

Guide à l'intention des clients

Service de garderies de la Cité de Clarence-Rockland



Contenu

Introduction	4
Interpretation	4
Énoncé de programme.....	4
Mission.....	4
Vision.....	4
Valeurs.....	4
Approche du Service pour atteindre les objectifs de l'énoncé de programme.....	5
Description des garderies du Service.....	7
Ratio par groupe d'âge.....	8
Liste d'attente.....	8
Procédure d'inscription	8
Finance.....	9
Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (SPAGJE)	9
Cédule des taux et frais d'admission.....	9
Taux et dépôt de sécurité.....	9
Subvention de service de garde	10
Ententes de service.....	10
Journées pédagogiques.....	10
Facturation.....	10
Retard de paiement.....	11
Retard d'un client à la garderie et frais associé.....	11
Absence d'un enfant.....	11
Procédure de retrait d'un enfant par le client	11
Politique de retrait d'un enfant de 12 ans.....	12
Santé et administration de médicament	12
Urgence médicale	12
Médicament.....	12
Surveillance de santé quotidienne	12
Flambée.....	12

Guide à l'intention des clients

Allergie anaphylactique	13
Arrivée et départ à la garderie	14
Vêtements.....	14
Identifier les items de l'enfant.....	14
Liste des items	15
Programmation.....	15
Le programme.....	15
Jeu extérieur	15
Programme bambin et préscolaire	16
Randonnées et sorties	16
Antécédent judiciaire secteur vulnérable	17
Repas.....	17
Publication de photo.....	18
Protocole d'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers	18
Protocole du Code de vie parascolaire	20
Gestion d'urgence.....	23
Terminaison de l'Entente de services par le Service de garderies	24
Contacts administratifs.....	26
Annexe A - Politique de Comptes Clients - GAR15-01	27
Annexe B - Politique liste d'attente - GAR2017-06	36
Annexe C - Politique pratiques interdites - GAR2017-02	38
Annexe D - Politique Loi de Sabrina - GAR2007-01	40
Annexe E - Politique d'administration des médicaments - GAR2017	45
Annexe F - Politique sur la supervision du sommeil - GAR2017-06.....	49
Annexe G - Politique Surveillance des bénévoles et étudiants - GAR2011-10	51
Annexe H - Politique Communications des clients - GAR2017-01	54

Introduction

Le Service de Garderies (le « Service ») agréé de la Cité de Clarence-Rockland (« la Cité ») offre des garderies bilingues, à but non lucratif. En opération depuis octobre 1974, ce Service est offert aux enfants de 18 mois à 12 ans.

La Cité a établi ce Guide aux clients conformément aux exigences de la Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance (« Loi ») et/ou selon le Règlement de l'Ontario 137/15 sous cette même Loi (« Règlement »).

Interpretation

- a) Toutes les dispositions du présent Guide aux clients comprennent le masculin, le féminin ou le genre neutre sans discrimination envers quiconque pour alléger le texte, le cas échéant.
- b) Advenant toute contradiction entre le présent Guide et la Loi et/ou le Règlement, la Loi et/ou le Règlement primeront et auront préséance.
- c) Lorsqu'il est fait référence à la discrétion (« Discrétion ») des employés du Service dans ce Guide, ceci signifie la discrétion unique et absolue dans son sens le plus large et tel que permis par le droit.

Énoncé de programme

Mission

Nous croyons que tous les enfants ont le droit de profiter de la diversité offerte dans nos programmes, qui leur permettra de développer leur propre identité et prendre conscience de leur potentiel personnel.

Vision

Nous croyons que nous sommes tous compétents, capables, curieux et riches de possibilités.

Valeurs

L'éducatrice/éducateur s'impliquera dans le jeu des enfants et se servira de ses observations afin de provoquer des enquêtes et d'ouvrir des discussions entre l'adulte/l'éducatrice et l'enfant. Le Service croit que l'environnement de l'enfant doit inclure:

- le respect de soi-même et des autres;
- la curiosité, l'initiative et l'indépendance;
- l'estime de soi et la capacité de prendre des décisions; et
- l'interaction et la communication

Il faut s'assurer d'avoir une collaboration entre le Service, le client, incluant le parent, tuteur légal ou toute personne qui agit à titre de parent (« in loco parentis ») à l'égard de l'enfant, et les organismes communautaires impliqués dans le quotidien de l'enfant puisque notre priorité est de répondre aux besoins de chaque enfant dans la mesure du possible.

Approche du Service pour atteindre les objectifs de l'énoncé de programme

Consultez le tableau de parent de la garderie pour connaître les objectifs de chaque groupe.

- a) Les employés du Service cherchent à offrir aux enfants le bien-être, le confort et les besoins fondamentaux nécessaires afin d'assurer l'épanouissement de chacun.
- b) Les enfants qui fréquentent nos services se verront offrir une alimentation saine selon nos menus équilibrés qui rencontrent les normes du Guide Alimentaire Canadien approuvées par le Bureau de Santé.
- c) L'éducateur/éducatrice sera un modèle pour l'enfant afin de promouvoir une communication positive et réceptive entre pairs. Nous encourageons les clients à garder une communication ouverte avec le personnel pour le bon déroulement de la journée de l'enfant et l'administration du Service pour le fonctionnement du programme.
- d) L'éducateur/éducatrice encadre l'enfant lorsqu'il verbalise ses besoins d'une façon positive vers la possibilité de régler ou de trouver une solution à leurs conflits /incidents avant d'intervenir, afin de lui permettre de s'autoréguler.
- e) En utilisant le document « Comment Apprend-on? » ainsi que le « Cadre d'Apprentissage », chaque éducateur/éducatrice du Service municipal favorise l'exploration du jeu et la curiosité chez les enfants dans tous les groupes d'âge.
- f) Nous offrons un environnement avec du matériel éducatif et créatif qui stimule la curiosité et l'apprentissage des enfants, à travers des activités qui visent l'intérêt des enfants, des sorties éducatives, des invités spéciaux et des présentations initiées par les enfants et soutenu par l'éducateur/éducatrice.
- g) À la suite de nos observations, nous mettons en place des activités qui offrent des défis correspondant au stade de développement de chaque enfant. Nous utilisons nos aires de jeu intérieur et extérieur comme salle d'apprentissage en incluant des éléments naturels pour rendre nos centres propices à la découverte.
- h) Nous offrons un horaire varié et stimulant, incluant les jeux intérieurs et extérieurs, favorables pour offrir des moments déterminés ou spontanés où l'enfant peut continuer sa croissance personnelle à travers le jeu. Les besoins des enfants seront pris en considération lorsque les activités seront organisées.
- i) En utilisant les infos lettres, les programmes affichés avec des photos et les cahiers d'observations, le Service favorise la participation du client et la communication en ce qui concerne le programme qui est offert à leur enfant. Nous croyons à l'importance de

garder un lien avec les clients afin de les informer du progrès et des défis que vit l'enfant au quotidien.

- j) Nous croyons qu'intégrer les partenaires communautaires disponibles dans notre programme est un outil qui complètera et supportera nos présentations; ceci permettra à l'enfant de s'épanouir davantage dans son milieu de croissance et amplifiera son sens d'appartenance.
- k) L'administration du Service soutient et encourage les éducateurs/éducatrices à participer aux ateliers et formations disponibles pendant l'année afin d'améliorer le programme et le perfectionnement professionnel.
- l) Au travers des enquêtes et observations, nous sommes aptes à évaluer nos pratiques afin de mieux répondre aux besoins de chaque enfant qui fréquente le Service.
- m) L'administration du Service s'assure que les superviseuses/chefs d'équipe présentent l'énoncé de programme aux nouveaux employés, étudiants et bénévoles avant d'interagir avec les enfants et chaque fois que l'énoncé de programme est modifié.
- n) Les superviseur(e)s/chefs d'équipe s'assurent de la mise en œuvre de l'énoncé de programme, tel qu'élaboré par l'administration du Service, par tous les employés, étudiants et bénévoles de façon continue pendant le programme offert aux enfants.

Description des garderies du Service

Nom des garderies avec adresse, courriel et numéro de téléphone	Bambin (18 à 30 mois)	Préscolaire (30 mois à 3.8 ans)	Parascolaire (4 à 12 ans)
Carrefour Jeunesse 927, rue St-Jean, Rockland carrefourjeunesse@clarence-rockland.com 613-446-6700	●	●	●
St-Patrick 1001, promenade Héritage, Rockland st-patrick@clarence-rockland.com 613-446-4406	●	●	●
Rockland Public 999, rue Giroux, Rockland rocklandpublic@clarence-rockland.com 613-446-6001			●
Sainte-Trinité 879, rue St-Joseph, Rockland ste-trinite@clarence-rockland.com 613-446-0505	●	●	●
St-Mathieu 3155, chemin Gendron, Hammond st-mathieu@clarence-rockland.com 613-487-1818	●	●	●
Ste-Félicité 1647, rue Landry, Clarence Creek stefelicite@clarence-rockland.com 613-488-3030		●	●
Sacré Cœur 2233, rue Dollard, Bourget sacre-coeur@clarence-rockland.com 613-487-1973		●	●
Du Rosaire 2410, rue Du Lac, St-Pascal Baylon iminer@clarence-rockland.com			●

Journées et heures d'opération

Nous offrons le service de garderie du lundi au vendredi de 6 h 30 à 17 h 30.

Les garderies seront fermées pour les journées suivantes:

- Journée de la famille
- Le vendredi Saint
- Le lundi de Pâques
- La fête de la reine
- Fête du Canada
- Congé civique
- La fête du Travail
- Action de grâce
- Du 25 décembre au 2 janvier

Ratio par groupe d'âge

Groupe de bambin – le ratio est de 1 adulte pour 5 enfants

Groupe de préscolaire – le ratio est de 1 adulte pour 8 enfants

Parascolaire de 4 et 5 ans – le ratio est de 1 adulte pour 13 enfants

Parascolaire de 6 à 12 ans – le ratio est de 1 adulte pour 15 enfants

Parascolaire de 9 à 12 ans – le ratio est de 1 adulte pour 20 enfants

Liste d'attente

Afin d'obtenir une offre d'admission, le client doit inscrire son enfant sur la liste d'attente centrale du Service en se rendant sur la page web de la Cité au www.clarence-rockland.com cliquez Vivre ici/Garderies/Liste d'attente centrale.

Procédure d'inscription

a) 1ère étape de l'inscription:

Lorsque le client accepte une offre d'admission, le Service fera parvenir un lien par courriel au nouveau client, afin qu'il s'abonne à la plateforme électronique Digibot. Le client doit compléter le dossier d'inscription sur la plateforme et tenir son information à jour en tout temps.

b) 2e étape de l'inscription :

Le/la commis aux comptes clients remettra l'information du dépôt au Service à la clientèle lorsque l'inscription est complétée sur le portail.

c) 3e étape de l'inscription :

Le client doit se rendre au Service à la clientèle de l'Hôtel de Ville dans les 3 jours ouvrables suivants son inscription, afin de payer son dépôt de sécurité, ainsi que le frais pour l'ouverture de compte.

Le paiement du dépôt confirmera que la place de l'enfant est garantie.

Finance

Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (SPAGJE)

Le Service de Garderies de la Cité de Clarence-Rockland s'est inscrit au Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (SPAGJE) entre la province de l'Ontario et le gouvernement du Canada.

Les enfants de moins de six (6) ans sont admissibles à la réduction progressive des frais de garde, jusqu'à un minimum de 10\$ par jour d'ici 2025, tel que convenu par le programme SPAGJE.

Cédule des taux et frais d'admission

Un frais administratif de 32\$, non remboursable, sera requis lors de l'ouverture d'un compte.

Taux et dépôt de sécurité

Bambin 18 à 30 mois	Précolaire 30 mois à 3 ans scolaire	Parascolaire Journée d'école AM et PM Avant et après l'école	Parascolaire Journée d'école AM (avant l'école seulement) OU PM (après l'école seulement)	Parascolaire pleine journée
24.59\$ par jour	23.67\$ par jour	12\$ par jour 4-5 ans	12\$ par jour 4-5 ans	14.77\$ par jour 4-5 ans
		6 – 12 ans Du 1er janvier au 30 juin 2023 23\$ par jour	6- 12 ans Du 1er janvier au 30 juin 2023 17\$ par jour	6 – 12 ans Du 1er janvier au 30 juin 2023 32\$ par jour
		Débutant le 1er juillet 2023 24\$ par jour	Débutant le 1er juillet 2023 18\$ par jour	Débutant le 1er juillet 2023 38\$ par jour
Dépôt 390\$	Dépôt 375\$	Dépôt 165\$ 4-5 ans	Dépôt 125\$ 4-5ans	Dépôt 235\$ 4-5 ans
		Dépôt 240\$ 6-12 ans	Dépôt 180\$ 6-12 ans	Dépôt 380 \$ 6-12 ans

Un dépôt de sécurité est exigé pour tous les nouveaux clients à la garderie, selon le Règlement des frais d'utilisateur en vigueur.

Pour les parents subventionnés partiellement, un dépôt de sécurité sera requis comme suit : un enfant du groupe bambin ou préscolaire 150\$/ un enfant du groupe parascolaire 125\$

Le dépôt de sécurité sera remboursé lors du retrait de l'enfant.

***Les taux ci-haut mentionnés peuvent être modifiés durant l'année. Les clients seront avisés des changements.**

Subvention de service de garde

Vous pouvez demander de l'aide financière, pour les frais de garderie, en vous rendant directement sur le site web : www.prescott-russell.on.ca. Si vous n'avez pas accès à Internet, vous pouvez communiquer avec les Services Sociaux de Prescott Russell : 1-800-667-9825 / 613-675-4642

Ententes de service

Pour le groupe parascolaire, le client doit se rendre sur son portail de client, sur la plateforme Digibot, pour compléter les ententes de service lorsque le Service des Finances le requiert. Deux ententes sont requises pendant l'année :

- Programme d'été; et
- Programme parascolaire

Journées pédagogiques

Le client pourra cocher le congé de Noël et le congé de mars s'il a besoin de ce service lorsqu'il complètera l'entente du programme parascolaire.

Le client doit s'assurer de se rendre sur son portail pour réserver les journées pédagogiques à la carte. Cependant, les places seront limitées; lorsque le délai prévu pour réserver les journées pédagogiques ou lorsque les groupes sont complets, cette option ne sera plus disponible sur le portail. Le client doit alors contacter la chef d'équipe de sa garderie pour vérifier s'il est possible de faire un ajout de service.

Le client sera lié à son entente, nonobstant du service qu'il utilisera par la suite. Le client sera tenu d'acquitter sa facture et sera responsable pour effectuer le paiement selon l'entente de service choisie par le client sur la plateforme Digibot, nonobstant le service effectivement utilisé par le client par la suite.

Facturation

Les frais des clients payeurs et de ceux partiellement subventionnés, seront facturés au début de chaque mois et le paiement sera dû le dernier jour ouvrable de chaque mois. Le client doit se rendre sur son portail de parent Digibot pour consulter sa facture.

*Les taux chargés aux clients partiellement subventionnés sont établis par les Services Sociaux des Comtés Unis de Prescott Russell.

Retard de paiement

Des frais de retard de paiement seront appliqués aux comptes clients dont le compte est en souffrance, c'est-à-dire tout paiement qui n'est pas effectué au plus tard le dernier jour ouvrable du mois dans lequel le client a été facturé.

Voir Annexe A pour connaître les frais applicables.

Retard d'un client à la garderie et frais associé

Il est entendu que les heures d'ouverture des garderies municipales sont de 6h30 à 17h30. Tout client qui arrive à la garderie après 17h30 sera facturé selon les frais de retard en vigueur.

Le client retardataire ainsi que l'éducateur/éducatrice doivent signer le formulaire de retard, indiquant l'heure de départ. Cette politique est applicable aux clients payeurs et aux clients subventionnés.

Les frais de retard suivants seront ajoutés à la facture mensuelle du client en retard :

- 10,00\$ pour les cinq premières minutes de retard; et
- 1,00\$ pour chaque minute de retard additionnelle.

Au troisième retard, les clients recevront un rappel par écrit de la politique de retard du Service.

Absence d'un enfant

Le client est responsable de payer la totalité des journées stipulées aux ententes de service. Le client ne recevra aucun crédit pour les journées d'absence de son enfant.

Procédure de retrait d'un enfant par le client

- i. Il est entendu que le client pourra mettre un terme à son service de garderie en soumettant par courriel au ar@clarence-rockland.com et le courriel de la garderie de votre enfant. Un préavis écrit d'au moins quatre (4) semaines au préalable de la date du retrait de l'enfant.
- ii. L'avis sera remis au commis aux Comptes à recevoir/Finance. Le client sera facturé, tel qu'établi par l'entente de service, pendant les quatre (4) semaines suivant l'avis de retrait.
- iii. Le client qui remet un avis de retrait devra remettre le nom de l'enfant sur la liste d'attente centrale s'il veut un service de garde pour une date ultérieure.
- iv. Si un enfant doit laisser le Service pour une période indéterminée, le Service ne pourra assurer que sa place demeurera disponible. Cependant, le client pourra inscrire le nom de l'enfant sur la liste d'attente.

Politique de retrait d'un enfant de 12 ans

L'enfant qui aura 12 ans durant la période de janvier à juin devra quitter la garderie par le 30 juin de la même année. D'autre part, l'enfant qui aura 12 ans durant la période de juillet à décembre devra quitter la garderie par le 31 décembre de la même année.

Santé et administration de médicament

Urgence médicale

Le personnel du Service donnera les soins immédiats à l'enfant lorsque surviendra un accident ou une maladie soudaine à un enfant. Le client sera contacté immédiatement pour l'informer.

Lorsque ce sera une urgence, le Service contactera le 911 en premier et le client immédiatement par la suite. Lorsque l'enfant est conduit à l'hôpital en ambulance, le client est responsable de payer les frais encourus pour les services d'ambulance pour l'enfant.

Médicament

Le client peut apporter un médicament pour l'enfant à la garderie. Seul le contenant original contenant le médicament qui indique clairement le nom de l'enfant, la posologie prescrite, la date de la prescription et la date d'expiration du médicament seront acceptés par le Service. Le médicament doit être donné directement à l'éducateur ou à l'éducatrice.

Le client doit remplir le formulaire de médicament fourni par le Service et le remettre au Service dûment complété afin que tout médicament soit administré par la Service à l'enfant.

Dans l'éventualité de tout médicament spécialisé et/ou lorsque l'administration du médicament n'est pas conforme à l'administration habituelle de médicament facilitée par le Service, le Service se réserve la Discretion de refuser d'administrer le médicament à l'enfant si le Service craint pour la santé et/ou la sécurité de l'enfant ou l'éducateur/éducatrice s'avère incertain(e) quant à l'administration du médicament.

Surveillance de santé quotidienne

Les employés du Service sont tenus de surveiller l'état de santé à l'arrivée de l'enfant et de façon régulière pendant la journée. Lorsque l'enfant présente des symptômes de maladie, le client sera contacté et devra venir chercher l'enfant immédiatement.

Flambée

Selon les symptômes et le nombre d'enfants qui atteint des mêmes symptômes, le Bureau de santé de l'est de l'Ontario (« Bureau de santé ») pourrait prendre la décision de déclarer une flambée dans une garderie. Cette décision peut seulement être régie par le Bureau de Santé et le Service doit suivre les règles de flambée établies par le ministère de la Santé. Des directives seront remises aux clients concernés lorsque survient une flambée.

Allergie anaphylactique

Le client doit informer le Service si l'enfant a des allergies sévères et fournir le médicament pour contrer les effets de l'allergie. Le client doit remplir le formulaire d'allergie anaphylactique dans son portail Digibot ainsi qu'un formulaire de médicament qui sera fourni par le Service. Voir l'annexe D Loi de Sabrina - allergie anaphylactique.

Le client doit remplir le formulaire de médicament fourni par le Service et le remettre au Service dûment complété afin que tout médicament soit administré par le Service à l'enfant.

Arrivée et départ à la garderie

Heures d'opération

Nous demandons aux clients de respecter les heures d'opération du Service qui sont établies de 6 h 30 à 17 h 30. L'enfant doit être à la garderie avant 9 h pour bénéficier des activités planifiées pendant la matinée.

Absence de l'enfant

Nous vous demandons d'informer la garderie si l'enfant est absent pour la journée ou arrive plus tard que 9h00.

Absence des enfants parascolaires

Pour les enfants parascolaires, le client doit contacter le Service lorsque l'enfant s'absente de l'école puisque ce n'est pas la responsabilité de l'école de transmettre ce message à la garderie.

Autre personne pour ramasser l'enfant

Si le client ne peut venir chercher l'enfant, il doit aviser le Service et donner le nom et numéro de téléphone de la personne qui viendra. Le personnel demandera une pièce d'identité à toute personne dont elle ne connaît pas l'identité.

Quitter avec l'enfant selon l'horaire établi

Lorsque le client se présente à la garderie pour venir chercher l'enfant, il ne pourra changer d'idée et le laisser à la garderie si l'enfant refuse de quitter; ceci a un impact sur le ratio adulte-enfant programmé sur l'horaire pour la fin de la journée à la garderie et le client doit donc quitter avec l'enfant tel que prévu.

Vêtements

Identifier les items de l'enfant

Il est la responsabilité du client de s'assurer que les items de l'enfant sont bien identifiés avec le nom de l'enfant et que le casier de l'enfant est propre et bien rangé.

Le Service n'est aucunement responsable et se dégage de toute responsabilité pour la perte et le dommage d'items personnels. Ex. Bijou, jouets, vêtements, ect.

Le client doit s'assurer de remettre les contenants de crème directement aux éducateurs/éducatrices et ne sont pas simplement laissés dans le casier de l'enfant.

Liste des items

Voici la liste des items que le client doit laisser à la garderie en tout temps pour son enfant.

Bambin et préscolaire :

- Couche, crème contre l'érythème fessier, serviette humide (wipes)
- Linge de rechange (à être changé selon la saison)
- Souliers intérieurs
- Vêtements appropriés selon les saisons pour le jeu extérieur
- Couverture pour la sieste (sera remis à chaque vendredi pour laver)
- Pour des raisons de sécurité aucune sandales de styles flip flop
- Crème solaire (aucun contenant vaporisateur)

Parascolaire :

Les garderies situées dans les écoles élémentaires suivront le code vestimentaire de l'école pour les parascolaires.

- Vêtements appropriés selon les saisons pour le jeu extérieur
- Souliers intérieurs
- Crème solaire (aucun contenant vaporisateur)
- Pour les groupes 4-5 ans nous suggérons de laisser un échange de linge dans un gros sac ziplock avec son nom dans son sac d'école pour la garderie.

Programmation

Le programme

Les éducateurs/éducatrices préparent le programme offert aux enfants, en concordance avec l'énoncé de programme, le « Comment apprend-t-on » et l'AJEPTA. Ces références englobent le développement global des enfants, selon leur curiosité et leurs intérêts. Sachez qu'aucun enfant ne peut être exclu du groupe pendant le programme puisque le Service doit respecter le ratio adulte-enfant en tout temps.

Jeu extérieur

Selon les exigences du Ministère, les enfants doivent bénéficier de 2 heures de jeu extérieur par jour, lorsque la température le permet. Pour les groupes bambins et préscolaires : une heure le matin et une heure l'après-midi.

L'horaire pour les enfants d'âge parascolaire inclut une période de jeu extérieur d'au minimum 30 minutes chaque jour, lorsque la température le permet.

Le programme se veut flexible et permettra aux enfants de rester plus longtemps à l'extérieur lorsque la température le permet. À noter que les enfants n'iront pas à l'extérieur si la température est 35 degrés celsius et plus pendant l'été et moins de -21 degrés celsius pendant l'hiver.

Programme bambin et préscolaire

Le Service se doit d'offrir un environnement qui assure le bien-être et la sécurité de tous en milieu de garde. Afin d'atteindre cet objectif, le Service se donne comme mandat de participer à l'éducation des enfants d'âge bambin et préscolaire afin de leur apprendre :

- L'interaction positive entre pairs
- L'utilisation d'un langage respectueux et approprié
- Les gestes et actions respectueux envers ses pairs
- L'utilisation adéquate des équipements et des jouets

L'éducateur/éducatrice doit tenir compte du stage de développement de chaque enfant lorsqu'il ou elle fera des interventions avec les enfants du groupe bambin et préscolaire. Chaque enfant est capable et compétent face à l'apprentissage, la compréhension de ses gestes, l'empathie et parviendra à reconnaître le bien et le mal.

Randonnées et sorties

Programmation

Le Service pourrait organiser des randonnées et des sorties durant l'année. Ces activités permettent d'offrir aux enfants une variété d'expériences culturelles, éducationnelles, physiques et de divertissement. Le parent est responsable de payer les coûts pour les activités/sorties éducatives.

Ratio

Le ratio éducatrice-enfant sera respecté, selon le groupe d'âge, tel que convenu dans la Loi.

Autorisation

Le client doit signer une autorisation pour que l'enfant participe aux randonnées pédestres lors de son enregistrement.

Déplacements

Lorsque le Service organise une sortie qui requiert un déplacement en marchant ou par autobus, le client sera informé par communiqué et invité à se rendre sur son portail Digibot pour remplir le formulaire de consentement, pour permettre à l'enfant de participer à la sortie.

Antécédent judiciaire secteur vulnérable

Si un client désire se joindre au Service lors d'une activité spéciale, d'une sortie ou pour faire du bénévolat, il doit nous fournir une vérification d'antécédent judiciaire secteur vulnérable daté dans les 3 mois précédents la date du contact avec les enfants, soit la date de l'activité spéciale, de la sortie ou de la date qu'il a l'intention de faire du bénévolat. Ce rapport sera accepté pour 12 mois, à partir de la date émise par la station de police. Si un client ne peut nous remettre ce document, le Service ne pourra accepter la présence du client en compagnie des enfants qui fréquentent le Service. La sécurité des enfants qui fréquentent le Service est la priorité.

Repas

Menus affichés sur le babillard

Les menus équilibrés rencontrent les normes du Guide Alimentaire Canadien et sont approuvés par le Bureau de Santé; les menus seront affichés sur le babillard des parents afin de vous aider à planifier vos repas à la maison. Vous pouvez visiter cette page web pour connaître le Guide Alimentaire Canadien et trouvez des suggestions alimentaires : <https://guide-alimentaire.canada.ca/fr/>

Groupe bambins et préscolaires

Pour les enfants du groupe bambins et préscolaires, le déjeuner, le dîner et la collation en après-midi seront servis tous les jours. Nous demandons aux clients dont les enfants fréquentent le groupe de bambin ou préscolaire, de ne pas apporter de nourriture ou breuvage de l'extérieur à la garderie. Une bouteille pour l'usage de l'eau, identifiée au nom de l'enfant, peut être laissée à la garderie. Cette bouteille sera retournée avec l'enfant tous les soirs pour être lavée.

Groupe parascolaire

Pour les enfants qui fréquentent un groupe parascolaire, le parent est responsable de fournir les aliments et breuvages pour les déjeuners, collations et les dîners. La garderie aura une plage horaire pour permettre aux enfants de déjeuner avant le départ pour l'école et manger une collation en après-midi. Afin d'assurer la salubrité des aliments, le Ministère et le Bureau de santé exige d'inclure un sachet glacé « Ice Pack » dans la boîte à goûter de votre enfant. La boîte à goûter et la bouteille de breuvage de l'enfant doivent être clairement identifiés avec le nom de l'enfant.

Allergies alimentaires

Il est important que les clients connaissent les allergies alimentaires des enfants qui fréquentent le Service, de communiquer ces allergies au Service et d'exclure ces aliments de la

boîte à goûter de l'enfant. La liste des allergies anaphylactiques est disponible sur le tableau de communication des parents.

Il est prioritaire pour tous les groupes d'âge que le client informe le/la Chef d'équipe lorsque l'enfant a des intolérances ou des allergies alimentaires. Voir l'annexe D Loi de Sabrina - allergie anaphylactique.

Pour les enfants qui fréquentent les groupes bambins et préscolaires ayant une intolérance alimentaire, une note écrite par le client sera versée au dossier de l'enfant. Le client peut fournir un aliment de remplacement pour l'enfant, clairement identifié avec le nom de l'enfant et la date qu'il apporte l'aliment à la garderie. Le client doit remettre l'aliment de remplacement à l'éducateur ou à l'éducatrice.

Publication de photo

Le Service requiert l'autorisation du client afin de publier des photos de l'enfant, prises lors d'activités et/ou de sorties spéciales, dans le portail Digibot. Le client ne pourra recevoir de « Moment » pris en photo sans cette approbation.

Le Service communiquera directement avec les clients pour une demande d'approbation pour publier la photo d'un enfant pour le grand public, par exemple : dans le Cahier d'activités communautaires de la Cité, les journaux, sur le site Internet de la Cité ou toutes autres formes de publicité.

Protocole d'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers

Objectif du protocole

Le protocole d'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers vise à promouvoir la plus grande participation possible de ces enfants à un service de garde de qualité.

Plan de soutien individualisé

Lorsque le personnel ne peut répondre aux besoins globaux d'un enfant, et avec l'autorisation du parent, nous travaillons en partenariat avec le Service d'intégration des Comtés Unis de Prescott Russell afin d'élaborer un plan de soutien individualisé, lorsqu'il est permis d'élaborer un tel plan compte tenu des circonstances individuelles de chaque enfant, qui sera intégré par le personnel qui travaille avec l'enfant. Il n'est pas toujours possible, dans toutes les circonstances, d'établir un plan de soutien individualisé.

Objectifs du plan de soutien individualisé

Le plan de soutien individuel se veut une évaluation pour cibler les besoins immédiats d'un enfant ayant des défis globaux. Le plan de soutien individuel sera élaboré avec la participation des clients, des employées travaillant directement avec l'enfant et d'une gestionnaire du Service d'inclusion, en suivant les recommandations des professionnels de la santé ayant diagnostiqué l'enfant.

Il est essentiel de déterminer des moyens efficaces, afin que tous les enfants puissent participer pleinement au programme et interagir avec leurs pairs de manière constructive et positive.

Objectifs de l'inclusion pour l'enfant ayant des besoins particuliers :

- i. Permettre à l'enfant un développement global selon ses capacités;
- ii. Permettre à l'enfant d'accéder à un apprentissage dans un milieu positif;
- iii. Permettre à l'enfant d'acquérir une autonomie.

Objectifs de l'inclusion pour les clients qui sont parents, tuteurs à l'instance ou toute personne qui agit à titre de parent (« in loco parentis ») de l'enfant ayant des besoins particuliers :

- i. Puisque les clients sont les premiers éducateurs de l'enfant, leur collaboration et leur soutien sont essentiels à la réussite l'enfant.

Objectifs de l'inclusion pour les autres enfants fréquentant la garderie :

- i. Sensibiliser les enfants des différents besoins d'autrui;
- ii. Mettre à profit les forces de chaque individu afin de développer l'entraide; et
- iii. S'exposer aux différences et devenir plus tolérant.

Possible refus d'inscription ou retrait d'un enfant du Service

Malgré la volonté et le protocole d'inclusion des enfants à besoins particuliers, les situations ci-dessous pourraient faire en sorte qu'il n'est pas possible d'inscrire un enfant à la garderie ou qu'il soit nécessaire de retirer un enfant à besoins particuliers du Service. Il s'agit d'une liste non-exhaustive qui sert d'exemple uniquement. Le Service se réserve le droit de mettre fin aux services de garde d'un enfant dans toute situation où les accommodements nécessaires constitueraient une « contrainte excessive » à l'exercice des services de garde

- i. L'enfant a des besoins particuliers qui dépassent l'expertise du personnel en place et qui nécessitent plutôt l'implication d'autres spécialistes, tels des spécialistes de la santé;
- ii. L'enfant présente des problèmes de santé sérieux et complexes qui exigent des connaissances et des pratiques médicales spécialisées ;

- iii. L'enfant a besoin d'un ratio de 1 pour 1 et le Service ne reçoit pas les subventions nécessaires pour répondre à ce besoin;
- iv. Le Service n'a pas accès aux ressources externes, aux outils et/ou aux techniques qui seraient nécessaires à l'inclusion de l'enfant (assistante de programme, thérapeutes, etc.);
- v. Malgré la vigilance et la supervision assidue des employées, l'enfant se sauve du groupe soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la garderie;
- vi. Malgré l'élaboration d'un plan de soutien individualisé, l'enfant présente des comportements mettant à risque sa sécurité ou la sécurité des autres enfants et/ou du personnel;
- vii. Malgré l'encadrement mis en place, l'enfant manifeste un comportement agressif et violent, physiquement et/ou verbalement, vis-à-vis les enfants et/ou le personnel de la garderie;
- viii. L'enfant est à un stage de fin de vie ou de maladie grave et sérieuse et ceci affecte l'état émotionnel des autres enfants et/ou du personnel de la garderie;
- ix. L'enfant requiert des interventions médicales spécialisées qui nécessitent une formation spécialisée et peuvent seulement être administrés par un professionnel de la santé et non par le personnel de la garderie; et/ou
- x. L'enfant requiert l'administration de médicaments de types opioïdes/narcotiques ou autres médicaments spécialisés qui pourraient être pour prévenir/atténuer la douleur qui peuvent seulement être administrés par un professionnel de la santé et non par le personnel de la garderie.

Protocole du Code de vie parascolaire

Objectif du Code de vie

La garderie est un endroit où il fait bon vivre. Le code de vie est établi pour la sécurité et le respect de chaque individu qui fréquente le Service. Le code de vie s'appliquera à tous les clients du Service.

Comportement non-tolérés

Le Service se donne comme mandat de voir au bien-être et la sécurité de tous en milieu de garde. Afin d'atteindre cet objectif, le manque de respect, le harcèlement et la violence en garderie par quiconque ne peuvent être tolérés. Le protocole de code de vie parascolaire sera mis en œuvre et présenté aux clients et aux enfants qui fréquentent le Service. Ce protocole explique :

- Les attentes de comportement
- Les règlements à respecter
- Les comportements inacceptables en garderie
- Les conséquences si ceux-ci ne sont pas respectées.

Révision avec les enfants

L'éducatrice révisera le « Code de Vie » avec les enfants d'âge parascolaire, lors de discussions de groupe, afin de les sensibiliser quant aux attentes de la garderie.

Attentes et règlements à respecter :

1. Je respecte les autres :
 - en utilisant un ton de voix intérieur
 - en m'exprimant de façon polie, claire et non agressive
 - en utilisant un langage et des gestes appropriés
 - en respectant l'espace, les projets et les idées des autres
2. Je respecte les locaux, l'équipement, les fournitures et les jeux de la garderie :
 - en aidant à ranger
 - en prenant soin du matériel
 - en aidant à garder le local propre
3. Je participe d'une façon positive aux différentes activités, jeux et transitions;
4. Je demeure avec mon groupe à l'intérieur et à l'extérieur;
5. Je respecte et suis les directives des employés du Service;
6. Je respecte les règlements de l'école même sur les heures de garderies.

Raison des attentes et règlements

1. Le respect mutuel est de mise afin d'obtenir un environnement sain
2. Le respect des autres
3. Le respect de la propriété d'autrui
4. Permettre d'assurer la sécurité de tous

Exemples de comportements inacceptables

Le Service considère, sans limiter la généralité de ce qui suit, les exemples de comportements de l'enfant ou des clients suivants comme étant inacceptables :

1. Violence verbale: utilisation de paroles vulgaires, humiliation, harcèlement répétitif, menace, etc.
2. Violence physique: gifles, tapes, coup de poing, coup de pied, coup avec objet, lancer objet, étranglement, morsure, pincer, secouer, pousser, tordre un membre, cracher, etc.
3. Détruire la propriété de l'école ou du Service (briser équipement, faire des graffitis);
ou
4. Se sauver du groupe soit à l'intérieur ou à l'extérieur.

Conséquences et procédures lors de comportements inacceptables :

1. Lors d'un comportement inacceptable, l'éducateur/éducatrice discutera avec l'enfant pour lui expliquer les attentes et le bon comportement lors d'une situation similaire dans le futur. Le client sera avisé d'un comportement inacceptable de l'enfant et une note sera versée au dossier de l'enfant comme référence.
2. Lorsque le comportement inacceptable est répété, l'éducateur/éducatrice et la chef d'équipe organisent une rencontre avec le client pour discuter de l'incident et trouver des stratégies pour éliminer le comportement; le client devra signer le formulaire d'avertissement et l'enfant pourrait être suspendu pour une journée.
3. Si l'enfant doit être suspendu plus qu'une fois, et ce même lorsque les stratégies sont mises en place et que les comportements persistent, l'équipe devra évaluer les besoins de l'enfant et déterminer si l'équipe a les ressources pour continuer à offrir le service à l'enfant. Une rencontre devra être cédulée avec le/les client(s) pour discuter de la décision de l'équipe, à la suite de l'évaluation.
4. Le/la superviseur(e) ou le/la gestionnaire du Service se donne le droit de retirer un enfant de la garderie : le retrait pourrait être immédiat :
 - Lorsqu'il n'y a pas de coopération de la part de l'enfant et/ou de la part du ou des clients pour améliorer le comportement de l'enfant;
 - À la suite des gestes de nature grave ou sévère de l'enfant, mettant la sécurité des autres enfants et employés à risques.
5. Selon la gravité de l'incident, le/la chef d'équipe, le/la superviseur(e) ou le/la gestionnaire du Service peut, à son entière Discrétion, décider de suspendre un enfant et la suspension pourrait être immédiate.
6. Le/la superviseur(e) ou le/la gestionnaire du Service pourrait à son entière Discrétion, mettre fin au service d'un enfant, sans suivre l'ordre des procédures compte tenu de la gravité de l'incident ou de la nature du comportement inacceptable. Le retrait de l'enfant pourrait être immédiat et sans aucun préavis.

Description de gravité

Le Service considère les comportements suivants, sans limiter la généralité de ce qui suit, comme étant des incidents graves :

1. Violence verbale - toute violence verbale à répétition et extrême
2. Violence physique – Violence extrême envers enfants et/ou adultes
3. L'enfant continue de se sauver du groupe à l'intérieur et à l'extérieur
4. Par ses actions, l'enfant met sa sécurité, la sécurité des autres enfants et des adultes à risque.

Responsabilité des clients

Les clients ont les responsabilités suivantes à l'égard de l'enfant dans leur entretien avec le Service afin de promouvoir une relation positive dans le contexte de l'Entente de service entre le client et le Service ayant comme objectif premier l'intérêt véritable de l'enfant :

- i. Il est important, pour le bien de tous, que le code de vie parascolaire soit respecté par les clients et les enfants.
- ii. Bien qu'il soit la responsabilité de l'éducateur/éducatrice d'encourager et d'utiliser des stratégies positives pour corriger ou modifier le comportement inacceptable de l'enfant et d'indiquer à l'enfant les bons comportements à adopter, il est important qu'un suivi soit également fait à la maison par le client afin d'aider à éliminer les comportements inacceptables le plus rapidement possible.
- iii. Le client sera responsable de déboursier le coût pour réparer ou remplacer l'équipement brisé par l'enfant.
- iv. Le client n'a pas le droit de réprimander un enfant, autre que le sien, lorsqu'il vient chercher son enfant à la garderie.
- v. Le client peut discuter d'une inquiétude ou d'un problème avec l'éducateur/éducatrice ou le/la chef d'équipe.
- vi. Le client ne permettra pas à son enfant d'apporter des jouets de la maison à la garderie, à moins d'avis contraire, par exemple lors d'une activité spéciale.
- vii. Il n'y aura pas d'échange de jouets personnels entre les enfants.
- viii. Le client et les enfants doivent respecter les employés de la garderie dans leurs décisions et dans leurs tâches.
- ix. Le client doit utiliser un ton et un langage respectueux lorsqu'il s'adresse aux employées de la garderie.

Le Service n'est aucunement responsable et se dégage de toute responsabilité pour la perte de jouets ou des jouets brisés que l'enfant apporte de la maison lors d'une activité spéciale.

Gestion d'urgence

Objectif

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service mette en place des procédures et politiques à suivre lorsque surviennent des situations d'urgence. L'administration du Service fera une révision annuelle de la gestion d'urgence afin de s'assurer qu'elle répond aux attentes du Ministère ainsi qu'aux besoins d'exécution des garderies.

Communication en cas de situation urgente

Soyez informé que nous ferons parvenir un message via le portail Digibot et téléphonerons les clients et/ou la personne-contact d'urgence de l'enfant afin de les informer qu'ils doivent se

présenter au lieu d'urgence pour récupérer leur enfant, lorsqu'un incident survient et que nous ne pouvons retourner à la garderie.

Terminaison de l'Entente de services par le Service de garderies

Le Service se réserve la Discrétion absolue de mettre fin aux ententes de service de tout client ayant trait à tout enfant sans préavis, notamment et sans limiter la généralité de ce qui suit, lorsque :

- a) Un client n'adhère pas aux heures d'ouverture du Service et qu'il y eut au moins un rappel écrit provenant du Service quant à la politique de retard;
- b) Conformément au « Protocole d'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers » qui se trouve dans ce Guide, dans le cas où la garderie ne peut répondre aux besoins globaux de l'enfant et/ou l'on note que l'enfant a besoin d'un service plus spécialisé, la gérance du Service se réserve le droit de retirer de façon définitive l'enfant, et ce, pour le plus grand bien de l'enfant. Une rencontre sera organisée afin de discuter avec le client et un avis écrit sera par la suite remis au client.
- c) L'administration du Service peut, à son entière Discrétion, terminer le service si ce Guide, la Loi ou le Règlement ne sont pas respectés par l'enfant et/ou le client.
- d) L'enfant et/ou le client ayant un comportement verbalement ou physiquement agressif et/ou violent, vis-à-vis un adulte ou un enfant peut avoir pour conséquence que l'enfant soit retiré du Service pour une courte ou longue période ou définitivement selon la décision de l'administration du Service. Ceci pourrait selon la Discrétion du Service entraîner la terminaison des ententes de service du client. Ceci s'applique pour tous les groupes d'âges d'enfants.
- e) Selon la gravité de l'incident impliqué, il est possible que l'administration du Service mette fin au service la journée même de l'incident; lorsque c'est le cas cette terminaison sera effective à la date que les services prennent fin sans nécessité d'aucun préavis. Ceci inclus le droit de mettre fin au service si l'enfant ne respecte pas le Code de Vie parascolaire, sujet à la section de ce guide intitulée « Protocole du code de vie parascolaire ». L'administration du Service informera le Service des Finances de procéder à la fermeture du compte sans nécessité de paiement pour une période de préavis de 4 semaines.
- f) Un enfant, peu importe le groupe d'âge, qui ne respecte pas le Code de vie parascolaire sans nécessité de remettre aucun préavis écrit au client et ni à l'enfant.

Politiques

[Annexe A – Politique Comptes Clients et taux](#)

Le Service a établi une politique des Comptes Clients afin de faire preuve de transparence et d'harmoniser les règles et politiques concernant les comptes à recevoir du Service. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe A.

[Annexe B – Politique Liste d'attente](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service de Garderies établisse une politique concernant la gestion transparente et claire de la liste d'attente. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe B.

[Annexe C- Politique de pratiques interdites](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service établisse une politique visant à établir les lignes directrices pour les employés travaillant avec les enfants dans un service de garde. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe C.

[Annexe D – Politique Loi de Sabrina - Allergie anaphylactique](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service établisse une politique visant à protéger les enfants qui ont des allergies anaphylactiques. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe D.

[Annexe E – Politique d'administration des médicaments](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service établisse une politique concernant la manipulation et l'administration des médicaments. Cette politique vise à établir les lignes directrices pour les employés travaillant avec les enfants dans un service de garde. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe E.

[Annexe F – Politique de la Supervision de sommeil](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service établisse une politique visant à régler la période de repos des enfants pendant la journée. Cette politique s'applique aux enfants qui fréquentent le groupe d'âge bambin (18 à 30 mois) et le groupe d'âge préscolaire (30 mois à 3 ans 8 mois). Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe F.

[Annexe G – Politique de Surveillance des bénévoles et étudiants](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que si le Service accepte que des bénévoles et étudiants soient affectés dans les groupes que le Service doit établir une politique de supervision. Cette politique assure la sécurité des enfants à la charge du Service ainsi que la supervision et le bon déroulement du programme. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe G.

[Annexe H – Politique de Communication des clients](#)

Le Ministère de l'Éducation requiert que le Service établisse une politique visant à offrir un processus transparent pour répondre aux questions et préoccupations des clients. Vous pouvez consulter l'intégrale de cette politique en Annexe H.

Contacts administratifs

Julian Lenhart Directeur des développements communautaires 613-446-6022 jlenhart@clarence-rockland.com	Anne Morris Bouchard Gérante du Service de Garderies 613-446-6022 x 2427 amorrisbouchard@clarence-rockland.com
Isabelle Miner Superviseure du Service de Garderies 613-446-5853 iminer@clarence-rockland.com	Chantal Lamoureux Coordonnatrice du Service de Garderies 613-446-6022 x 2422 clamoureux@clarence-rockland.com
	Lynda Asselin Commis aux comptes à recevoir/ Finance garderie 613-446-6022 x 2246 ar@clarence-rockland.com

Page web : <https://www.clarence-rockland.com/fr/vivre-ici/daycares.aspx>

Annexe A - Politique de Comptes Clients - GAR15-01

Corporation de la Cité de Clarence-Rockland

(En vigueur le 4 avril 2022)

Adopté par la (Résolution/Règlement no)

1.0 Énoncé de la politique

La Cité de Clarence-Rockland offre un service de garderie licencié dans les écoles ciblées de la municipalité.

Le Service de Garderies voit à maintenir et développer des stratégies financières afin d'assurer l'autosuffisance financière du Service.

2.0. But et Objectif

L'objectif de cette politique est d'harmoniser les règles et politiques des comptes clients du Service de Garderies.

3.0 Définitions

Jour d'opération : Le service est en opération du lundi au vendredi tout au long de l'année à l'exception des journées fériées.

Journées fériées :

- 1er et 2 janvier
- Journée de la famille
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée de la reine Victoria
- 1er juillet
- Congé civique (Août)
- Journée du travail
- Action de grâce
- 25 et 26 décembre

* Si une de ces journées tombe un samedi ou un dimanche, le premier jour ouvrable de la semaine suivante sera désigné comme journée de congé durant laquelle le service n'est pas offert.

Heures d'opération : 6 h30 à 17h30

Journée scolaire : toute journée incluse dans le calendrier scolaire, selon le conseil scolaire de chaque école.

Pleine journée : toute journée qui n'est pas une journée scolaire.

Totalité des services : toute journée opérationnelle pendant l'année.

Le Service des Finances inclus : l'entente de service, la facturation, les ajustements, le retrait, les absences et les ententes de garde partager. Le client doit communiquer avec la Commis aux Comptes à recevoir/Finance pour toutes questions financières.

4.0 Portée

Cette politique s'applique à tous les comptes à recevoir pour les frais de garde du Service de Garderies licencié municipal.

Le Service de Garderies est responsable de fournir toute l'information nécessaire au Service des Finances afin qu'il puisse préparer la facturation.

Le Service des Finances sera responsable de la perception des comptes à recevoir.

5.0 Procédures et lignes directrices

Inscription

1^{ère} étape de l'inscription:

Lorsque le parent accepte une offre d'admission, le Service fera parvenir un lien par courriel aux nouveaux clients, afin qu'ils s'abonnent à la plateforme électronique Digibot.

Le client doit compléter le dossier d'inscription sur la plateforme et tenir son information à jour en tout temps.

2^e étape de l'inscription :

La commis aux comptes clients remettra l'information du dépôt au Service à la clientèle lorsque l'inscription est complétée sur le portail.

3^e étape de l'inscription :

Le client doit se rendre au Service à la clientèle de l'Hôtel de Ville dans les 3 jours ouvrables suivants son inscription, afin de payer son dépôt de sécurité, ainsi que le frais pour l'ouverture de compte.

*Le paiement du dépôt confirmera que la place de l'enfant est garantie.

Voir la « Schedule User fee By-Law » pour connaître la modalité des frais requis pour l'ouverture d'un compte.

Une fois le dépôt reçu et le portail Digibot complété, la commis aux Comptes à recevoir/Finance va confirmer à l'équipe administrative et la chef d'équipe de la garderie visée que la procédure d'enregistrement est terminée.

Portail Digibot

Sur le portail Digibot, le parent pourra :

- Consulter sa facturation
- Réserver leur service de garde
- Obtenir le reçu pour fin d'impôt au mois de février
- Renouveler leur entente de service au printemps de chaque année.

*Il sera prioritaire de respecter le délai demandé par le Service des Finances.

Le parent dont l'enfant fréquente le service de garde parascolaire devra compléter deux ententes annuellement :

1. Pour la période de l'année scolaire :

Le parent cochera les services qu'il réserve pour l'année scolaire, incluant le congé de Noël et le congé de mars.

2. Pour le congé d'été :

L'entente pour le congé d'été sera lancée sur le portail du client au mois de mars. Le parent doit compléter cette entente afin de s'assurer que son enfant pourra participer au programme d'été.

Lorsque le client coche un service, il est responsable de payer la totalité de ce service. Par exemple, lorsque le client coche le congé d'été, ceci inclura toutes les semaines/journées qui ne sont pas des journées scolaires pendant l'été. La même procédure s'appliquera dans le cas du congé de Noël et du congé de mars.

Journée pédagogique

Les congés pédagogiques seront à la carte. Le client doit se rendre sur son portail Digibot pour réserver les journées pédagogiques prévues par le Conseil Scolaire. Ces dates sont différentes chaque année et seront identifiées sur le Portail dès que les calendriers scolaires seront disponibles.

Une fois les services réservés sur le portail Digibot, le client sera lié à cette entente, nonobstant du service qu'il utilisera pendant la durée de l'Entente.

Fermeture imprévue du Service

*Il n'y aura aucun remboursement de frais lorsque surviendra une situation imprévue qui est hors du contrôle de la Cité et qui occasionnera la fermeture du service; ceci inclut, mais sans être limité : les intempéries, les flambées, etc.

Seul le Conseil Municipal peut autoriser l'annulation des frais de garde lorsque survient un évènement qui est hors du contrôle de la Cité.

Groupe bambin et préscolaire

Il n'y aura pas d'admission à temps partiel pour les enfants du groupe bambin et préscolaire. Le client est tenu de réserver la totalité des services du lundi au vendredi.

Précisions

- Lorsque le ratio le permet, un bambin ou un préscolaire qui commencera à fréquenter la garderie se verra accorder 3 sessions gratuites, de 3 heures chacune, pour se familiariser avec son nouvel environnement. Cette clause s'applique uniquement pour les nouveaux clients.
- Lorsqu'un enfant du groupe préscolaire est transféré dans le groupe parascolaire, le parent doit remplir une nouvelle entente sur le portail Digibot afin de réserver les services, selon ses besoins.
- L'entrée échelonnée scolaire sera offerte aux enfants de la maternelle, selon les locaux disponibles, établie par la direction de l'école. Une demande d'ajout de service devra être complétée par le parent et la journée sera facturée au tarif de la pleine journée.
- Dans l'éventualité que le nombre d'inscriptions diminue au cours de l'année et que le service ne soit plus financièrement autosuffisant, il se pourrait que nous ayons à fermer un groupe. Le Service avisera la clientèle affectée par cette décision à l'avance.
- Malgré la rigueur de l'administration à appliquer la politique des Comtes Clients, la gestionnaire du Service de Garderies se donne le droit d'évaluer une demande d'un client à la suite d'un évènement exceptionnel.

Garde parentale partagée

- Les parents ayant une garde partagée doivent inscrire leur enfant du lundi au vendredi, à toutes les semaines visées par l'entente de service. Il ne sera pas possible de réserver une place à temps partiel.
- Les parents qui ont une garde partagée doivent remettre à la garderie et le Service des Finances l'entente de la cour, émise par un juge provincial ou une entente de séparation signée par les deux parties, lors de l'inscription.
- Le Service des Finances facturera les frais de garderie au parent selon l'entente de la cour ou de séparation.

Guide à l'intention des clients

- Dans l'éventualité qu'un des deux parents ne paie pas son compte, la Section Retard de paiement s'appliquera pour le parent dont le compte demeure en souffrance. Lorsque le Service des Finances ferme un compte qui demeure impayé, il sera possible pour l'autre parent de conserver la place de son enfant s'il accepte de payer la totalité des jours visés par l'entente de service.

Demande d'ajout de service

Il est possible pour la clientèle de faire des ajouts de service lorsqu'une option n'est pas réservée sur leur entente.

- Le client doit faire une demande d'ajout de service en communiquant avec la chef d'équipe de la garderie 14 jours à l'avance, afin de nous permettre de confirmer que nous avons de la disponibilité dans le groupe de l'enfant. Une fois confirmé, il ne sera plus possible d'annuler cet ajout de service ou de l'échanger pour une autre journée. L'ajout de service sera facturé au compte du client.
- Les clients qui ne réservent pas l'été mais qui désirent faire une demande d'ajout de service pour des semaines spécifiques pour les mois de juillet et août devront attendre que l'on ait terminé la compilation des groupes avant de recevoir une confirmation de leur demande d'ajout de service.
- La garderie refusera d'accepter un enfant lorsque le parent n'a pas eu la confirmation de la chef d'équipe qu'une place est disponible, suivant une demande d'ajout de service.

Dépôt de sécurité

- Un dépôt de sécurité est exigé pour tous les nouveaux clients à la garderie, selon le règlement des frais d'usager en vigueur. Le dépôt sera non-remboursable si le client décide d'annuler le service de garde après avoir complété l'inscription et remis le dépôt de sécurité.
- Le client doit payer le frais d'ouverture de compte en même temps que le dépôt de sécurité au Service à la Clientèle de l'Hôtel de Ville. Ce frais est non remboursable.
- Il n'y aura pas de remboursement partiel du dépôt lorsque l'enfant change de groupe d'âge (par exemple: un enfant au préscolaire est transféré au parascolaire).
- Le dépôt sera versé au compte du client lorsqu'il remettra un avis de retrait de quatre (4) semaines.

Si le compte est à jour, le montant restant au compte, incluant le dépôt de sécurité sera remboursé au client par chèque OU sera automatiquement transféré dans le compte d'un enfant de la même famille qui fréquente le Service de Garderies.

Guide à l'intention des clients

- Lorsque le parent retire son enfant de la garderie pour une période déterminée et/ou indéterminée, le dépôt sera remboursé au client et le compte sera fermé. Le client doit remettre le nom de son enfant sur la liste d'attente.

Facturation

Chaque Chef d'équipe sera responsable de l'intégrité et de l'exactitude de l'assiduité acheminée au Service des Finances.

Procédures générales

Le Service de Garderies doit conserver les présences originales, ainsi que les pièces justificatives aux fins de la facturation, aux archives de la municipalité pour une durée de trois (3) ans.

Les frais des clients payeurs et subventionnés partiellement, seront facturés au début de chaque mois et le paiement sera dû le dernier jour ouvrable de chaque mois.

Le client doit se rendre sur son portail de parent Digibot pour consulter sa facture.

- Tous les jours fériés seront facturés aux clients, nonobstant du service utilisé par le client.
- Les clients qui ont une garde partagée seront facturés les jours fériés en alternance.
- Le Service des Finances est responsable de faire les ajustements au compte du client.

Journées d'absence

Le client est responsable de payer la totalité des journées stipulées aux contrats. Le client ne recevra aucun crédit pour les journées où son enfant est absent.

Vérification de l'assiduité

Le client qui fera une demande de vérification de l'assiduité de son enfant à la garderie devra suivre les procédures d'Accès à l'information de la Cité de Clarence-Rockland. Le demandeur doit faire parvenir sa demande à la greffière et payer les coûts établis par la Cité de Clarence-Rockland, lors de la demande de recherche d'accès à l'information.

Retard de paiement

Le Service des Finances est responsable d'envoyer les avis de retard par la poste/courriel. Advenant la nécessité d'exercer des moyens de pression additionnels, le Trésorier du Service des Finances pourra toutefois solliciter l'assistance du Directeur du service concerné.

Procédures générales

À moins d'avis contraire, un intérêt de 1.25% par mois sera appliqué sur les comptes échus; également :

- Un état de compte sera émis par le Service des Finances pour les comptes en souffrance le deuxième (2^e) jour du mois. Un frais de \$10 sera appliqué au compte.
- Un appel ou un courriel sera fait par le Service des Finances le 15^e jour du mois suivant, lorsque le compte demeure impayé. Un frais de \$22 sera appliqué au compte.
- Lorsque le paiement n'est toujours par reçu, une lettre avisant le client qu'il n'est plus éligible au service de garde sera remise au client. Le dépôt de sécurité sera alors mis au compte du client. Un frais de \$32 sera appliqué au compte.
- À défaut de paiement ou d'entente raisonnable, le Trésorier municipal mettra fin au service de garde et pourra retenir les services d'un huissier ou d'une agence de recouvrement afin de récupérer les comptes en souffrance.
- Un frais sera appliqué au compte du client lorsqu'un chèque sans provision nous est retourné. Ce frais est établi par le Service des Finances.

Retard des clients à la garderie

Il est entendu que les heures d'ouverture des garderies municipales sont de 6h30 à 17h30.

- a) Tout parent qui arrive à la garderie après 17h30 sera facturé selon les frais de retard en vigueur.
- b) Le parent retardataire ainsi que l'éducatrice doivent signer le formulaire de retard, indiquant l'heure de départ. Cette politique est applicable aux parents payeurs et aux parents subventionnés.
- c) Les frais de retard suivants seront ajoutés à la facture mensuelle du parent en retard :
 - a. \$10.00 pour les premières cinq minutes de retard
 - b. \$1.00 chaque minute de retard additionnelle
- d) Au troisième retard, les parents recevront un rappel de la politique de retard du Service de Garderies.

Après le rappel de la politique de retard et lorsque le parent ne peut observer les heures d'ouverture de la garderie, la gestionnaire se réserve le droit de mettre fin au contrat d'un client.

Retrait du service de garderies

- Il est entendu que le client pourra mettre un terme à son service de garderie en soumettant par écrit/courriel un avis de retrait de quatre (4) semaines.
- L'avis sera remis au commis aux Comptes à recevoir/Finance. Le client sera facturé, tel que l'entente de service établi, pendant les quatre (4) semaines suivant l'avis de retrait.
- Le client qui remet un avis de retrait devra remettre le nom de son enfant sur la liste d'attente centrale s'il veut un service de garde pour une date ultérieure.

Clients subventionnés

Lorsque le client est approuvé par les Comtés Unis pour une subvention des frais de garde, les sections suivantes s'appliquent :

- Procédures et ligne directrices/entente de service
 - Facturation
 - Retard de paiement
 - Retard des clients à la garderie
-
- Le client qui est éligible à une subvention partielle des Comtés Unis de Prescott Russell doit remettre un dépôt de sécurité, tel qu'établi par le Règlement établissant les frais d'usagés. Le frais administratif pour l'ouverture du compte sera payé par les Comtés Unis de Prescott Russell.
 - Il est entendu que les taux chargés aux clients subventionnés partiellement sont établis par les Services Sociaux des Comtés Unis de Prescott-Russell.
 - Le client subventionné qui veut faire un changement ou un ajout à son entente de service est responsable de le faire approuver par les Services Sociaux de Prescott-Russell. Le client sera responsable de payer les frais si les Services Sociaux de Prescott-Russell refusent de payer ce changement ou ajout.
 - Lorsque les clients subventionnés excèdent les journées d'absence allouées par les Service Sociaux des Comtés Unis, le Service des Finances de la Cité de Clarence-Rockland leur fera parvenir une facture au plein tarif journalier, et ce, pour chaque journée excédentaire.
 - Le lundi de Pâques et le congé civique (1^{er} lundi d'août) seront chargés au plein tarif, puisque ces journées ne font pas partie des jours fériés payés par les Comtés Unis.
 - Lorsque l'enfant est absent pour des raisons médicales 3 jours consécutifs, le parent doit communiquer directement avec l'agente des subventions des Comtés Unis.
 - Le client qui n'est plus éligible à une subvention doit remplir une nouvelle entente pour réserver les services selon ses besoins et devra déboursier la différence entre le dépôt d'un client subventionné et le dépôt des clients payeurs.

- Le client subventionné pourra mettre un terme à son service de garde en soumettant par écrit un avis de retrait de deux (2) semaines. L'avis sera remis au commis aux Comptes à recevoir/Finance. Le client sera facturé, tel que l'entente de service l'établit, pendant les deux (2) semaines suivant l'avis de retrait.
- Il est la responsabilité du client de contacter l'agent des subventions des Comtés Unis de Prescott Russell pour l'informer du retrait de son enfant de la garderie.
- Lorsque l'enfant est retiré par le Service de Garde, la subvention prend fin la même journée, à moins que 2 semaines d'avis soient remises aux parents.

6.0. Responsabilité

Les procédures de cette politique seront établies par le Directeur du Développement Communautaire.

Révision et amendements

Le directeur du Développement Communautaire est autorisé à approuver de temps à autre des mises à jour mineures de cette politique et à en informer le greffier municipal en conséquence. Les changements mineurs, dans ce contexte, signifient tout changement qui n'affecterait pas le budget.

Annexe B - Politique liste d'attente - GAR2017-06

1.0 Énoncé de politique

Établir une politique pour la liste d'attente

2.0 But et objectif

Dans l'article 45 et 75.1 du Règlement de l'Ontario 137/15 – Liste d'attente de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, le ministère de l'Éducation requiert que le Service de Garderies établisse une politique concernant la gestion transparente de la liste d'attente.

3.0 Définitions

Lignes directrices de la liste d'attente dont les employés du Service de Garderies doivent suivre en tout temps.

4.0 Portée

Cette politique s'appliquera à tous les parents voulant ajouter le nom de leur enfant sur la liste d'attente et à l'administration du Service de Garderies.

5.0 Procédures et lignes directrices

L'administration du Service de Garderies de la Cité de Clarence-Rockland gère une liste d'attente centralisée.

Le parent doit se rendre sur le site web de la Cité de Clarence afin d'ajouter le nom de son enfant sur la liste d'attente du Service de Garderies. <https://www.clarence-rockland.com/fr/vivre-ici/daycares.aspx>

Il est entendu qu'il n'y a aucun frais applicable lorsque le parent met le nom de son enfant sur la liste d'attente.

Voici les procédures et politiques concernant la gestion de la liste d'attente informatisée :

- a) Les informations de la liste d'attente sont confidentielles et ne seront divulguées qu'à la gestion administrative et au Service des Finances lorsque le parent confirmera qu'il réserve la place pour son enfant à la garderie.
- b) La liste d'attente est séparée, selon les groupes d'âge, soit bambin, préscolaire et parascolaire. Cette liste d'attente spécifie chacune des écoles qui travaille en partenariat avec la Cité de Clarence-Rockland.
- c) Le parent/tuteur légal doit compléter les champs requis lorsqu'il inscrit le nom de son enfant sur la liste d'attente. Le parent peut ajouter de l'information supplémentaire relatif aux besoins de son enfant dans la case de commentaire.
- d) La date à laquelle le client s'est ajouté à la liste d'attente déterminera son rang. La date la plus ancienne étant la priorité de l'appel à venir, selon le groupe d'âge.

- e) Lors des offres d'admission, l'administration du Service donnera priorité aux employés qui travaillent pour la municipalité de Clarence-Rockland, lorsqu'ils ont ajouté le nom de leur enfant sur la liste d'attente.
- f) Afin d'accommoder les familles qui utilisent notre Service, une priorité est accordée aux frères et sœurs d'un enfant déjà inscrit à la garderie. Le parent doit avoir ajouté le nom de ses enfants sur notre liste d'attente.
- g) L'administration s'assure de contacter le parent du premier enfant correspondant au groupe d'âge, selon la priorité du rang. Si le parent ne répond pas à l'appel, un message sera laissé à tous les numéros de téléphone fourni par le parent et un courriel sera également envoyé.
- h) Le parent aura un délai de 48 heures pour confirmer qu'il désire réserver la place pour son enfant.
- i) Lorsque nous avons une confirmation que le parent accepte la place dans les délais prescrits, nous lui ferons parvenir le lien pour qu'il adhère au portail de client du Service et le parent devra compléter les formulaires d'inscription sur son portail.
- j) Le parent qui refuse la place pourra soit enlever son nom de la liste d'attente ou sera placé au dernier rang de la liste d'attente. Après le 3^e refus, le nom sera retiré de la liste d'attente.
- k) Le parent qui ne retourne pas l'appel dans les délais prescrits sera retiré automatiquement de la liste d'attente.
- l) Lorsque nous contactons un parent dont l'enfant n'a pas encore 18 mois (12 à 17 mois = nous avons le droit à 3 enfants d'âge d'exception dans chaque groupe de bambin) et que le parent nous informe que son enfant ne marche pas, il restera sur la liste d'attente statu quo à son rang jusqu'à ce qu'il atteigne 18 mois.
- m) Le parent pourra communiquer avec l'administration du Service de Garderies pour connaître son rang sur la liste d'attente.
- n) La place de l'enfant sera garantie une fois l'inscription complétée sur le portail du client et le dépôt reçu à l'Hôtel de Ville.

Annexe C - Politique pratiques interdites - GAR2017-02

1.0 Énoncé de politique

Établir une politique de Gestion de Comportement conformément aux exigences de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, du Ministère de l'Éducation, tel que modifié.

2.0 But et objectifs

Dans la Sous-Section 5.6 – Les Pratiques Interdites de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, le Ministère de l'Éducation requiert que le Service de Garderies établisse une politique visant à établir les lignes directrices pour les employés travaillant avec les enfants dans un service de garde.

3.0 Définitions

Pratiques interdites

Lignes directrices dont les employés du Service de Garderies doivent suivre en tout temps.

4.0 Portée

Cette politique s'applique à tous les employé(e)s affectés au Service de Garderies de la Cité de Clarence-Rockland.

5.0 Procédures et ligne directrice

5:01 Il est interdit d'infliger un châtement corporel à un enfant, ou de permettre un autre enfant ou groupe d'enfants d'infliger un châtement corporel à un enfant.

5:02 Il est interdit de restreindre physiquement un enfant, notamment en l'immobilisant dans une chaise haute, un siège d'auto, une poussette ou un autre dispositif à des fins disciplinaires ou pour remplacer la surveillance, sauf si la contention physique vise à empêcher l'enfant de se faire mal ou de faire mal à quelqu'un d'autre et n'est utilisée qu'en dernier recours et uniquement jusqu'à ce que tout risque de blessure cesse d'être imminent.

5:03 Il est interdit de verrouiller les accès de sortie de la garderie, d'une salle, d'une aire de jeu ou d'une structure dans le but d'enfermer ou d'isoler un enfant du groupe d'enfants sans la supervision d'un adulte, sauf si cette mesure est prise lors d'une situation d'urgence et qu'elle est prévue dans les politiques et procédures relatives à la gestion des situations d'urgence établies par le Service de Garderies.

5:04 Il est interdit de prendre des mesures délibérément sévères ou dégradantes, faire des menaces ou utiliser un langage désobligeant susceptible d'humilier un enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi.

5:05 Il est interdit de priver un enfant de ses besoins fondamentaux tel que la nourriture, les breuvages, l'abri, l'habillement, le sommeil, l'utilisation de la toilette et la literie.

5:06 Il est interdit d'infliger des dommages corporels à un enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.

6.0 Mesures disciplinaires autorisées

6:01 Une mesure disciplinaire doit être relative à la nature du comportement de l'enfant.

6:02 Une mesure disciplinaire doit être appropriée au niveau de développement de l'enfant.

6:03 Une mesure disciplinaire doit être utilisée de manière positive et consistante.

6:04 Une mesure disciplinaire doit être utilisée dans le but d'assister l'enfant à apprendre un comportement approprié.

6:05 Une mesure disciplinaire doit être utilisée dès que le comportement inacceptable de l'enfant se produit.

6:06 Une mesure disciplinaire doit être discutée avec le parent lorsque le comportement donne suite à des situations difficiles.

7.0 Responsabilité

La politique de Contravention s'appliquera lorsque la superviseure ou chef d'équipe ou gérante observera ou sera informée qu'un employé, bénévole ou étudiant n'a pas suivi la politique de Gestion de Comportement.

8.0 Mesure de gestion du comportement

La direction du Service de Garderies est responsable d'observer les employé(e)s lors de leurs échanges et interventions avec les enfants.

La Gestion de Comportement des employé(e)s sera étudiée aux réunions avec le personnel deux fois par année minimum.

Annexe D - Politique Loi de Sabrina - GAR2007-01

1.0 Énoncé de politique

Établir la politique de la Loi de Sabrina visant les allergies anaphylactiques.

2.0 But et objectif

Dans la Sous-Section 3.10 – Anaphylactique de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, le Ministère de l'Éducation requiert que le Service de Garderies établisse une politique visant à protéger les enfants qui ont des allergies anaphylactiques.

3.0 Définition

Anaphylaxie

Réaction allergique systématique grave qui peut être fatale, donnant lieu à un choc ou à un collapsus circulatoire.

4.0 Portée

Cette politique s'appliquera à tous les enfants qui fréquentent le Service de Garderies.

5.0 Procédures et lignes directrices

Le parent/tuteur légal et même l'enfant conscient de son allergie doit renseigner le Service de Garderies, lors de l'admission de celui-ci, de toute situation qui pourrait mettre la vie de l'enfant à risque; le parent/tuteur légal doit signer un consentement qui autorise les employés du Service de Garderies d'administrer l'Epipen ou aider l'enfant à se l'administrer, dans le cas où l'enfant est capable de le faire lui-même.

Le parent/tuteur légal et même l'enfant conscient de son allergie ne pourra avoir recours à des actions en dommages-intérêts pour un acte accompli de bonne foi dans le but de contrer une réaction anaphylactique conformément à la présente loi.

Le parent/tuteur légal et même l'enfant conscient de son allergie doit informer la garderie de tout changement et/ou nouveaux symptômes relatifs à l'allergie anaphylactique et doit informer la garderie si l'enfant n'est plus allergique et n'a plus besoin de médicament dès que possible. Dans ce cas, le parent devra remettre une note du médecin pratiquant confirmant que l'enfant n'est plus allergique.

Il est entendu que nos garderies ont éliminé du menu journalier tous les aliments qui contiennent des arachides et des noix et/ou tout autre aliment signalé par le parent/tuteur qui causerait une réaction anaphylactique à un enfant. Nous informons les membres du personnel, étudiants, bénévoles, clients et les visiteurs qui fréquentent nos garderies que nous ne pouvons permettre aux enfants d'apporter des aliments contenant des arachides et des noix et/ou tout autre aliment signalé par le parent/tuteur qui causerait une réaction anaphylactique;

des affiches informant les parents et visiteurs que les aliments avec des arachides et des noix et/ou tout autre aliment signalé par le parent/tuteur qui causerait une réaction anaphylactique à un enfant ne sont pas permis dans notre établissement, dus aux conséquences mortelles pouvant résulter des allergies anaphylactiques, sont installées dans nos entrées principales ainsi que dans la porte de vestiaire de chaque groupe. Cette liste sera mise à jour systématiquement lorsqu'un parent nous informera d'un nouveau aliment/élément pouvant causer une réaction anaphylactique.

Afin d'éviter toute confusion, le Wow butter sera refusé dans les garderies de la Cité de Clarence-Rockland.

Nous éliminerons de la garderie les aliments, produits et matériaux dont le parent nous informe que son enfant a une allergie anaphylactique, pendant le séjour de l'enfant à la garderie. Les membres du personnel, étudiants, bénévoles, clients et visiteurs qui fréquentent la garderie seront informés par biais de lettre lorsqu'un nouvel aliment, produit et matériel n'est pas permis à la garderie à cause de réaction anaphylactique. Les aliments, produits et matériaux peuvent différer d'un jour à l'autre; la liste des aliments, produits et matériaux sera donc mise à jour, selon les allergies anaphylactiques existante à la garderie.

Exception : Lorsque le médecin praticien et/ou le parent indique que l'aliment allergène anaphylactique peut se trouver sur les lieux de la garderie, mais que l'enfant ne peut le consommer, il sera la responsabilité de l'employé qui travaille avec le groupe d'offrir un aliment alternatif à l'enfant allergique, qui sera fourni par le parent.

Pour tous les enfants des groupes bambins et préscolaires:

Lorsqu'un parent doit apporter un aliment de remplacement à la garderie pour un enfant qui fréquente les groupes bambins ou préscolaires, le parent est responsable de faire parvenir une note à la garderie, avec des directives, que nous placerons au dossier de l'enfant.

Il est entendu que le parent doit identifier clairement chaque aliment de remplacement qu'il apporte à la garderie avec le nom de son enfant et la date de la journée qu'il a laissé l'aliment à la garderie. Ceci s'applique également pour un breuvage de remplacement, par exemple, mais sans s'y limiter: le lait de soya pour remplacer le lait que la garderie offre aux enfants.

Le parent ne peut laisser un aliment de remplacement dans le sac de son enfant. Il est la responsabilité du parent de remettre un aliment de remplacement à l'employé responsable du groupe de son enfant.

Groupe parascolaire :

Il est entendu qu'un enfant de 44 mois et plus doit apporter un sac-repas à la garderie. Le parent doit fournir les breuvages ainsi que les déjeuners, collations et dîners pour son enfant. Afin de réduire les risques de réaction anaphylactique pour un enfant du groupe, le parent doit identifier clairement le sac-repas et les breuvages avec le nom de son enfant.

Les membres du personnel, étudiants et bénévoles de la garderie seront informés des enfants ayant des allergies anaphylactiques afin de réduire les risques d'exposition à des agents pathogènes anaphylactiques dans les salles et les zones communes de la garderie; une liste des enfants ayant des allergies sera affichée dans chaque salle de la garderie, incluant dans la cuisine où est préparé la nourriture et cette liste sera insérée dans la planchette de présence qui suit le groupe dans les différents locaux utilisés par la garderie, dans l'aire de jeu extérieur et lors des sorties éducatives.

Les membres du personnel, étudiants et bénévoles devront être vigilants lorsqu'un enfant a une réaction anaphylactique aux piqûres d'insectes lors du jeu extérieur. Les membres du personnel, étudiants et bénévoles doivent entrer les enfants à l'intérieur lorsqu'un insecte susceptible de provoquer une réaction anaphylactique reste dans l'aire de jeu, après que les membres du personnel ont tenté sans succès d'éliminer l'insecte.

Un plan individuel, incluant le nom de l'enfant, avec sa photo, la description de l'allergie anaphylactique ou restrictions alimentaires ainsi que les directives et contacts d'urgence, sera disponible en tout temps pour les membres du personnel, étudiants et bénévoles du Service de Garderies. La chef d'équipe/superviseure de la garderie sera responsable de remettre la politique de la Loi de Sabrina et le plan individuel de chaque enfant concerné aux membres du personnel, étudiants et bénévoles du service de garde et s'assurera que chacun signe le document comme preuve qu'ils ont pris connaissance de la politique et des plans individuels. La politique et la liste des allergies anaphylactiques existantes dans la garderie sera remise aux parents/tuteurs lors de l'inscription de l'enfant.

La chef d'équipe/superviseure de la garderie sera responsable de s'assurer que le plan individuel est mis en œuvre et suivi par tous les individus en contact avec les enfants de la garderie.

Chaque plan sera révisé annuellement par tous les membres du personnel, étudiants et bénévoles de la garderie.

Procédures générales

Le Service de Garderies inclura la Loi de Sabrina dans le document des politiques municipales que les membres du personnel, stagiaires et bénévoles doivent lire, comprendre et signer avant d'être en contact avec les enfants. Cette politique sera revue et signée, au terme d'un an ou à chaque fois que des modifications y sont apportées, par tous les membres du personnel, stagiaires et bénévoles du Service de Garderies.

La chef d'équipe/Superviseure de la garderie sera responsable de présenter tous les plans individuels anaphylactiques aux membres du personnel actuels ainsi qu'aux nouveaux employés, étudiants et bénévoles avant le premier contact avec les enfants. Il est entendu que tous les membres du personnel, étudiants et bénévoles devront réviser le plan individuel anaphylactique des enfants concernés au terme d'un an ou à chaque fois que des modifications y sont apportées, signer et dater le formulaire de connaissance de chaque plan individuel.

Il est entendu que l'administration du Service de Garderies s'attend à ce que les employés, stagiaires, bénévoles, clients et visiteurs des garderies suivent les procédures de la Loi de Sabrina tel qu'établies et suivent les instructions élaborées de chaque plan individuel anaphylactique du site.

Dans l'éventualité qu'un ou des employés, étudiants, bénévoles, clients et visiteurs des garderies de la Cité de Clarence-Rockland ne suivraient pas les procédures de la Loi de Sabrina tel qu'établies et/ou ne suivraient pas les instructions élaborées de chaque plan individuel anaphylactique du site, une rencontre serait organisée avec l'individu ou les individus concernés afin de discuter de l'importance de suivre les procédures de la Loi de Sabrina et les plans individuels anaphylactiques.

Un congédiement ou l'interdiction d'entrée à la garderie pourrait être appliqué si l'individu ou les individus ne coopèrent pas à la suite de l'avertissement.

Le Service de Garderies inclura la Loi de Sabrina dans le pamphlet d'admission de l'enfant et le parent sera tenu d'apposer sa signature ce qui confirmera que le parent a pris connaissance du document. Le document signé sera archivé dans la filière de l'enfant.

Administration de médicament

L'Épipen ou tout autre médication pour contrer la réaction anaphylactique, prescrite par le médecin pratiquant, doit identifier le nom de l'enfant, avec la date d'expiration du médicament, le dosage et les instructions de procédure d'administration du médicament; ces instructions seront revues annuellement par tous les membres du personnel, étudiants et bénévoles. L'Épipen doit suivre l'enfant en tout temps à la garderie; l'Épipen sera soit accrochée à la planchette de présence ou dans la trousse de premiers soins, de façon à être accessible par tous les employés, mais inaccessible pour les enfants.

Exception : Conformément à la Sous-Section 3.11 de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, l'enfant pourra porter sur lui son médicament d'urgence contre l'allergie en tout temps, dans une pochette à la ceinture, puisque le temps d'administration du médicament est limité, avec le consentement du parent/tuteur. Le consentement du parent/tuteur sera conservé dans le dossier de l'enfant à la garderie.

Les membres du personnel, étudiants et bénévoles auront une formation sur les réactions anaphylactiques et manipulation de l'Épipen, lors de la certification du cours de secourisme général.

Dans le cas où un enfant fait une réaction allergique anaphylactique, l'employé présent lors de l'incident sera tenu d'informer l'administration du Service de Garderies et de compléter le signalement d'incident grave sur le site du Ministère de l'Éducation. La copie du signalement d'incident grave sera remise au parent/ tuteur légal et une copie conforme sera insérée dans la filière de l'enfant.

Annexe E - Politique d'administration des médicaments - GAR2017

1.0 Énoncé de politique

Établir une politique d'Administration des médicaments conformément aux exigences de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, du Ministère de l'Éducation.

2.0 But et objectif

Dans la Sous-Section 4.11 – Administration des Médicaments de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, le Ministère de l'Éducation requiert que le Service de Garderies établisse une politique visant à établir les lignes directrices pour les employés travaillant avec les enfants dans un service de garde.

3.0 Définition

Administration de médicaments

Lignes directrices dont les employés du Service de Garderies doivent suivre en tout temps.

4.0 Portée

Cette politique s'applique à tous les employé(e)s affectés au Service de Garderies de la Cité de Clarence-Rockland.

5.0 Procédure et lignes directrices

Le Service de Garderies municipal permet l'administration de médicaments aux enfants lorsque celui-ci est prescrit par un médecin pratiquant.

1. Le parent/tuteur doit apporter le médicament à la garderie et remplir un formulaire d'autorisation, fourni par la garderie, afin de préciser la posologie et la fréquence, pour que l'employé désigné puisse administrer le médicament. (Annexe A)
2. Le médicament doit être remis directement à l'éducatrice responsable; le parent ne peut laisser un médicament dans le casier de l'enfant et/ou le laisser dans le vestiaire, et ce en aucun temps, afin d'éviter toute ingestion accidentelle par un enfant.
3. La mention d'administrer un médicament « au besoin » sur le formulaire de médicament n'est pas satisfaisante. Le parent/tuteur doit identifier clairement les symptômes, le comportement ou la température de l'enfant afin d'expliquer le moment précis où le médicament doit être administré à l'enfant.
4. Le médicament qui sera administré à l'enfant doit être dans le contenant d'origine fourni par le pharmacien ou dans son emballage original.

5. Le contenant ou l'emballage doit porter une étiquette qui identifie clairement :
 - a) le nom de l'enfant
 - b) le nom du médicament
 - c) la posologie
 - d) la date d'achat et d'expiration
 - e) les instructions relatives au rangement du médicament
 - f) les instructions relatives à l'administration du médicament

6. L'employé désigné à administrer la médication sera l'unique responsable d'administrer le médicament aux enfants. Il sera sa responsabilité de s'assurer que les instructions écrites du parent concordent avec celles figurant sur le contenant d'origine et que le médicament n'est pas périmé.
7. Si l'employé désigné à administrer le médicament aux enfants est absent, un autre employé identifié sera responsable de l'administration des médicaments.
8. L'employé désigné à administrer le médicament doit remplir le formulaire de posologie et y inscrire la dose et l'heure après chaque administration et le noter dans le registre quotidien.
9. Si une dose est omise ou administrée en retard, l'employé désigné doit en indiquer la raison.
10. Lorsque l'enfant a terminé le traitement du médicament, les feuilles d'autorisations et de posologies sont insérées dans son dossier et conservées pendant la durée de son séjour à la garderie.
11. Lorsqu'un enfant doit prendre un médicament sur une base régulière, nous demanderons au parent/tuteur de remplir un nouveau formulaire de médicament à tous les 3 mois.
12. Les médicaments sont inaccessibles aux enfants et rangés sous clé dans le réfrigérateur ou dans une armoire, selon l'indication sur le contenant original; à l'exception des médicaments d'urgence contre l'asthme et l'allergie, qui seront rangés dans un contenant inaccessible pour les enfants, mais non sous clé puisque le temps d'administration du médicament est limité.
13. **Exception** : Conformément à la Sous-Section 4.10 de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, le paragraphe 40 (2), avec le consentement du parent/tuteur, confère au titulaire de permis le pouvoir discrétionnaire d'autoriser un enfant à porter sur lui son médicament d'urgence contre l'asthme et l'allergie en tout temps, dans une pochette à la ceinture, puisque le temps d'administration du médicament est limité. Le consentement du parent/tuteur sera conservé dans le dossier de l'enfant à la garderie.

Aucun autre médicament ne peut se trouver en la possession d'un enfant.

14. Si un enfant s'administre lui-même son médicament (p. ex., aérosol doseur ou adrénaline), la garderie doit tenir un dossier (formulaire d'administration des médicaments) qui précise notamment l'heure à laquelle le médicament a été pris par l'enfant. L'employé responsable doit également noter cet élément dans le registre quotidien écrit. L'employé responsable doit respecter les exigences de la politique d'Administration des médicaments en vigueur lorsqu'un enfant s'administre lui-même un médicament.
15. Les exigences relatives à l'administration des médicaments s'appliquent à plusieurs catégories de médicaments et non seulement aux médicaments sur ordonnance. Tous les produits qui comportent un numéro d'identification du médicament (DIN) nécessitent une posologie et la tenue d'un dossier. Les exigences visent donc un large éventail de produits, dont les vitamines, les onguents, les médicaments sur ordonnance et les médicaments en vente libre. Le DIN se trouve sur l'étiquette des médicaments qui ont été évalués et dont la vente est autorisée au Canada.
16. **Exception** : Si l'enfant est examiné par le médecin et que celui-ci confirme que l'enfant n'est pas atteint d'une maladie contagieuse, mais qu'un médicament analgésique calmerait la douleur (ex: otite, douleur causée par la dentition), ce médicament sera administré si le parent nous remet une note du médecin identifier clairement les symptômes, le comportement ou la température de l'enfant afin d'expliquer le moment précis où le médicament doit être administré à l'enfant.

Le Bénédryl ou autre médicament pour calmer les allergies sera administré sous les mêmes conditions que le médicament analgésique.

Le parent doit apporter le médicament à la garderie, et inscrire le nom de son enfant sur le contenant original. Selon la nécessité, nous acceptons de donner un médicament homéopathique à l'enfant. Il est entendu que le parent/tuteur doit apporter le contenant original à la garderie et remplir le formulaire d'administration de médicament.

Technique d'administration du médicament

- Dans la mesure du possible, et si cela peut être fait sans nuire à la posologie du médicament, il faut encourager les parents à administrer les médicaments à leurs enfants à domicile.
- Pour les médicaments devant être donnés à la garderie, il faut établir un horaire clair et, si possible, en coordonner l'administration afin que les enfants d'un même groupe reçoivent leur médicament au même moment.
- Il est préférable d'administrer les médicaments à l'extérieur de l'aire de jeux, dans un lieu tranquille, bien éclairé et avec le moins d'interruptions possible.

- L'employé désigné à administrer les médicaments doit suivre les étapes suivantes:
 - a) Se laver les mains
 - b) Ne pas prendre le comprimé dans ses mains; le mettre plutôt du couvercle dans un contenant approprié pour l'enfant
 - c) Administrer le médicament liquide dans une cuillère ou contenant approprié
 - d) Se servir d'un nouveau contenant ou d'une nouvelle cuillère à chaque administration de médicament
 - e) Remplir le formulaire de posologie et y inscrire la dose administrée et l'heure après chaque administration
 - f) Inscrire chaque administration de médicament dans le registre quotidien
- En raison de leur utilisation fréquente, voire quotidienne, à long terme, les écrans solaires, les crèmes contre l'érythème fessier, les baumes pour les lèvres et les désinfectants pour les mains peuvent faire l'objet d'une autorisation générale d'un parent lors de l'inscription de l'enfant au centre de garde.

Ces produits peuvent être appliqués sans que les employés aient à remplir une fiche d'administration des médicaments tant qu'ils ne sont pas prescrits ni utilisés comme traitement d'urgence (symptomatique), qu'ils comportent ou non un numéro d'identification du médicament.

Le personnel doit indiquer sur le formulaire conçu à cet effet les informations suivantes, afin de s'assurer que le produit n'est pas expiré :

1. Le nom du produit
 2. La raison de son utilisation
 3. La date que le parent a remis le produit à la garderie
 4. La date d'expiration du produit
- Le personnel doit remettre aux parents les médicaments non utilisés dans leur contenant d'origine.
 - Toute administration accidentelle d'un médicament (p. ex., si un médicament est donné au mauvais enfant ou qu'il se produit une erreur de posologie) doit être notée et signalée au superviseur, qui se chargera d'informer les parents de l'enfant. Si la prise accidentelle du médicament déclenche une réaction indésirable chez l'enfant, le personnel doit communiquer avec les services médicaux d'urgence de la région (911).

Annexe F - Politique sur la supervision du sommeil - GAR2017-06

1.0 Énoncé de politique

Établir une politique de repos et de surveillance lors du repos.

2.0 But et objectif

Dans la Sous-Section 4.13 – Politique sur la Supervision du sommeil de la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, le Ministère de l'Éducation requiert que le Service de Garderies établisse une politique visant à régler la période de repos des enfants pendant la journée.

3.0 Définitions

La Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, Sous-Section 4.13 prévoit que le Service de Garderies mette en place une politique concernant le temps de repos et la supervision des enfants qui font une sieste dans les groupes de bambins et de préscolaires.

4.0 Portée

Cette politique s'appliquera à tous les enfants qui fréquentent le Service de Garderies.

5.0 Procédures et lignes directrices

- a) Chaque enfant dans un groupe autorisé de bambins ou préscolaires, qui bénéficie de service de garde pendant six heures ou plus par jour, doit avoir une période de repos d'au plus 2 heures.
- b) L'enfant est autorisé à dormir, se reposer ou faire des activités tranquilles en fonction de ses besoins.
- c) Le personnel de la garderie doit faire une inspection visuelle directe des enfants à toutes les 60 minutes lorsqu'ils dorment, en étant présent physiquement à leurs côtés et en surveillant les signes de détresse et les comportements inhabituels.
- d) À la suite de l'inspection visuelle à toutes les 60 minutes, l'employé devra remplir le formulaire conçu pour les inspections visuelles afin de noter l'information des enfants qui ne dorment pas ou qui ont des signes ou comportements inhabituels, ainsi que des actions prises par l'employé.
- e) Le personnel doit s'assurer que l'éclairage est suffisant dans l'aire de repos pour effectuer des inspections visuelles directes. Lorsque l'éclairage n'est pas suffisant, l'employé utilisera une lampe de poche.
- f) En plus de faire une surveillance visuelle directe avec les enfants pendant la période de repos, le personnel doit circuler régulièrement afin de s'assurer que les enfants sont toujours dans leur lit de camp ou matelas individuel et que chaque enfant se porte bien.
- g) Les enfants doivent tous avoir un lit de camp qui sera identifié à leur nom.

- h) Les parents seront informés des politiques et procédures et consultés au sujet des arrangements entourant le sommeil des enfants au moment de l'inscription et à tout autre moment pertinent, comme lors des transitions d'un programme ou d'un groupe à l'autre, ou à la demande du parent.
- i) Tout changement important observé dans les habitudes de sommeil d'un enfant ou dans son comportement pendant son sommeil doit être communiqué aux parents et donner lieu à des ajustements dans la manière dont l'enfant est surveillé pendant son sommeil.

L'employé responsable de la sieste fera l'inspection visuelle telle que prévu à l'item (c).

Annexe G - Politique Surveillance des bénévoles et étudiants - GAR2011-10

1.0 But

Politique de supervision des bénévoles et étudiants du Service de Garderies

2.0 Politique

Le Service de Garderies accepte que des bénévoles et étudiants soient affectés dans les garderies agréées de la Cité de Clarence-Rockland. Afin d'assurer la sécurité des enfants à notre charge, la supervision et le bon déroulement du programme, voici la politique qui sera appliquée à tous les bénévoles et étudiants dans nos garderies.

- Avant d'être en contact avec les enfants, le bénévole ou l'étudiant doit remettre à l'Administration du Service de Garderies de la Cité de Clarence-Rockland son Curriculum Vitae et sa vérification d'antécédents judiciaires pour le secteur vulnérable datant de 3 mois ou moins, à moins que le bénévole ou étudiant soit âgé de moins de 18 ans. La politique des antécédents judiciaires pour secteur vulnérable en vigueur s'appliquera.
- Avant d'être en contact avec les enfants, la chef d'équipe/superviseure de la garderie révisera les documents suivants avec le bénévole ou l'étudiant et demandera au bénévole ou étudiant de dater et signer ces politiques :
 - Toutes les politiques et procédures établis par le Service de Garderies en ce qui concerne le service de garde.
 - Les plans individuels pour chacun des enfants concernés.
 - La chef d'équipe/superviseure de la garderie fera une tournée de la garderie avec le bénévole ou l'étudiant afin qu'il prenne connaissance de l'emplacement, des sorties d'urgence, des plans d'évacuation, des troussees d'urgence et expliquer les différents aspects et centres d'activités de la garderie. Cette première présentation permet à la chef d'équipe/superviseure de la garderie de faire connaissance avec le bénévole ou l'étudiant et de faire un premier contact avec les employés et les enfants qui sont sur place.
- Le bénévole ou l'étudiant pourra informer la chef d'équipe/superviseure de la garderie lorsque survient un incident ou inquiétude à la garderie concernant la Santé et Sécurité dans son milieu de travail.
- L'étudiant sera par la suite assigné à une éducatrice diplômée, qui sera en mesure de bien diriger et superviser en tout temps l'étudiant pendant son quart de travail.
- Le bénévole sera assigné à une employée à temps plein, qui sera en mesure de bien diriger et superviser en tout temps le bénévole pendant son quart de travail.

- Dans la mesure du possible, le bénévole ou l'étudiant fera les mêmes quarts de travail que l'éducatrice diplômée/en voie d'acquisition. Lorsqu'il lui sera impossible de suivre l'horaire de l'éducatrice diplômée/en voie d'acquisition, le bénévole ou l'étudiant sera assigné à une autre éducatrice diplômée/en voie d'acquisition qui lui servira de mentor.
- Il est entendu que tous les employés salariés de la garderie peuvent transmettre des observations du bénévole ou de l'étudiant à l'éducatrice assignée.
- En aucun temps, le bénévole ou l'étudiant ne sera autorisé à rester seul avec un ou des enfants.
- En aucun temps, le bénévole ou l'étudiant ne comptera dans le ratio adulte-enfant.
- Les seules personnes responsables pouvant comptées dans le ratio adulte-enfant sont les employés salariés suivants : les éducatrices/éducateurs diplômé(e)s/ en voie d'acquisition, et les employés à temps partiel.
- L'éducatrice diplômée/en voie d'acquisition, responsable du bénévole ou de l'étudiant le dirigera dans ses tâches quotidiennes. Il pourra aider l'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition lors des diverses activités présentées aux enfants pendant la journée.
- L'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition sera le modèle que le bénévole ou l'étudiant observera et suivra. Il est donc important pour l'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition de bien guider le bénévole ou l'étudiant pendant les transitions et les activités journalières.
- Le bénévole ou l'étudiant contribuera au bon fonctionnement du programme en participant au jeu avec les enfants, en les aidant dans les divers centres d'activités et en observant les interventions et l'interaction de l'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition auprès des enfants afin de pouvoir intervenir aux moments propices.
- Afin d'assurer l'efficacité de la supervision du bénévole ou de l'étudiant, l'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition qui lui est assignée pourra utiliser le pamphlet d'observation remis par le professeur. Le Service de Garderies est responsable de fournir à l'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition, assignée à un bénévole ou étudiant, un formulaire spécifique aux observations et supervisions d'un bénévole ou d'un étudiant afin d'assurer l'uniformité des attentes, rôles et responsabilités de l'éducatrice/éducateur diplômé(e) /en voie d'acquisition et du bénévole ou de l'étudiant.

3.0 Procédures générales

Le Service de Garderies inclura la politique de supervision des bénévoles et étudiants dans le document des politiques municipales dont les employés du Service de Garderies, étudiants et bénévoles doivent prendre connaissance et signer avant d'être en contact avec les enfants.

Cette politique sera revue et signée, une fois par année et/ou lorsque la politique sera modifiée, par tous les employés, étudiants et bénévoles du Service de Garderies.

Guide à l'intention des clients

Le Service de Garderies inclura la politique de supervision des bénévoles et étudiants dans le pamphlet d'admission de l'enfant et le parent sera tenu d'apposer sa signature ce qui confirmera que le parent comprend la politique. Le document signé sera archivé dans la filière de l'enfant.

Annexe H - Politique Communications des clients - GAR2017-01

1.0 Énoncé de politique

Établir une politique et des procédures sur les questions et préoccupations des clients.

2.0 But et objectifs

Mettre en place des lignes directrices claires et transparentes que la clientèle et l'administration de la garderie devront suivre.

3.0 Définitions

La Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, Sous-Section 6.2 prévoit que le Service de Garderies mette en place une politique visant à offrir un processus transparent pour répondre aux questions et préoccupations des clients.

4.0 Portée

Cette politique s'appliquera à tous les clients et employés du Service de Garderies.

5.0 Procédures et ligne directrice

Le Service de Garderies de la Cité de Clarence-Rockland favorise une communication et une interaction positive, saine et active entre les enfants, le personnel et les clients. L'engagement, le partage d'information et la communication avec les parents/tuteurs sera positif et servira de guide dans la préparation du programme pour le développement global des enfants et leur expérience à la garderie, tel qu'indiqué dans l'énoncé de programme.

Communication

Tous les questions, commentaires et préoccupations soulevés par les parents/ tuteurs seront pris au sérieux. Il est souhaitable que le parent/tuteur prenne un temps de recul afin de bien réfléchir et analyser l'ampleur d'une circonstance lorsque survient un incident.

Le parent/tuteur ne peut discuter de ses préoccupations avec un employé pendant que l'employé est responsable de la supervision des enfants.

L'employé de la garderie qui reçoit une plainte d'un parent/tuteur doit écrire dans le registre quotidien les grandes lignes de la discussion qu'il a eu avec le client et partager les détails avec la Chef d'équipe/Superviseure dans le 24 heures qui suivront.

La Chef d'équipe/Superviseure sera responsable de communiquer avec le client concerné selon l'échéancier établi dans la Section « Suivi ». Elle devra soit prendre un rendez-vous ou discuter en appel-conférence, selon l'horaire de disponibilité du parent/tuteur et de l'employé responsable du groupe, lorsque nécessaire.

La Chef d'équipe/Superviseure de la garderie demandera au parent de faire une lettre ou un courriel afin de formuler par écrit ses questions, commentaires et préoccupations lorsque c'est possible.

La Chef d'équipe/Superviseure de la garderie discutera et évaluera les questions, commentaires et préoccupations soumis par le parent/tuteur de manière juste, impartiale et respectueuse de toutes les parties, avec l'employé responsable du groupe de l'enfant concerné et lorsque nécessaire, avec l'Administration du Service.

La Chef d'équipe/Superviseure de la garderie fera parvenir un rapport des plaintes ou inquiétudes des parents/tuteurs à l'administration du Service de Garderies dans les 48 heures suivant une discussion avec un client.

Suivi

Le parent/tuteur recevra une attestation de réception de ses questions, commentaires et préoccupations dans les deux (2) jours ouvrables, à la suite de sa demande. Le parent/tuteur sera informé tout au long du processus des étapes et des résolutions, lorsqu'il y a lieu.

À la suite d'une rencontre avec un parent/ tuteur, la Chef d'équipe/Superviseure de la garderie rédigera un rapport ou un courriel qui sera remis au parent/tuteur dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

Le parent/tuteur qui n'est pas satisfait avec la réponse et/ou suivi de la Chef d'équipe/Superviseure pourra contacter l'Administratif du Service de Garderies afin de discuter davantage de la situation, soit en céduant une rencontre ou par communication téléphonique ou par courriel. L'Administratif du Service de Garderies fera parvenir une attestation de réception de la demande du parent/tuteur dans les deux (2) jours ouvrables, à la suite d'une demande. Également, un rapport ou un courriel sera remis au parent/tuteur dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à la suite de la discussion, afin de fermer le dossier de la requête.

Lorsqu'une investigation est requise, la Chef d'équipe/Superviseure de la garderie fera un suivi par écrit et le remettra au parent/tuteur concerné ainsi qu'à la gérance du Service de Garderies dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, une fois l'investigation terminée, afin de satisfaire dans les meilleures intentions les parties impliquées.

Confidentialité

Il est entendu que chaque question, commentaire et préoccupation soulevés par les parents/ tuteurs et les détails de la réponse seront traités de manière confidentielle et que tout sera fait pour protéger la vie privée des parents/tuteurs, des enfants et du personnel de la garderie, sauf s'il faut divulguer des renseignements pour des raisons juridiques (exemple, mais non limité, au Ministère de l'Éducation, Ordre des éducatrices et des éducateurs, Société de l'aide à l'enfance).

Conduite

Notre Service s'impose des normes rigoureuses pour interagir et communiquer de manière positive et respectueuse avec les enfants afin qu'ils apprennent par l'exemple. Aucune forme de non-respect, de harcèlement ou de discrimination ne sera tolérée de la part d'un parent/tuteur ou un membre du personnel, en présence d'un enfant, d'un groupe d'enfant ou d'un adulte et/ou dans n'importe quelle situation ou environnement.

Si un parent/tuteur ou un membre du personnel se sent intimidé, menacé, bafoué ou dénigré, il peut mettre fin à la conversation et signaler la situation à l'Administration du Service de Garderies.

Lors d'un signalement, une investigation qui impliquera une discussion avec l'employé, le parent et l'administration du Service débutera; des mesures appropriées à la situation seront élaborées, afin d'éliminer ce genre d'interaction entre individus.

Soupçon de mauvais traitement ou de négligence à l'égard d'un enfant

Toute personne du grand public ou un professionnel qui travaille avec les enfants, est tenue par la loi de signaler ses soupçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant en communiquant directement avec la Société de l'aide à l'enfance locale.

Également, toute personne qui est informée de tels soupçons par une tierce personne est tenue par la loi de signaler ses soupçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant en communiquant directement avec la Société de l'aide à l'enfance locale.

Consultez ce lien pour en savoir plus :

<http://www.children.gov.on.ca>