Les garderies
DU CARREFOUR FRANCOPHONE

Les Tremplins
DU CARREFOUR FRANCOPHONE

Le petit guide des parents

Tout ce que vous voulez savoir
au sujet des **Garderies éducatives**
et des Tremplins en milieu scolaire
du Carrefour francophone de Sudbury

2e édition

Carrefour francophone
de Sudbury

Mission

Le Carrefour francophone est un centre culturel
et communautaire qui assure la vitalité, la diffusion et la
transmission de notre culture et de notre langue françaises.

Vision

Fort de ses racines dans le Grand Sudbury et de
son déploiement stratégique dans le Nouvel-Ontario,
le Carrefour francophone offre une programmation culturelle
et des services à l'enfance reconnus pour leur excellence
à un nombre croissant de membres et clients.
Ses pratiques exemplaires, son modèle d'affaires efficient
et son rayonnement régional contribuent au développement durable
de la communauté francophone de la région et au-delà.

Liste de nos centres de garde

La Boussole des tout-petits
Groupes : bambins et préscolaires
178, av. Junction, Azilda
705-983-4540
Melissa Larivière EPEI, superviseure

Le Carrefour des tout-petits
Groupes : bambins et préscolaires
2190, boul. Lasalle, Sudbury
705-560-2576
Pauline Karcz EPEI, superviseure

Le Coeur des tout-petits
Groupes : bambins et préscolaires
300, rue Van Horne, Sudbury
705-673-2823
Nicole Lebel EPEI, superviseure

La Découverte des tout-petits
Groupes : bambins, préscolaires et parascolaires
1450, rue Main, Val Caron
705-897-0217
Chantal Caron-Duclos EPEI, superviseure

Le Foyer des tout-petits
Groupes : bambins et préscolaires
4752, rue Notre Dame, Hanmer
705-969-6012
Chantal Caron-Duclos EPEI, superviseure

Le Pavillon des tout-petits
Groupes : poupons, bambins et préscolaires
370, av. Côté, Chelmsford
705-855-1362
Lisa Lafantaisie EPEI, superviseure

La Scène des tout-petits
Groupes : poupons, bambins et préscolaires
1412, rue Stephen, Sudbury
705-523-9387
Angèle Robidoux EPEI, superviseure

Le Trésor des tout-petits
Groupes : bambins, préscolaires et parascolaires
20, rue St-Antoine, Noëlville
705-898-1058
Natalie Singer, Superviseure

Tremplin Carl A. Nesbitt
Groupes : parascolaires
1241, av. Roy, Sudbury
705-507-3629 (éducateur/trice)
705-675-6493 (superviseure)
Kimberley Spilman EPEI, superviseure

Le Village des tout-petits
Groupes : regroupement familiale & parascolaires
22, rue Ste-Anne, St-Charles
705-867-1499
Samantha-Joe Laforest, Superviseure

Tremplin St-Thomas
Groupes : parascolaires
C.P. 190, 14, rue Warren, Warren
705-562-0468 (éducateur/trice)
705-867-1499 (superviseur/e)
Samantha-Joe Laforest, Superviseure

Tremplin Westmount
Groupes : parascolaires
511, av. Westmount, Sudbury
705-507-3621 (éducateur/trice)
705-675-6493 (superviseur/e)
Kimberley Spilman EPEI, superviseure

Notre énoncé de programme

L'énoncé de programme des services à l'enfance du Carrefour francophone présente la philosophie de notre action auprès des enfants, de nos relations avec les parents et de nos rapports avec nos fournisseurs de services.

INTRODUCTION

Les services à l'enfance du Carrefour francophone s'efforcent d'appuyer votre enfant de façon efficace et réfléchie dans tous les aspects de son développement.

Au cœur de notre action, il y a la vision de l'enfant comme un être curieux, capable, compétent et plein de potentiel. De ce principe découlent nos pratiques, ainsi que notre engagement envers les familles qui nous confient leurs enfants.

Notre programmation étant caractérisée par notre confiance dans le potentiel inné des enfants, elle fait preuve de flexibilité et de créativité. Nos équipes sont toujours attentives aux besoins et aux intérêts des enfants, de manière à éveiller la curiosité et à soutenir l'autonomie qui est le moteur de leur développement.

Nos efforts en ce sens suivent les approches résumées ci-dessous.

APPROCHE 1 : Promouvoir le bien-être physique et mental, la santé, la sécurité et la saine alimentation des enfants.

Bien-être

Si un enfant nous est confié, c'est parce que ses parents tiennent à lui offrir l'épanouissement personnel que procure **un milieu culturel riche et authentique**. Le Carrefour francophone est un centre culturel francophone et la langue d'usage dans ses garderies et ses centres Tremplins est le français.

Notre personnel fait preuve d'une douce constance en encourageant les enfants à exercer et à explorer leur capacité à **communiquer en français** avec les adultes et entre eux. Il est important que les parents reconnaissent que leurs pratiques et leurs attitudes langagières au foyer doivent s'harmoniser avec celles de la garderie.

Nos activités s'harmonisent avec les divers **styles d'apprentissage** des enfants. Ils permettent à l'enfant de vivre à sa manière et à son rythme son expérience de développement personnel. Notre programmation reflète les intérêts des enfants et la curiosité qu'ils manifestent dans le moment présent.

Notre programmation tient compte de **l'importance de bouger**. Les enfants passent en moyenne 2 heures par jour à l'extérieur et nous nous assurons d'offrir une panoplie d'activités et de jeux qui encouragent la santé physique.

Nous favorisons le développement du **sens de l'autonomie** des enfants dans le cadre des routines du dîner et des transitions et dans des activités qui sollicitent sa capacité de résoudre des problèmes.

Alimentation

La Coop Boréal est notre fournisseur de dîners. Les dîners respectent les **principes de la saine alimentation** et nous tenons compte des allergies. Nous offrons **deux collations santé par jour** et suivons les recommandations du guide alimentaire canadien.

Sécurité

Toutes nos garderies ont des **entrées sécurisées**. Nos Tremplins exigent que les parents signent le registre à l'entrée et au départ des enfants. Nous demandons de voir la pièce d'identité d'une personne nouvelle qui vient ramasser les enfants.

Nous respectons les **ratios éducateurs-enfants** établis par la réglementation du ministère de l'Éducation.

Nous assurons **la sécurité des enfants en tout temps**. Les enfants sont toujours supervisés et ne sont jamais seuls.

APPROCHE 2 : Soutenir les interactions positives et respectueuses entre les enfants, les parents, les fournisseurs de services et le personnel.

Les relations des enfants entre eux

Lorsqu'il y a un conflit entre de très jeunes enfants, notre intervention consiste à **rediriger** les enfants vers une autre activité. Pour les enfants plus âgés, nous aidons les enfants à atteindre la **résolution de problèmes** entre eux.

Nos relations avec les parents

Le personnel de nos garderies favorise la participation des parents et entretient avec eux un **dialogue constant** au sujet des enfants et du programme. Nous notons ces discussions dans leur cahier de communication et nous sommes disponibles pour des rencontres.

Chaque enfant en garderie a son **journal**. L'éducatrice y note les faits saillants de sa journée. Ce journal est donc une voie de communication et de dialogue entre les parents et la garderie. Nous encourageons les parents à le lire et à y noter eux aussi leurs observations et leurs remarques.

La garderie ou le Tremplin demande parfois aux parents de se présenter à des **rencontres personnelles**. Nous encourageons les parents à nous demander aussi de faire des rencontres s'ils en voient le besoin.

Nous favorisons **l'estime de soi** des enfants en communiquant aux parents les succès de leurs enfants. Nos tableaux de programmation et l'affichage dans nos salles reflètent les apprentissages des enfants en exposant des témoignages d'apprentissage, des photos et le portfolio de la garderie.

Nos relations avec les autres fournisseurs de services

Nous favorisons **le réseautage et la concertation des fournisseurs** de services à l'enfance qui interviennent dans nos garderies. Nous faisons partie de comités des services à l'enfance qui se rencontrent mensuellement (ED Network, Supervisors' Network, rencontres de gestion de la qualité). Nous échangeons des idées avec les autres fournisseurs de services et nous collaborons avec eux pour assurer des services de qualité.

La participation de nos divers partenaires communautaires permet de soutenir **l'esprit communautaire** au sein de nos centres de garde. Notre personnel appuie et renforce cet esprit communautaire dans nos centres.

Nos relations avec nos employés

Nous sommes **à l'écoute de nos employés**. Tout le monde a de bonnes idées. Nous encourageons le partage d'informations et d'idées entre nos garderies.

Notre **comité de programmation** (un employé par centre) aide notre personnel éducateur à participer au développement d'activités culturelles et de pratiques pédagogiques selon l'esprit du « curriculum émergent ». Les membres de ce comité jouent aussi le rôle de passeurs culturels et représentent les points de vue, les intérêts et les besoins de leurs garderies respectives.

APPROCHE 3 : Encourager les enfants à interagir de façon constructive et respectueuse en soutenant leur capacité de gérer eux-mêmes leur comportement.

Le cours d'une journée à la garderie est largement déterminé par l'enfant lui-même. Nous respectons sa liberté d'enfant. Toutefois, notre personnel intervient adroitement pour aider les enfants à acquérir des **valeurs fondamentales**, comme le respect, le partage, la communication et l'entraide.

Notre personnel favorise l'**interaction positive** entre les enfants et joue un rôle de médiation en cas de conflit. Les enfants apprennent à vivre ensemble et à développer leur résilience.

Tout enfant mérite une **attention personnalisée** et a droit au respect de sa personnalité. L'enfant nous fera très bien savoir si nous avons réussi à le rejoindre où il est d'abord, pour l'amener à explorer plus loin ensuite.

APPROCHE 4 : Favoriser l'exploration, le jeu et l'enquête en offrant des expériences inspirées par les enfants et soutenues par les adultes.

La joie de vivre et l'enthousiasme de l'enfance sont pour nous une énergie que nous apprécions et dont nous nous nourrissons. Dans cet esprit, nous adaptons nos activités aux enfants et non les enfants à nos activités.

Nos éducatrices documentent, préparent et observent leurs journées **en fonction des intérêts des enfants**. Dans nos salles, l'exploration, l'aventure, la débrouillardise, la nouveauté et la créativité sont des expériences qui surviennent au fil de la curiosité du moment, alors que l'enfant va à la rencontre des occasions d'activités qui lui sont présentées.

Notre personnel présente à l'enfant des occasions d'activité un peu partout dans le local de la garderie pour l'encourager à se livrer à l'apprentissage par le jeu. Nos activités stimulent le sens de **l'expérimentation autonome** et incitent l'enfant

à développer sa **capacité de résoudre des problèmes**. Elles mettent en pratique plusieurs aspects essentiels au développement de l'enfant, en littératie ou en numératie, par exemple.

Notre personnel invite les enfants à prendre part à des **activités adaptées** à leurs besoins et aux divers groupes d'âge. Il facilite le jeu dirigé par l'enfant et maintient un environnement diversifié propice à l'apprentissage par l'exploration. Quand un enfant pose une question, on ne lui donne pas immédiatement la réponse, mais on lui fournit plutôt le moyen de la découvrir (tout en jouant avec lui et en faisant partie de son exploration).

APPROCHE 5 : Mettre en place un milieu d'apprentissage positif qui soutient l'apprentissage, le développement et l'intégration sociale de chaque enfant.

Chaque enfant apprend à sa façon et chaque enfant a maintes façons différentes d'apprendre. Nos garderies offrent une panoplie d'occasions d'apprentissage en tenant compte des différentes **voies de l'apprentissage** (kinesthésique, visuel, auditif, etc.). Nous utilisons une variété de médiums et d'environnements pour maximiser les expériences des enfants.

Conformément à la déclaration de principe du ministère de l'Éducation, le Carrefour francophone applique les **principes pédagogiques de l'Ontario pour la petite enfance** qui sont présentés dans le document *Comment apprend-on?*. Cet outil guide le Carrefour francophone et son personnel éducateur dans l'élaboration de ses programmes et services pour la garde d'enfants et l'éducation de la petite enfance.

Les garderies du Carrefour francophone appuient leur mission éducatrice par une **programmation culturelle de qualité supérieure**. Des artistes professionnels et des invités spécialistes de leur domaine, qui proviennent principalement (mais non exclusivement) de la communauté locale, visitent nos garderies pour animer des activités qui les éveillent à plusieurs disciplines (conte animé, musique, sciences, arts visuels, danse, etc.).

En offrant ces moments culturellement significatifs, nous développons le **sens d'appartenance** à la communauté chez les enfants et notre personnel. Dans ce même esprit, nous invitons la communauté à se joindre à nous lors de ces présentations.

APPROCHE 6 : Intégrer à l'horaire de chaque journée des jeux à l'intérieur et à l'extérieur, des périodes de jeu actif, de jeu paisible et de repos.

La programmation de nos garderies suit un **horaire flexible** qui répond aux besoins des enfants au moment où ils se manifestent. Que ce soit à l'extérieur ou à l'intérieur, les enfants sont exposés à une variété d'objets et de matériaux pour stimuler la créativité, l'imagination et l'activité physique. Nos garderies et nos Tremplins suivent les lignes directrices du ministère de l'Éducation pour répartir les blocs horaires de leur programmation : deux heures de jeu à l'extérieur par jour pour les garderies, une demi-heure de jeu à l'extérieur pour les Tremplins, temps de repos après le dîner, etc.

Les salles de nos garderies sont des **environnements adaptés aux besoins variés** des enfants. Par exemple, si un enfant veut se reposer ou passer du temps calme à lire, nous avons des coins de lecture et de repos. Les meubles, le matériel et l'orientation de la programmation dans les salles sont adaptés aux groupes d'âge.

APPROCHE 7 : Encourager la participation des parents et la communication continue avec eux au sujet du programme et de l'évolution de leur enfant.

Les parents sont toujours bienvenus dans nos garderies. Que ce soit pour participer à un dîner ou à un déjeuner rassembleur ou pour faire de l'animation, nous accueillons les parents à bras ouverts. Nous tenons à ce que l'enfant perçoive la garderie comme un **prolongement du milieu familial**.

Nous avons à cœur le bien-être des parents tout autant que le bien-être des enfants. Tout en affirmant notre mission en tant que milieu d'acculturation francophone, nous nous assurons d'être **inclusifs**. Nous tenons à ce que les parents se sentent chez eux dans nos garderies, quelle que soit leur langue maternelle.

Nos superviseures et/ou chefs d'équipes sont présentes aux heures de pointe, c'est-à-dire à l'arrivée et au départ des parents, et les parents peuvent toujours profiter de cette occasion pour discuter avec elles.

Nous communiquons avec les parents au moyen d'un **cahier de communications** et dans le cadre de rencontres personnelles si nécessaire.

APPROCHE 8 : Faire appel à des partenaires communautaires locaux pour soutenir les enfants, leur famille et le personnel.

Nous entretenons des liens étroits avec plusieurs **ressources communautaires** (organismes et individus) afin d'offrir des services de qualité qui épousent les orientations du curriculum de l'Ontario. Par exemple, Pierre Harrison de l'organisme PlayLearnThink fournit à notre personnel de précieuses formations sur l'apprentissage par le jeu. Notre fournisseur de dîners, la COOP Boréal, fait aussi des visites en garderies pour cuisiner avec les enfants. Pour sa part, la Slague jeunesse (le service de diffusion de spectacles du Carrefour francophone) offre dans nos garderies de nombreuses présentations d'artistes locaux.

Nous avons aussi des liens avec plusieurs **partenaires locaux** qui partagent nos valeurs : Desjardins, le Collège Boréal, Boardwalk, Richelieu Sudbury, etc. Nos partenaires et nos bailleurs de fonds ont à cœur le bien-être des familles et le développement des enfants et leurs objectifs viennent appuyer les nôtres.

APPROCHE 9 : Assurer le perfectionnement professionnel continu des membres de notre personnel et des autres intervenants dans nos garderies.

Le Carrefour francophone croit en l'importance de la **formation continue** de son personnel. Il offre aux employés une multitude d'occasions de se perfectionner, notamment pour l'offre de la programmation culturelle francophone de haute qualité qui fait la fierté de nos garderies.

Par ailleurs, le Carrefour francophone appuie ses employés qui souhaitent profiter d'occasions de développement professionnel offertes au sein de la communauté, par exemple dans le cadre d'activités offertes par Centraide et la Ville du Grand Sudbury.

Le Carrefour travaille aussi avec les Services à l'enfance de la Ville du Grand Sudbury pour assurer la qualité de ses services de garde. Les employés profitent d'activités de formation de qualité pour continuer à se perfectionner.

APPROCHE 10 : Documenter et étudier l'impact des stratégies sur les enfants et leur famille.

Le personnel de nos garderies **documente l'impact de sa programmation** quotidiennement et **travaille en équipe** pour atteindre des objectifs éducatifs.

Nous sommes à l'écoute des familles en tout temps, mais à intervalles de deux ans, nous procédons de façon plus formelle en invitant les parents à répondre à notre **sondage de la satisfaction des parents**. À partir des réponses des parents à ce sondage nous dégageons de nouveaux objectifs pour mieux desservir nos familles.

Le Carrefour croit en l'importance d'être une **communauté d'apprentissage**. En équipe, nous établissons des objectifs selon les besoins de chaque garderie, des enfants qui y sont inscrits et des familles qui utilisent nos services.

MOT DE LA FIN...

Nous vous promettons que notre programmation offrira toujours une très grande variété d'activités soigneusement réfléchies. Votre enfant vivra chaque jour des expériences d'apprentissage et de loisir qui l'aideront à grandir et à découvrir ce qu'il peut devenir.

Pour nous, l'animation culturelle de qualité supérieure est une des grandes forces de notre action éducative auprès de vos enfants. Mais pour eux, la culture signifiera tout simplement : beaucoup de plaisir!

Nos valeurs

La mission de nos services de garde

Le Carrefour francophone veut appuyer votre enfant dans tous les aspects de son développement. De ce principe découlent nos pratiques : nous promettons que nos programmes offriront toujours une très grande variété d'activités de très haute qualité. Ainsi, votre enfant vivra chez nous, chaque jour, des expériences d'apprentissage et de loisir qui l'amèneront à se découvrir et qui l'aideront à grandir. Notre approche émergente offre de la flexibilité envers la programmation, être à l'écoute des besoins et des intérêts des enfants pour éveiller la curiosité et l'autonomie dans son développement et dans son apprentissage.

Historique du Carrefour francophone

Fondé en 1950, le Carrefour francophone, anciennement connu sous le nom du Centre des jeunes de Sudbury, est le plus ancien centre culturel de l'Ontario français.

Animateur communautaire et social pendant plusieurs décennies, au centre de la vie culturelle et de la jeunesse francophone de Sudbury, le Centre des jeunes a longtemps accueilli et animé un grand nombre d'activités culturelles (spectacles, photographie, musique, cinéma, peinture), éducatives (l'École de langue, l'École de musique) et sociales (danse, camps d'été à l'île aux Chênes, regroupements de jeunes).

En 1999, le Carrefour francophone fonde Le Tremplin, un des premiers centres culturels à offrir un service de garde français avant et après l'école.

Depuis 2005, un renouveau important a remis le Carrefour francophone à l'avant-scène culturelle et sociale de la communauté sudburoise avec, entre autres, la création de huit garderies et de cinq Tremplins, ainsi que le retour spectaculaire de la Slague, le diffuseur de musique française à Sudbury, couronné en 2011 et 2013 « meilleur diffuseur en Ontario français » au Gala Trille Or.

Un important exercice de planification stratégique quinquennal, entamé à l'automne 2011, ayant pour but d'orienter les grands axes et les grands objectifs du Carrefour francophone entre 2012-2017 est en fin de parcours.

Notre approche pédagogique

Rien n'est plus précieux qu'un enfant. Alors, tout enfant mérite une attention particulière et personnalisée et a droit au respect de sa personnalité. La joie de vivre et l'enthousiasme de l'enfance sont pour nous une énergie que nous apprécions et dont nous nous nourrissons. Toutefois, cette énergie sera dissipée si elle n'est jamais orientée. L'enfant nous fera très bien savoir si nous avons réussi à le rejoindre où il est d'abord, pour l'amener à explorer plus loin ensuite. Autrement dit, nous adaptons nos activités aux enfants et non les enfants à nos activités.

Conformément à la déclaration de principe du Ministère d'éducation, le Carrefour francophone utilise le guide et les principes pédagogiques de l'Ontario pour la petite enfance *Comment apprend-on?* Cet outil guide le Carrefour francophone, les éducateurs et les éducatrices dans l'élaboration de nos programmes et de nos services pour la garde d'enfants et la petite enfance.

Notre philosophie

L'âge préscolaire est l'âge du jeu et de l'exploration. Nous croyons que l'enfant est compétent, capable, curieux et riche en possibilités. C'est en jouant que l'enfant comprend de nouveaux concepts et découvre ses capacités. Comme nous visons le développement global, nous tâchons de ne pas compartimenter le développement physique, intellectuel et émotionnel, car chacun de ces aspects du développement renforce les autres.

En préparant nos séquences d'activités, nous tâchons donc d'y intégrer plusieurs aspects du développement, en évitant les visées très étroites et les cadres très rigides. Nous favorisons la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant en présentant une alimentation saine et en incorporant tout au long de la journée, les jeux intérieurs et extérieurs, les jeux actifs, le repos et les périodes calmes tout en tenant compte des besoins individuels.

Nous soutenons des interactions entre l'enfant, le parent et le personnel. Nous encourageons l'enfant à interagir avec les autres et son entourage, à communiquer de façon positive et à s'autoréguler.

La langue parlée

La langue d'usage à la garderie et dans les Tremplins est le français. Si un enfant nous est confié, c'est que ses parents tiennent à lui faire vivre l'expérience d'un milieu francophone. Notre personnel fera preuve d'une douce constance en encourageant les enfants à exercer et à explorer leur capacité à communiquer en français avec les adultes et entre eux.

Pour le bien de l'enfant, les pratiques et les attitudes langagières au foyer ne doivent pas être incompatibles avec celles de nos garderies.

Le programme d'activités quotidiennes

Nous offrons chaque jour des expériences initiées par l'enfant et soutenues par l'adulte en planifiant et créant des milieux et des expériences d'apprentissages positifs et propices au développement de chaque enfant. Nous avons une programmation conçue selon les besoins et les intérêts (individuels et en groupe) des enfants. Cette programmation est consignée dans un livre de documentation et nous affichons des histoires d'apprentissages sur le tableau de programmation dans chaque salle de jeux. Nous partageons régulièrement ces histoires entre nos différents centres et sur la page Facebook du Carrefour francophone.

Nous favorisons la participation des parents et encourageons un dialogue constant à propos de leurs enfants et du programme en notant dans leur cahier de communication et en nous rendant disponibles pour des rencontres. La participation des partenaires communautaires permet de soutenir les enfants et leurs familles et le personnel renforce l'aspect communautaire dans nos centres.

Le programme culturel

Pour nous, la culture est une des grandes valeurs de l'expérience que nous offrons à vos enfants. Mais pour eux, la culture signifie tout simplement : beaucoup de plaisir !

En effet, les Tremplins et les garderies accueillent régulièrement des artistes et des spécialistes de différentes disciplines : musique, arts visuels, sciences, artisanat, jeux de stratégie et de société, danse, théâtre, arts littéraires, santé, sports, cuisine.

De plus, des organismes de la région sont nos partenaires qui nous aident à intégrer des activités culturelles de la communauté dans notre programmation.

Nous organisons aussi des concours et des tirages lors de fêtes saisonnières, de même que des spectacles jeunesse. Le camp de mars ainsi que les journées pédagogiques ont une programmation particulière qui offre aux enfants des journées vraiment spéciales.

Nous avons aussi un centre de ressources qui regorge de matériel éducatif et divertissant pour les enfants et leurs éducatrices.

La programmation culturelle jeunesse du Carrefour francophone amène ainsi les enfants à vivre leur identité culturelle francophone et à l'exprimer à travers plusieurs pratiques artistiques.

Vous pouvez consulter en tout temps la programmation culturelle du Carrefour francophone au www.carrefour.ca.

Principes et pratiques de nos services de garde

Un personnel qualifié et engagé

Dans nos centres, vos enfants sont bien encadrés. Les garderies et Tremplins du Carrefour francophone ont tous sur place une superviseure qui a la responsabilité générale pour le bien-être de vos enfants et le bon déroulement de la journée. Une éducatrice désignée prend la relève lorsque la superviseure n'est pas sur les lieux.

De plus, dans chaque salle de jeu, il y a en tout temps un ou plusieurs membres du personnel. Ces personnes sont des éducatrices qualifiées détenant un diplôme en service à l'enfance, des aides éducatrices détenant un diplôme dans un domaine connexe ou des apprenantes stagiaires d'un collège communautaire et des bénévoles.

Tout adulte qui travaille avec les enfants doit fournir une preuve de ses antécédents judiciaires au moment de l'embauche. Cette politique s'applique aussi aux stagiaires et aux bénévoles.

Nous favorisons un soutien constant à notre personnel ainsi que du perfectionnement professionnel, par la formation continue (apprentissage ou programme ECAD), des ateliers ponctuels et des évaluations annuelles de rendement. Nous accompagnons et accommodons nos employés dans la mesure du possible dans leur cheminement.

Le personnel varie en nombre selon les heures

Si vous ne venez à la garderie qu'en début et en fin de journée, les apparences peuvent être trompeuses. Tenez compte du fait que pendant 90 minutes après l'ouverture et 60 minutes avant la fermeture, nos garderies sont à personnel réduit. Les éducatrices ne sont pas toutes sur place.

Le ratio employé/enfants

Combien d'éducatrices seront présentes dans la garderie de votre enfant? Tout dépend du nombre et de l'âge des enfants dans cette garderie.

- Pour les enfants de 0 mois à 18 mois inclusivement, le ratio est de 1 adulte pour 3 enfants.
- Pour les enfants de 18 mois à 30 mois inclusivement, le ratio est de 1 adulte pour 5 enfants.
- Pour les enfants de 30 mois à 5 ans, le ratio est de 1 adulte pour 8 enfants.
- Pour les enfants d'âge jardin, de 3,7 ans à 6 ans, le ratio est de 1 adulte pour 13 enfants.
- Pour les enfants d'âge scolaire primaire/moyen, de 5,7 ans à 12 ans, le ratio est de 1 adulte pour 15 enfants.
- Pour les enfants d'âge scolaire moyen, de 9 ans à 12 ans, le ratio est de 1 adulte pour 20 enfants.

Pendant les périodes d'arrivée et de départ (entre 7 h et 8 h 30 et entre 17 h et 18 h), le taux d'encadrement baisse. Mais quand même, il ne doit jamais être inférieur aux deux tiers du taux prescrit par le ministère. Cela veut dire, par exemple, que deux éducatrices peuvent être responsables de 3 groupes du même âge.

Dès qu'il y a **cinq** enfants de plus de 18 mois dans la garderie, nous devons nous assurer que deux membres du personnel sont sur place (en début comme en fin de journée). Nous suggérons que votre enfant se présente à la garderie 9 h au plus tard pour bénéficier pleinement de la programmation et afin d'éviter des dérangements dans la routine quotidienne.

Les bénévoles et étudiants

Les bénévoles et étudiants jouent un rôle important en soutenant le personnel dans les activités quotidiennes. Par contre, les bénévoles et/ou étudiants sont supervisés en tout temps par un employé et aucun bénévole et/ou étudiant n'est autorisé à être seul avec un enfant qui bénéficie de services de garde.

Les groupes d'âge

À la garderie, votre enfant sera regroupé avec les autres qui ont le même âge. Nous tenons aussi compte des similitudes d'intérêts, d'aptitudes et d'attention en planifiant nos programmes, nos locaux et notre matériel. Cependant, pendant la

période des vacances d'été ou de Noël, les enfants sont regroupés en groupes de tout âge, tout en respectant le règlement du Ministère sur le regroupement d'âge mixte.

Les heures d'ouverture

Règle générale, nos garderies sont ouvertes de 7 h à 18 h du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

Nos programmes Tremplin sont ouverts de 7 h à 9 h et de 15 h à 18 h du lundi au vendredi pendant l'année scolaire, à l'exception des jours fériés.

Nous offrons un service de camp de jour pour les journées pédagogiques et le congé de mars. Nos camps d'été commencent généralement le premier lundi suivant la fin de l'année scolaire et se terminent l'avant-dernier vendredi du mois d'août.

Les jours fériés

Voici les jours fériés où nos centres sont fermés. Ces jours vous seront facturés :

- Jour de l'An (janvier)
- Journée de la famille (février)
- Vendredi saint (mars/avril)
- Fête de la Reine (mai)
- Jour du Canada (juillet)
- Journée civique provinciale (août)
- Fête du Travail (septembre)
- Action de grâce (octobre)
- Noël (décembre)
- Lendemain de Noël (décembre)

La direction se réserve le droit de fermer ses portes pour la période des Fêtes, soit du 24 décembre jusqu'au 2 janvier inclusivement selon le besoin des services. Ces journées fermées ne vous seront pas facturées.

Choses à apporter à la garderie

Quand on part en aventure, on apporte son petit nécessaire. Pour son aventure quotidienne à la garderie, votre enfant doit apporter une bouteille de **crème solaire** et, s'il est du groupe bambin, une boîte de **serviettes humides** jetables (sans alcool ni parfum) et une **photo récente**.

Vous devez aussi assurer une réserve adéquate de **couches** ou culottes pour l'enfant qui est entraîné à la propreté. Si l'enfant a besoin de **crème** ou de **poudre**, vous devez aussi apporter ces articles et les identifier. Le personnel peut appliquer ces produits sur la peau de votre enfant, mais il doit se conformer aux règlements sur les médicaments (voir cette section à la page 15).

Veuillez-vous assurer en plus que l'enfant a trois ensembles complets de **linge** dans son casier.

Les jouets de la maison

C'est dommage, mais c'est important : **il est strictement interdit d'apporter des jouets de la maison.** On ne peut pas admettre non plus les films sur vidéo, en raison des droits applicables aux vidéos achetées pour usage personnel.

Les vêtements de rechange

Tout enfant le sait : pour avoir du plaisir, il faut parfois se salir! Les enfants aiment explorer et l'eau les attire. Certaines activités feront appel à la peinture. Et parfois même les enfants entraînés à la propreté peuvent avoir… un accident.

Pour ces raisons, vous devez vous assurer de laisser à la garderie au moins trois ensembles de vêtements de rechange (gilet, pantalons, bas et caleçon). Ceux-ci peuvent être laissés dans le casier de l'enfant, dans un sac à dos et non un sac en plastique, car ceux-ci posent des risques. C'est une bonne idée de fournir une deuxième paire de souliers; les espadrilles avec attaches en velcro sont fortement recommandées.

Cette politique a été établie dans le but d'assurer le confort de l'enfant toute la journée, malgré les petits dégâts. Dans l'éventualité où l'éducatrice ne peut pas changer l'enfant convenablement, nous communiquerons avec vous pour trouver une solution au problème.

Les objets personnels identifiés clairement sont plus facilement récupérables. Donc, veillez à ce que tout article porte le nom de votre enfant. Nous ne pouvons prendre la responsabilité des pertes, des vols ou des dommages aux objets personnels survenus à la garderie et au Tremplin.

Le journal de l'enfant

Votre enfant a-t-il eu une bonne journée? L'éducatrice qui s'en occupe ne sera peut-être pas sur les lieux pour vous le dire quand vous y viendrez. Mais vous le saurez quand même, car chaque enfant en garderie a son journal. L'éducatrice y note les faits saillants de sa journée. Ce journal est donc votre voie de communication et de dialogue avec la garderie. C'est important que vous le lisiez et que vous y fassiez, vous aussi, vos observations et remarques. Un don de 7,00$ est recommandé pour défrayer les coûts du premier agenda.

Les rencontres personnelles

Un journal, c'est très utile, mais ce qu'il faut parfois pour savoir comment va votre enfant, c'est une rencontre en personne. Donc, attendez-vous que la garderie ou le Tremplin vous demande parfois de vous présenter à une rencontre personnelle. Et n'hésitez pas de votre côté à en demander une si vous le voulez.

Les jeux en plein air

Pour avoir une bonne journée, il faut mettre le nez dehors! Les enfants présents à la garderie pendant six heures ou plus par jour doivent jouer dehors pendant au moins deux heures par jour, si la température le permet. Les enfants d'âge scolaire présents dans les Tremplins doivent jouer dehors au moins une demi-heure (avant et après les heures de classe) par jour, si la température le permet. Veuillez-vous assurer que l'enfant est habillé convenablement.

Si votre enfant ne peut pas participer aux jeux extérieurs, nous ne pouvons pas assurer sa garde, encore une fois à cause du ratio à maintenir entre le nombre d'enfants et le nombre d'éducatrices. *Voir politique de température

Les excursions

De temps en temps, la garderie organise une sortie. Si votre enfant ne peut pas participer, vous devrez trouver ce jour-là un autre service de garde, car en raison du ratio du nombre d'éducatrices par enfant, nous ne pourrons pas le garder à la garderie.

La discipline

Un enfant a besoin de liberté, mais aussi de limites. Quand il faut lui rappeler les limites, notre personnel pratique la fermeté avec douceur. L'affection peut être une intervention efficace!

Quand il faut intervenir plus fermement en cas de comportement inacceptable, le personnel tient compte des besoins de l'enfant comme de ceux du groupe. En cas d'incidents particuliers ou de problèmes chroniques, il se peut que le personnel vous demande une rencontre pour chercher ensemble une solution au problème.

À la maison comme dans nos services de garde, la discipline a ses limites. Conformément à l'article 48 de la Loi sur les garderies, il est absolument interdit d'autoriser les pratiques suivantes:

a) qu'un enfant subisse un châtiment corporel de la part d'un employé ou d'un autre enfant ou groupe d'enfant;
b) la contention physique, notamment l'immobilisation d'un enfant dans une chaise haute ou autre à des fins disciplinaires ou pour remplacer la surveillance;
c) que l'on prenne envers un enfant des mesures sévères ou dégradantes susceptibles de l'humilier ou de porter atteinte à sa dignité;
d) qu'un enfant soit privé de la satisfaction de ses besoins fondamentaux, soit la nourriture, l'abri, l'habillement ou la literie;
e) qu'on verrouille une porte en vue d'enfermer un enfant;

f) l'infliction de dommages corporels à un enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.

Les agressions

Les agressions ne sont pas tolérées. Si votre enfant mord ou frappe régulièrement d'autres enfants, vous serez convié à une rencontre avec son éducatrice afin de discuter de ces gestes et trouver une solution qui réponde aux besoins de l'agresseur et de la victime.

Le Carrefour ce réserve le droit de retirer un enfant pour un maximum de 3 jours s'il le juge nécessaire. Ces journées ne sont pas facturées. Si la situation persiste chez l'enfant, il peut être retiré pour une durée indéterminée.

Les petites blessures

Quel enfant n'a pas subi une écorchure, une égratignure, une ecchymose? Nous faisons tout notre possible pour écarter ces petits périls de l'enfance, mais ils surviendront inévitablement. Dans ces cas, l'éducatrice vous remettra un formulaire décrivant les détails de l'incident. Une fois signé, ce formulaire sera inséré dans le dossier de l'enfant.

Le dîner

Combien faudra-t-il de repas? Pour tous les enfants qui sont là! Une éducatrice désignée dans chaque groupe sera responsable de compter le nombre d'enfants présents pour le dîner. Si votre enfant n'est pas arrivé à 9 h 00, c'est votre responsabilité de parent de nous contacter avant 9 h 00 pour confirmer sa présence au dîner.

Le menu est affiché dans la garderie. Une copie du menu est disponible sur demande.

Les collations

Que serait une journée sans collation? Dans nos centres de garde, la question reste un mystère. Aux enfants en garderie, nous fournissons deux collations et un dîner nutritif. Aux enfants dans les Tremplins, nous fournissons une collation après l'école en tenant compte des recommandations du Guide alimentaire canadien.

Selon la Loi des garderies, un menu mensuel doit être affiché. Vous retrouverez le nôtre à l'entrée du centre. Une copie vous sera remise lors de l'inscription de votre enfant.

Si votre enfant a des allergies ou suit un régime spécial, discutez-en avec la superviseure de votre garderie. Il est interdit d'emporter ou de manger de la nourriture de la maison à la garderie.

Nos garderies et nos Tremplins sont des lieux sans noix ni arachides.

La sieste

Un bon petit dodo fait partie d'une journée bien remplie. En garderie, une période de repos d'un minimum de 45 minutes est prévue à l'horaire de chaque journée. Nous pouvons cependant faire preuve de flexibilité afin d'éviter de perturber le cycle normal du sommeil à la maison.

N'hésitez pas à discuter avec nous de ce qui convient le mieux à votre enfant. Sachez toutefois que si l'éducatrice de votre enfant détermine qu'il a besoin d'une sieste, elle doit le coucher. Car son rôle est de répondre aux besoins de l'enfant alors qu'il est à la garderie.

L'arrivée et le départ

On ne vous apprend rien en disant qu'habiller ou déshabiller un enfant, ça ne se fait pas toujours en un clin d'œil. Or, vos éducatrices en ont déjà beaucoup sur les bras. Vous êtes donc responsable d'aider votre enfant à se vêtir et à se dévêtir, de le conduire dans sa salle et d'avertir l'éducatrice de son arrivée ou de son départ.

Pratiques de sécurité

Les personnes autorisées à partir avec l'enfant

La routine est la cousine de la sécurité. Pour la sécurité de votre enfant, nous vous prions de nous avertir de tout changement en ce qui concerne les adultes de plus de 18 ans autorisées à partir avec lui ou elle. Sans ce préavis, **L'ENFANT RESTE À LA GARDERIE**, même si nous connaissons la personne qui se présente pour venir le chercher. Notre personnel ne peut pas se permettre de juger de ce qui se passe à votre place. Vous devez donc vous assurer de nous avertir de tout changement à la routine.

Le registre des présences

Qui est là? Les éducatrices ont à leur portée la liste des enfants et y notent les présences en indiquant l'heure d'arrivée et l'heure du départ. Cette liste leur permet de savoir en tout temps quels enfants sont à leur charge.

La feuille de contrôle à la porte

La sécurité, c'est l'affaire de tous. Voilà pourquoi il y a, près de la porte de votre garderie ou Tremplin, une feuille de contrôle pour chaque enfant. Le parent/tuteur doit la signer en entrant et en sortant. Cette procédure s'applique aussi aux personnes autorisées à venir déposer ou prendre un enfant.

Le droit de garde légale

Si l'enfant fait l'objet d'un droit de garde, le parent ou tuteur détenant la garde légale de l'enfant doit fournir une photocopie du document officiel à cet effet. Ce document sera conservé dans le dossier de l'enfant. On doit aviser la garderie de tout changement.

L'entrée sécurisée

Les portes de la garderie sont toujours verrouillées. Afin d'assurer la sécurité des enfants en tout temps, les parents doivent utiliser la sonnette pour communiquer avec la salle de jeux de leur enfant. Après avoir confirmé l'identité du parent, l'éducatrice déverrouillera la porte en appuyant sur un bouton.

Soyez patients : si le personnel s'occupe d'un enfant ou qu'une situation nécessite son attention, il se peut qu'il ne réponde pas immédiatement quand vous sonnez à la porte. On vous demande aussi de ne pas laisser passer personne en même temps que vous.

Les retards

Les retards, il y en aura, et nous comprenons ça. Mais vous nous avertirez, n'est-ce pas? Si vous devez passer plus tard que prévu à la fin de la journée, prenez d'autres arrangements pour que votre enfant n'ait aucune inquiétude.

Si le personnel ne reçoit aucune directive en ce qui concerne votre enfant, il doit, 15 minutes après la fermeture, contacter les personnes autorisées à venir chercher l'enfant. Vous aurez fourni ces trois noms dans le dossier d'admission de l'enfant.

Si ces trois personnes ne peuvent pas être contactées une heure après l'heure de fermeture, l'enfant est considéré comme abandonné. Nous sommes tenus, dans ce cas, de contacter la Société de l'aide à l'enfance. Aussi, des frais de retard par enfant seront ajoutés à votre facture mensuelle, à raison de quinze dollars (15 $) par bloc de 15 minutes. Nous devons appliquer cette politique strictement, donc aucune période de grâce ne vous sera accordée.

Pratiques de santé

Les enfants malades

Dès l'apparition de symptômes annonçant une maladie quelconque, l'éducatrice vous contactera pour vous le faire savoir. Dès qu'un enfant malade ne peut plus suivre la routine, on doit le retirer de la garderie. Vous êtes alors responsable de trouver un service de garde alternatif jusqu'à la guérison. Vous devrez quand même payer les heures régulières de présence de votre enfant, car sa place en garderie lui sera toujours réservée.

La vaccination des enfants

Les enfants doivent être immunisés selon les recommandations du Service de santé publique.

Les dossiers des enfants qui n'ont pas été immunisés doivent comprendre l'un des formulaires approuvés par le Ministère suivants, dûment rempli et, le cas échéant, certifié conforme :

1) Déclaration de conscience ou de croyance religieuse;
2) Déclaration d'exemption médicale.

Les maladies transmissibles

En matière de maladies contagieuses, la garderie suit les règlements du Service de santé publique de Sudbury.

Les enfants ne sont pas admis à la garderie s'ils présentent des symptômes associés à une des maladies suivantes.

- Une maladie contagieuse, tels la rougeole, les oreillons, la rubéole, la roséole, la varicelle, l'impétigo, etc. (Il faut présenter une note d'un médecin attestant que l'enfant est guéri avant qu'il puisse revenir à la garderie.)
- Une éruption cutanée non identifiée et non diagnostiquée par un médecin.
- Des poux. Les lentes doivent être complètement éliminées avant que l'enfant revienne à la garderie.
- La diarrhée et le vomissement. L'enfant est alors retiré de la garderie et ne peut y revenir que 48 heures après la disparition des symptômes.

En cas de fièvre (101 degrés Fahrenheit), le parent sera contacté pour qu'il vienne chercher son enfant.

En cas de pandémie, le Carrefour francophone suivra son Plan de grippe pandémique. Nous vous informerons au sujet de ce plan sur demande.

L'administration de médicaments

Si votre enfant doit prendre des médicaments, notre personnel pourra s'en occuper. Le personnel administre seulement des médicaments prescrits et seulement lorsqu'un formulaire d'autorisation est rempli et signé par le parent ou tuteur. Toutefois, le personnel n'administre pas les médicaments non prescrits, à moins d'avoir une note du médecin, ni les médicaments périmés.

Le médicament doit être dans son contenant original avec le nom de l'enfant, le nom du médicament, la posologie et les instructions d'entreposage. Certaines pharmacies fournissent des feuillets de renseignements sur le médicament; si possible, fournissez-les également.

Avec la permission écrite des parents, le personnel peut appliquer de la crème solaire et/ou un insectifuge sur les parties exposées du corps de l'enfant avant les activités de plein air. Cette permission doit être renouvelée chaque année.

Notez bien : c'est le parent qui doit remettre le médicament à l'éducatrice – **L'ENFANT NE PEUT PAS SERVIR D'INTERMÉDIAIRE.**

Les médicaments sont gardés sous clé en tout temps.

Les allergies

Les parents doivent informer le personnel des allergies ou des intolérances alimentaires de l'enfant. On traitera des allergies graves au cas par cas. Pour prévenir les réactions allergiques aux aliments, **il est interdit d'emporter des aliments de la maison à la garderie**. Une liste d'allergies est postée dans la cuisine et dans chaque salle de jeu. De plus, il n'y a aucune trace d'arachides ni de noix dans les aliments que nous servons dans notre centre.

Les besoins médicaux spéciaux

Les parents des enfants à besoins médicaux spéciaux doivent créer un plan de soins de santé individualisé en collaboration avec le personnel concerné et une représentante de l'agence Ressources pour l'enfance et la communauté, et/ou toutes autres agences concernées. Des rencontres sont organisées par la superviseure du site de l'enfant. Le plan de soins de santé individualisé est revu et signé annuellement, ou si une modification majeure doit y être apportée.

Les situations particulières

Les mauvais traitements (soupçonnés ou constatés)

À ce sujet, c'est la loi qui parle. Notre personnel est tenu légalement de signaler immédiatement à la Société d'aide à l'enfance tout cas présumé de mauvais traitements. Le personnel communiquera alors avec la direction des services à l'enfance du Carrefour francophone lorsqu'il y a un avis à la Société d'aide à l'enfance.

Les incidents graves

En cas d'incidents sérieux, le personnel prend toutes les mesures nécessaires pour assurer le bien-être de l'enfant, puis il documente le cas. Un rapport est rédigé et envoyé au ministère de l'éducation dans un délai ne dépassant pas 24 heures. Pour connaître notre politique, veuillez-vous référer au cahier de politiques dans le bureau de la garderie. Un formulaire de notification d'incident grave sera affiché à la garderie pendant 10 jours ouvrables quand un incident grave se produit.

Les fermetures imprévues

Vive l'hiver canadien, sauf quand il nous désorganise! Mais en été comme en hiver, le centre doit fermer ses portes si les services essentiels sont interrompus (eau, chauffage et électricité) et qu'il est impossible d'assurer un service sécuritaire. Vous serez alors avertis par téléphone.

Si ces circonstances nous obligent à trouver refuge ailleurs, l'information concernant les directives pour venir chercher vos enfants sera diffusée à la radio. Advenant une tempête, la garderie ferme ses portes si l'école qui nous héberge est fermée. Vous serez avertis par téléphone et l'information sera diffusée à la radio. Ces journées ne vous seront pas facturées.

Dans le cas d'une évacuation, nous vous joindrons par téléphone et avertirons de la situation. Nous vous donnerons alors les directives pour venir chercher votre enfant. L'endroit où nous nous rendons en cas d'évacuation sera affiché dans la salle de jeu de votre enfant.

Clients des Tremplins : Si le service après l'école n'a pas lieu, vous payez seulement le tarif de matinée.

Clients des garderies : Si le service est moins de 6 heures, vous payez seulement le tarif de demi-journée. Nous avons deux tarifs de demi-journée, sans diner et avec dîner.

Les situations d'urgence

Bien que ce soit très rare, les situations d'urgence peuvent arriver. Il vaut mieux être préparé! Le personnel du Carrefour francophone a l'obligation de bien connaître les politiques, les procédures et le plan de gestion d'une situation d'urgence qui sont affichés dans chaque salle. Ces documents, qu'il faut relire régulièrement, comprennent les directives et la marche à suivre du Carrefour francophone lors de situations comme une inondation, un incendie ou une évacuation imprévue. Le personnel se fera un plaisir de vous fournir ces documents et d'en discuter avec vous.

Si la garderie doit être évacuée, le personnel et les enfants se rendent à leur refuge d'urgence prévu. Une fois rendu, le personnel communiquera avec vous pour vous en avertir. Le lieu du refuge d'urgence et le numéro de téléphone en cas d'urgence doivent être affichés sur la porte de la garderie.

Les suggestions et les inquiétudes

Quand quelque chose ne va pas, il vaut mieux en parler. Et il vaut mieux le faire d'abord avec la personne la plus directement concernée. Dans le cas d'un malentendu ou d'un problème, voici, dans l'ordre, les personnes à qui vous pouvez parler afin de résoudre le problème :

1. l'éducatrice de votre enfant
2. la superviseure de la garderie
3. la coordinatrice des services à l'enfance, Julie Joncas au (705-675-6493, poste 200)
4. la directrice des services à l'enfance, Sara Fudge, au (705-675-6493, poste 204)
5. le directeur général et culturel du Carrefour francophone, Stéphane Gauthier, au (705-675-6493, poste 205).

Politique de gestion de plaintes

En vue d'assurer l'amélioration continue de ses services à l'enfance, le Carrefour francophone de Sudbury invite les parents à soumettre des suggestions et des commentaires. Notre personnel a la responsabilité d'inviter activement les parents à ce faire. Nos clients peuvent présenter une plainte au sujet de nos services par écrit ou oralement.

- Le Carrefour francophone informe sa clientèle au sujet de sa politique de gestion de plaintes.
- Les plaintes seront traitées par le personnel concerné, la direction du service concerné ou la direction générale, compte tenu de la nature de la plainte.
- Les plaintes sont traitées en toute confidentialité et impartialité.
- Toute plainte formelle, qu'elle soit formulée verbalement ou par écrit, est notée et communiquée au personnel cadre concerné.
- La personne qui soumet une plainte formelle, verbalement ou par écrit, reçoit un accusé de réception dans les 3 jours ouvrables et un sommaire des conclusions de l'examen de la plainte dans les 30 jours suivant la réception de la plainte.

Rôles et responsabilités

1- Rôle du Carrefour francophone

1.1 Informer tous les membres du personnel de la présente politique et de sa procédure.
1.2 Informer tous parents de la présente politique et de sa procédure.
1.3 Aider toute personne qui le désire à formuler une plainte.
1.4 Répondre à la personne dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la plainte.
1.5 Traiter la plainte et gérer le dossier jusqu'à ce qu'il soit clos (une réponse sera fournie à la personne dans un délai de 30 jours.

2- Rôle du client

2.1 Communiquer efficacement avec le Carrefour francophone pour maintenir une bonne entente.
2.2 Expliquer le problème clairement par écrit, au téléphone ou en personne et collaborer au traitement de la plainte.
2.3 Accorder aux personnes concernées le temps nécessaire pour apporter des correctifs s'il y a lieu.
2.4 La personne qui soumet une plainte peut conserver l'anonymat si elle le demande.
2.5 Les clients peuvent soumettre des suggestions ou des commentaires en tout temps.

Les détails de cette politique seront communiqués aux personnes qui en font la demande.

Politique de Limitations des pouvoirs exécutifs

Ayant trait aux interactions avec les clients ou ceux qui demandent d'être clients, la direction générale et culturelle ne doit pas permettre qu'existe une pratique, activité, décision ou circonstance qui est dangereuse, indigne, intrusive outre mesure, ou qui manque d'assurer une confidentialité appropriée.

Par conséquent, la direction générale et culturelle ne doit pas :

1. Gérer des lieux qui n'offrent pas un accès physique et une confidentialité appropriées ;
2. Recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels sans motif valable, selon les lois en vigueur ;
3. Avoir recours à des méthodes de collecte, de révision ou d'entreposage de renseignements personnels qui ne protègent pas adéquatement l'information d'un accès non autorisé ;
4. Manquer d'assurer que les clients ont une compréhension claire de ce qu'ils peuvent s'attendre des services offerts ;
5. Manquer d'aviser les clients de l'existence de cette politique et d'un processus d'appel pour ceux qui croient que leurs droits ont été brimés par l'application de la politique.

Vos droits comme clients nous sont très importants. Si vous sentez qu'une ou que plusieurs des actions énumérées ci-haut ont eu lieu, nous vous encourageons de communiquer avec ces personnes dans l'ordre suivant :

1. la coordinatrice des services à l'enfance, Julie Joncas au (705-675-6493, poste 200)
2. la directrice des services à l'enfance, Sara Fudge, au (705-675-6493, poste 204)
3. le directeur général et culturel du Carrefour francophone, Stéphane Gauthier, au (705-675-6493, poste 205).

Le processus d'admission

Nous voulons que votre enfant se sente bien chez nous et nous voulons lui donner l'attention de qualité qu'il mérite. Pour cela, nous devons le connaître aussi bien que possible dès son arrivée. C'est pourquoi nous vous demandons de remplir le formulaire d'admission et de le remettre à la superviseure de la garderie deux semaines avant l'entrée de votre enfant en garderie. Ces quelques minutes de votre temps permettront au personnel de se préparer à intégrer votre enfant au programme. La priorité sera donnée aux inscriptions à temps plein.

Vous avez un rôle à jouer pour aider votre enfant à bien s'intégrer dans la garderie :

1. Planifiez une visite à la garderie avec votre enfant avant son admission.
2. Passez du temps avec votre enfant dans la salle de jeu durant les premières journées si possible.
3. Servez-vous du cahier de communication hebdomadaire pour transmettre vos messages au personnel de la garderie.
4. Apprenez à connaître les personnes qui s'occupent de votre enfant.

Les paiements

Les bons comptes font les bons amis, dit le proverbe. Vous devez payer vos frais à la fin du mois, suite à l'envoi de la facture. Les chèques doivent être faits à l'ordre du Carrefour francophone.

Les paiements peuvent être faits en personne au bureau administratif du Carrefour francophone. De cette façon, vous pouvez payer par chèque, Visa/MasterCard/AMEX ou paiement direct (débit). Si vous payez par la poste, veuillez joindre votre facture à votre chèque et poster le tout à l'adresse du Carrefour francophone, 14, rue Beech, Sudbury, P3C 1Z2.

Vous pouvez aussi faire vos paiements en ligne si vous faites affaire avec les institutions financières suivantes : Caisses populaires Desjardins, Banque Scotia, Banque Royale, Banque de Montréal, Banque TD. D'autres institutions financières offriront bientôt ce service.

Si vous souhaitez payer votre facture directement à la garderie, déposez un chèque dans une enveloppe scellée dans la boîte aux lettres à la garderie. Les services de garde n'accepteront aucun argent comptant.

Un reçu officiel aux fins de l'impôt des frais annuels facturés et déboursés vous sera envoyé au service de garde ou par la poste au début de la nouvelle année.

Les chèques sans provision

Des frais de 30 $ sont applicables pour tout chèque sans provision. Après le deuxième chèque sans provision, seuls les chèques certifiés ou par Visa/MasterCard/AMEX seront acceptés.

Si les frais demeurent impayés 30 jours après la fin du mois, les services seront discontinués. Si les frais demeurent non payés après 60 jours, votre compte sera référé au Bureau de crédit et des frais d'intérêts de 2% mensuels s'appliqueront.

Si vous désirez retirer votre enfant du service de garde, vous devez régler vos factures la même journée. Si les frais ne sont pas payés 60 jours de la date de terminaison, votre compte sera transmis au Bureau de crédit et des frais d'intérêts mensuels de 2% s'appliqueront.

Les absences

Votre enfant devra-t-il s'absenter pour la journée ? Dans ce cas, nous vous prions de nous contacter avant 9 h 00. Même si votre enfant est absent, sa place en garderie ou au Tremplin ne sera pas comblée, donc cette journée vous sera facturée.

Préavis de deux semaines pour retirer un enfant

La vie ne va pas toujours comme on le prévoit. Pour toutes sortes de raisons valables, il se peut que vous vouliez un jour retirer votre enfant de la garderie ou du Tremplin. Cependant, tenez compte de ceci : vous devez signaler votre intention par écrit au superviseur deux semaines avant la date de retrait prévue en remplissant un formulaire de retrait. Si vous désirez retirer votre enfant pour une période temporaire, nous ne pouvons malheureusement pas vous garantir votre place.

Si vous ne donnez pas ce préavis, nous n'aurons pas eu le temps de permettre à un autre enfant de bénéficier du service de garde. Donc en cas de retrait sans préavis, nous devrons vous facturer deux semaines de garde même si votre enfant ne fréquente plus la garderie ou le Tremplin.

Le service de garde se réserve le droit de retirer un enfant avec des raisons valables; un avis de deux semaines peut être accordé aux parents.

Les jours de congé sans frais

Les parents ou tuteurs d'un enfant inscrit à temps plein ont droit à 5 jours de congé sans frais par année. Les jours de congé ne peuvent pas être accumulés d'année en année, ni transférés d'un enfant à l'autre. Notez que les jours de congé seront accordés seulement si le compte n'est pas en souffrance.

Les frais de garde

Les tarifs sont établis en fonction du nombre d'heures de garde réelles et du groupe d'âge dans lequel l'enfant se situe. Voici le tableau des frais pour nos divers programmes.

Groupe d'âge	Tarif quotidien
Poupon temps plein (5 jours/semaine)	54,50 $
Poupon temps partiel (1-4 jours fixes/semaine)	54,50 $
Poupon par horaire (jours variables)	58,00 $
Bambin temps plein (5 jours/semaine)	44,00 $
Bambin temps partiel (1-4 jours fixes/semaine)	44,00 $
Bambin par horaire (jours variables)	46,50 $
Préscolaire temps plein (5 jours/semaine)	40,00 $
Préscolaire temps partiel (1-4 jours fixes/semaine)	40,00 $
Préscolaire par horaire (jours variables)	42,00 $
Tremplin (5 jours/semaine) matinée	11,00 $
Tremplin (5 jours/semaine) après-midi	14,00 $
Tremplin (5 jours/semaine) matinée+après-midi	16,00 $
Tremplin (1-4 jours/semaine) matinée	12,50 $
Tremplin (1-4 jours/semaine) après-midi	16,00 $
Tremplin (1-4 jours/semaine) matinée et après-midi	17,00 $
Camps de jour (pleine journée)	36,50 $

Notez bien : si vous devez utiliser les services de garde pour plus de 9 heures dans une journée, il y aura des frais supplémentaires de 5,00 $ par famille pour la journée.

Une augmentation d'un minimum d'un pourcent (1%) aux tarifs sera effectuée à chaque année suite à la réunion générale annuelle du Carrefour sauf si déterminé autrement.

Tout changement aux tarifs sera communiqué aux parents 30 jours avant le changement.

L'aide financière

La Ville du Grand Sudbury peut vous aider à payer une partie ou l'ensemble des coûts associés aux services de garde autorisés de qualité. Pour faire demande, faites le 705-674-4455 ou le 311.

Politique relative à la liste d’attente

Inscription sans frais à la liste d’attente

Le Carrefour francophone n’exige jamais un acompte ou des frais d’inscription pour inscrire le nom d’un enfant à la liste d’attente d’un de ses services de garde d’enfant.

Ordre de priorité des demandes

Le Carrefour francophone attribue généralement les places dans un service de garde en suivant l’ordre chronologique des inscriptions à la liste d’attente.

Toutefois, le Carrefour francophone tient compte aussi de la date à laquelle les parents ou les tuteurs souhaitent voir débuter le service de garde. Un enfant qui a besoin d’un service débutant à une date plus rapprochée pourrait donc avoir la priorité pour l’attribution d’une place en garderie. Les frais mensuels du service de garde s’appliquent à compter de la date où le parent ou le tuteur accepte une place attribuée à l’enfant.

Le Carrefour francophone suit aussi l’échelle de priorité suivante pour l’attribution des places dans un service de garde :

1. Demande de service à temps plein (du lundi au vendredi);
2. Demande de service à temps partiel (4 jours ou moins par semaine – horaire fixe);
3. Demande de service selon un horaire adapté (1 à 5 jours par semaine horaire flexible).

Le Carrefour francophone se réserve le droit d’accorder prioritairement une place en garderie à une demande visant :

1. L’enfant d’un employé du Carrefour francophone;
2. L’enfant d’un employé d’un conseil scolaire partenaire;
3. L’enfant d’un client existant (frère ou sœur d’un enfant déjà admis).

Si deux ou plusieurs demandes concurrentes peuvent être considérées comme prioritaires selon l’une ou l’autre de ces échelles de priorité, la direction du Carrefour francophone tranche la question.

Confidentialité

La politique de confidentialité du Carrefour francophone s’applique aux listes d’attente. Cette politique le garantit le respect de la vie privée et la confidentialité des renseignements des enfants inscrits à une liste d’attente.

Seuls le personnel de supervision des centres de garde et le personnel administratif du Carrefour francophone ont accès à la liste d’attente. Un mot de passe protège l’accès à la liste d’attente. Le personnel autorisé doit utiliser les informations de la liste d’attente uniquement aux fins de l’inscription à liste et de l’attribution d’une place en garderie.

Le seul renseignement de la liste d’attente qui peut être divulgué aux parents et aux tuteurs, outre leurs propres renseignements, est le rang chronologique de leur demande.

Applicabilité

La politique relative à la liste d’attente s’applique à tout le personnel du Carrefour francophone, ainsi qu’aux bénévoles, aux stagiaires, aux étudiants, aux artistes et aux invités qui fréquentent les services de garde du Carrefour francophone de Sudbury.

Cette politique doit être passée en revue annuellement avec les garderies du Carrefour francophone, les employés, les bénévoles et les étudiants stagiaires.

Nom de la garderie / du Tremplin : _____

Nom de la superviseure : _____

Nom de l'éducatrice : _____

Groupe : _____

Date: _____

Notes :_____

_____

_____

_____

_____

Table des matières

Liste de nos centres de garde....3
Notre énoncé de programme....3
Nos valeurs....8
La mission de nos services de garde....8
Historique du Carrefour francophone....8
Notre approche pédagogique....8
Notre philosophie....8
La langue parlée....9
Le programme d'activités quotidiennes....9
Le programme culturel....9
Principes et pratiques de nos services de garde....10
Un personnel qualifié et engagé....10
Le personnel varie en nombre selon les heures....10
Le ratio employé/enfants....10
Les bénévoles et étudiants....10
Les groupes d'âge....10
Les heures d'ouverture....11
Les jours fériés....11
Choses à apporter à la garderie....11
Les jouets de la maison....11
Les vêtements de rechange....11
Le journal de l'enfant....12
Les rencontres personnelles....12
Les jeux en plein air....12
Les excursions....12
La discipline....12
Les agressions....13
Les petites blessures....13
Le dîner....13
Les collations....13
La sieste....13
L'arrivée et le départ....13
Pratiques de sécurité....14
Les personnes autorisées à partir avec l'enfant....14
Le registre des présences....14
La feuille de contrôle à la porte....14
Le droit de garde légale....14
L'entrée sécurisée....14
Les retards....14
Pratiques de santé....15
Les enfants malades....15
La vaccination des enfants....15
Les maladies transmissibles....15
L'administration de médicaments....15
Les allergies....16
Les besoins médicaux spéciaux....16
Les situations particulières....17
Les mauvais traitements (soupçonnés ou constatés)....17
Les incidents graves....17
Les fermetures imprévues....17
Les situations d'urgence....17
Les suggestions et les inquiétudes....17
Politique de gestion de plaintes....19
Rôles et responsabilités....19
Le processus d'admission....20
Les paiements....20
Les chèques sans provision....20
Les absences....20
Préavis de deux semaines pour retirer un enfant....20
Les jours de congé sans frais....21

Les frais de garde 21
L'aide financière 21
Politique relative à la liste d'attente 23
Inscription sans frais à la liste d'attente 23
Ordre de priorité des demandes 23
Confidentialité 23
Applicabilité 23

14, rue Beech, Sudbury (Ontario) P3C 1Z2
705-675-6493

www.carrefour.ca