Loi sur la confidentialité*, tous les renseignements personnels sont traités de façon confidentielle. Le Centre ne recueille que les informations nécessaires et essentielles et est autorisé à tenir un dossier sur un enfant uniquement pour la réalisation des obligations relatives à la mission du Centre. Les dossiers sont gardés dans un endroit sûr pour trois ans, à moins d'avis contraire.

Politique contre le harcèlement

Toutes les personnes se trouvant sur les lieux du Centre doivent bénéficier d'un milieu sans harcèlement. Le Centre a une politique qui favorise un milieu respectueux de tous et de toutes par la prévention et le règlement rapide du harcèlement. Le harcèlement est inacceptable et n'est pas toléré dans le Centre.

Le harcèlement est défini comme tout comportement injurieux, psychologique ou physique, d'une personne envers une ou d'autres personnes, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pourrait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, ou humilie une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace.

La politique contre le harcèlement s'applique à toute personne se trouvant sur les lieux du Centre, incluant le personnel, les enfants, les parents et tout autre visiteur.

Politique concernant les bénévoles et les étudiants

Le centre accueille fréquemment des bénévoles et des étudiants dans les programmes. Cette politique a pour but d'assurer une surveillance conforme aux règlements dans la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* et de contribuer à la sécurité et au bien-être des enfants.

Orientation

Les bénévoles et les étudiants seront rencontrés par un membre de la direction avant de travailler avec les enfants. Le but de la rencontre est de revoir les documents nécessaires et de s'assurer des rôles et responsabilités de chaque parti.

Documents fournis par le bénévole/étudiant :

1. Vérification des antécédents judiciaires (ne s'appliquent pas aux étudiants dans un programme en petite enfance)
2. Documents fournis par l'établissement scolaire (si applicable)
3. Lettre d'un parent ou tuteur légal si moins de 18 ans (s'il n'est pas parrainé par un établissement scolaire)

Documents remis par le centre :

1. Copie de toutes les politiques et procédures du centre exigées par la Loi.
2. Formulaire d'attestations concernant les politiques et procédures à remettre avant la date de début
3. Fiche d'urgence du personnel en cas d'incident.

Responsabilités :

1. A cette rencontre initiale il est important d'établir les attentes par rapport à l'expérience en tant que bénévole ou au stage d'un étudiant.
2. Le bénévole ou étudiant sera jumelé avec une éducatrice. Dans la mesure du possible, l'éducatrice chargé du bénévole ou étudiant devrait être diplômé et membre de *l'Ordre professionnel des éducateurs et éducatrices de l'Ontario*. L'éducatrice aura comme responsabilité de superviser et guider le bénévole ou l'étudiant et ce, toujours avec l'appui de la direction.
3. Une rencontre avec l'éducatrice en question doit être planifiée avant le début du bénévolat ou du stage.
4. Suite à la rencontre avec la direction, le bénévole ou l'étudiant visitera le centre et sera présenté aux membres du personnel.
5. Durant cette visite il est important de montrer où se trouvent les plans individuels pour les enfants. Une signature est exigée pour chaque plan.
6. L'éducatrice doit accompagner l'étudiant et le bénévole en tout temps pour assurer un bon cheminement et la réalisation des attentes avec succès.

Important :

Les bénévoles et étudiants :

- n'ont pas accès aux enfants dans le centre sans être supervisé par un employé
- ne sont jamais laissé seuls avec les enfants
- n'entrent pas en ligne de compte pour le calcul des ratios
- doivent signer le formulaire attestant avoir reçu les politiques et procédures, ainsi que les plans individualisés

Cette politique doit être revue une fois l'an avec tous les membres du personnel, les bénévoles et les étudiants.



Politique concernant les incidents grave

Cette politique a comme objectif de donner de l'information sur la façon de déclarer les incidents graves au Ministère.

Comment reconnaître et déterminer ce qui est un incident grave :

1. Le décès d'un enfant alors qu'il bénéficiait de services de garde, que le décès soit survenu lorsque l'enfant se trouvait à l'intérieur ou à l'extérieur du local.
2. Les cas de mauvais traitements ou de négligence, avérés ou allégués, à l'endroit d'un enfant alors qu'il bénéficiait de services de garde.
3. Une blessure ou une maladie qui met la vie d'un enfant en danger alors qu'il bénéficiait de services de garde.
4. Un incident au cours duquel un enfant bénéficiant de services de garde dans un local du centre est porté disparu ou laissé temporairement sans surveillance.
5. Une interruption imprévue des activités normales d'un local de services de garde en milieu du centre qui présente un risque pour la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants bénéficiant de services de garde dans le local en question (incendie, fuite de gaz, épidémie, etc.).

Étapes à suivre lors de l'incident grave :

1. Appliquer les premiers soins s'il s'agit d'une blessure.
2. Communiquer avec la gestion et les parents (dans l'ordre la plus importante).
3. Il est très important de bien documenter les détails de l'incident (où, quand, comment et qui) et de remettre le rapport à la direction à l'intérieur des 24 heures suivant l'incident.
4. La direction envoie le rapport au Ministère à l'intérieur des 24 heures suivant l'incident au moyen du Système de gestion des permis.
5. La direction remplit un « **Formulaire de notification d'incident grave** » afin de communiquer l'information aux parents sur les incidents graves qui se sont produits au centre. Le Formulaire de notification d'incident grave est affiché dans les 24 heures suite à l'incident et pendant **au moins 10 jours ouvrable**. Le formulaire est bien en vue, à l'entrée du centre ou du bureau. Il est mis à jour à mesure que le centre prend des mesures additionnelles ou que des enquêtes se terminent. Le 10 jours reprend à 1 pour chaque mise à jour.
6. La gestion fait le suivi lorsque qu'un rapport de mise à jour est exigé par le Ministère.
7. La gestion doit effectuer une analyse annuelle de tous les incidents graves survenus au cours de l'année précédente. Cette analyse servira à relever les problèmes, les tendances et les mesures prises. L'analyse et les mesures prises en réaction à celle-ci doivent être conservées au centre.

Allégations de mauvais traitement

Devoir de faire rapport :

Dans le cas de mauvais traitements ou de négligence allégués, tout employé, étudiant ou bénévole qui soupçonne qu'un enfant a ou pourrait avoir besoin de protection, est dans l'obligation de le signaler à la société d'aide à l'enfance d'Ottawa, conformément à l'article 72 de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille. Et ceci, peu importe le lieu de la négligence ou des mauvais traitements allégués.

La personne qui a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a ou pourrait avoir besoin de protection doit en faire rapport directement à la société d'aide à l'enfance et ne doit pas compter sur une autre personne pour le faire en son nom.

Il importe également de souligner que les éducateurs de la petite enfance inscrits (EPEI) doivent assumer la responsabilité des actes qu'ils posent dans le cadre de leurs fonctions et se conformer au Code de déontologie et normes d'exercice de l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance ainsi qu'à l'ensemble des lois, règlements et politiques applicables à leur profession. L'employeur a l'obligation de faire rapport auprès de l'Ordre lorsqu'il y a un cas possible de mauvais traitement ou de négligence. La démarche et les étapes sont décrites dans la Loi de 2007 sur les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance.

Le Formulaire de notification d'incident grave utilisé pour les allégations de mauvais traitement est affiché à l'intérieur des 24 heures comme tout autre incident grave.

S'il n'est pas clair à quel moment afficher le Formulaire de notification d'incident grave dans des cas d'allégations de mauvais traitement ou quels renseignements fournir, il est mieux de communiquer avec le Ministère.

Étapes à suivre lorsqu'un enfant est porté disparu :

1. Alerter **tous** les employés
2. Tout en assurant la surveillance des enfants présents, nommer des personnes pour fouiller immédiatement le local, le centre et l'extérieur
3. Demander à un employé qui ne participe pas à la fouille de communiquer immédiatement avec les parents de l'enfant (pour savoir s'ils ont une idée où l'enfant pourrait aller)
4. Aviser les services de police par téléphone si l'enfant n'est pas retrouvé immédiatement.

Dossiers à conserver

Les rapports d'incidents et le Formulaire de notification d'incident grave doivent être conservés dans un endroit sécuritaire pendant au moins 3 ans à partir de la date de l'incident et traités de façon confidentielle.

Protection des renseignements personnels et de la vie privée

L'exploitant doit s'assurer que l'information affichée dans le Formulaire de notification d'incident grave garantit la protection des renseignements personnels et de la vie privée.

Afin de contribuer à protéger la vie privée et les renseignements personnels, l'information suivante ne doit pas figurer dans le Formulaire de notification d'incident grave : nom de l'enfant ou des membres du personnel, groupe, et âge ou date de naissance de l'enfant.

Aucun élément permettant de définir le groupe d'âge ne doit être utilisé, par ex., salle de maternelle, salle des tout-petits.

Politique et procédures sur les questions et préoccupations des parents

Objectif

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

Définitions

Membre du personnel : Personne employée par le titulaire de permis (p. ex., personnel du local du programme).

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

Direction : L'équipe de gestion du centre (Directrice et directrices adjointes)

Superviseure : La personne responsable d'un site (Directrice-adjointe)

Généralités

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

Toutes les questions et préoccupations soulevées par les parents et tuteurs sont prises au sérieux par le centre, et tout est fait pour y répondre à la satisfaction de toutes les parties et le plus rapidement possible.

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

Les parents ou tuteurs reçoivent une première réponse dans un délai de deux jour(s) ouvrable(s). La personne à l'origine de la question ou de la préoccupation demeure informée tout au long du processus de résolution.

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

Confidentialité

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

Conduite

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

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

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

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

Si les parents ou tuteurs soupçonnent qu'un enfant est victime de mauvais traitements ou de négligence, ils doivent communiquer directement avec la [société d'aide à l'enfance](#) (SAE) locale.

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

Pour en savoir plus, consulter la page

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

Procédures

Sujet de la question ou préoccupation	Marche à suivre par les parents ou tuteurs	Marche à suivre par le personnel ou le titulaire de permis
<p>Local du programme</p> <p>Horaire, dispositions liées au coucher, apprentissage de la propreté, activités intérieures ou extérieures, dispositions d'ordre alimentaires, etc.</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - directement avec le personnel enseignant; 	<ul style="list-style-type: none"> - Traiter la question ou la préoccupation dès qu'elle est soulevée. <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander à rencontrer le parent, la tutrice ou le tuteur dans un délai de deux jours ouvrables. <p>Consigner la question ou la préoccupation en détail, en indiquant :</p>
<p>Généralités, centre ou fonctionnement</p> <p>Frais de garde, heures d'ouverture, recrutement du personnel, listes d'attente, menus, etc.</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec la superviseure 	<ul style="list-style-type: none"> - la date et l'heure auxquelles elle a été reçue; - le nom de la personne qui l'a reçue; - le nom de la personne qui en est à l'origine; - le sujet de la question ou de la préoccupation; - le cas échéant, les mesures qui ont été prises pour y répondre et l'information communiquée au parent, à la tutrice ou au tuteur sur la marche à suivre.
<p>Personnel, parent en service, superviseur ou titulaire de permis</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - directement avec la personne; ou - avec la direction <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'un membre du personnel, d'un parent en service, etc. qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement en faire part à la direction. Au besoin, faire une demande pour communiquer avec le conseil d'administration.</p>	<p>Diriger le parent, la tutrice ou le tuteur vers la personne appropriée si celle avec qui il ou elle a communiqué n'est pas en mesure de traiter sa question ou sa préoccupation.</p> <p>Veiller à ce que la personne appropriée commence à enquêter sur la question ou la préoccupation dans un délai de 2 jours ouvrables, ou dès que possible. En cas de retard, expliquer les raisons par écrit.</p> <p>Communiquer le résultat de l'enquête au parent, à la tutrice ou au tuteur qui a soulevé la question ou la préoccupation.</p>
<p>Étudiant ou bénévole</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec le personnel chargé de superviser le bénévole ou l'étudiant; <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - avec le superviseur ou le titulaire de permis. <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'un étudiant ou d'un bénévole qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement en faire part au superviseur.</p>	

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

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

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

Coordonnées :

Directrices adjointes (superviseuses des sites) :

Arlette Mulongoyi (école Julie-Payette), 613-270-0060, coordo.etoilefilantenord@gmail.com

Lidvine Imelong (école Maurice -Lapointe), 613-591-8585, coordo.etoilefilantesud@gmail.com

Directrice générale : Rosine Kamariza : 613-270-0060, direction@letoilefilante.ca

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

Merci et bienvenue au Centre l'Étoile filante!

