# Le Petit Guide des parents

Tout ce que vous voulez savoir au sujet de
nos Centres de la petite enfance et de
nos Tremplins (service de garde avant et après l'école)

Carrefour
francophone

Carrefour francophone

# Notre mission

Le Carrefour francophone assure la vitalité du français et rassemble nos cultures.

# Notre vision

Nous sommes desleaders pédagogiques.
Notre programmationinspireet enrichit les esprits.
Nous touchons les famillesdegénération en génération.

# Nos valeurs

La collaboration
Le courage
La conscience professionnelle
La bienveillance
La vitalité et la joie de vivre

Carrefour francophone

# Table des matières


**LISTE DE NOS CENTRES DE LA PETITE ENFANCE ..... 4**

**BIENVENUE À LA GRANDE FAMILLE DU CARREFOUR FRANCOPHONE ..... 5**

**UN MANIFESTE POUR LA PETITE ENFANCE ..... 6**

**NOTRE ÉNONCÉ DE PROGRAMME ..... 8**

**NOTRE RAISON D'ÊTRE ..... 14**

LA MISSION DE NOS SERVICES À LA PETITE ENFANCE ..... 14
HISTORIQUE DU CARREFOUR FRANCOPHONE ..... 15
NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE ..... 15
NOTRE PHILOSOPHIE ..... 16
NOUS SOMMES UN CENTRE FRANCOPHONE ..... 16
LE PROGRAMME D'ACTIVITÉS QUOTIDIENNES ..... 17
LE PROGRAMME CULTUREL ..... 18

**NOS PRATIQUES GÉNÉRALES ..... 18**

UN PERSONNEL QUALIFIÉ ET ENGAGÉ ..... 19
LE PERSONNEL VARIE EN NOMBRE SELON LES HEURES
LES GROUPES D'ÂGE ..... 19
LE RATIO PERSONNEL-ENFANTS ..... 19
LES BÉNÉVOLES ET LES ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ..... 20
LES HEURES D'OUVERTURE ..... 20
LES JOURS FÉRIÉS ..... 20
LA FORMATION CONTINUE DE NOTRE PERSONNEL ..... 21
CHOSES À APPORTER AU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE ..... 21
LES JOUETS DE LA MAISON ..... 22
LES RENCONTRES PERSONNELLES ..... 22
MESURER LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT ..... 22
LE JEU EN PLEIN AIR ..... 22
L'EXPLORATION EN FORÊT ..... 23
LES EXCURSIONS ..... 23
LA RÉSOLUTION DE CONFLITS ..... 23
CODE DE CONDUITE ..... 24
LES PETITES BLESSURES ..... 26
LE DÎNER ET LES COLLATIONS ..... 26
LA SIESTE ..... 27
L'ARRIVÉE ET LE DÉPART ..... 27
LE CALENDRIER MENSUEL DES SERVICES DEMANDÉS ..... 32

**NOS PRATIQUES DE SÉCURITÉ ..... 33**

LES PERSONNES AUTORISÉES À PARTIR AVEC L'ENFANT
LE REGISTRE DES PRÉSENCES ..... 33
LE DROIT DE GARDE LÉGALE ..... 33
L'ENTRÉE SÉCURISÉE ..... 33
LES RETARDS ..... 34

**NOS PRATIQUES DE SANTÉ ..... 34**

LES ENFANTS MALADES
LA VACCINATION DES ENFANTS ..... 34
LES MALADIES TRANSMISSIBLES ..... 35
L'ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS ..... 36
LES ALLERGIES ..... 36
LES BESOINS MÉDICAUX SPÉCIAUX ..... 37

**LES SITUATIONS PARTICULIÈRES ..... 37**

LES MAUVAIS TRAITEMENTS (SOUPÇONNÉS OU CONSTATÉS) ..... 37
LES INCIDENTS GRAVES ..... 37
LES FERMETURES IMPRÉVUES ..... 37
LES SITUATIONS D'URGENCE ..... 38
LES SUGGESTIONS ET LES INQUIÉTUDES ..... 38
LA GESTION DES PLAINTES ..... 39
RÔLES ET RESPONSABILITÉS ..... 39
LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ ..... 40

**NOS PRATIQUES ADMINISTRATIVES ..... 40**

LE PROCESSUS D'ADMISSION ..... 40
LES PAIEMENTS ..... 41
LES REMBOURSEMENTS ..... 43
LES ABSENCES ..... 43
PRÉAVIS DE DEUX SEMAINES POUR RETIRER UN ENFANT ..... 43
LES JOURS DE CONGÉ SANS FRAIS ..... 43
LE SERVICE À TEMPS PARTIEL TEMPORAIRE ..... 44
LA SUSPENSION DU SERVICE ..... 45
LES FRAIS DE GARDE RÉDUITS PAR LE SPAGJE ..... 45
AIDE FINANCIÈRE ..... 47

**LA LISTE D'ATTENTE ..... 48**

INSCRIPTION SANS FRAIS À LA LISTE D'ATTENTE ..... 48
ORDRE DE PRIORITÉ DES DEMANDES ..... 48
CONFIDENTIALITÉ DE LA LISTE D'ATTENTE ..... 48

**FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ..... 50**

Carrefour francophone

# Liste de nos Centres de la petite enfance

**Boussole des tout-petits**
**Groupes : bambins, préscolaires, parascolaires, camps d'été**
178, av. Junction, Azilda
705-983-4540 – slefebvre@carrefour.ca
Stéphanie Lefebvre, superviseure

**Carrefour des tout-petits**
**Groupes : bambins, préscolaires**
2190, boul. Lasalle, Sudbury
705-560-2576 – pkarcz@carrefour.ca
Pauline Karcz EPEI, superviseure

**Cœur des tout-petits**
**Groupes : bambins, préscolaires**
300, rue Van Horne, Sudbury
705-983-4540 – mlefloch@carrefour.ca
Marie Le Floch EJE, superviseure

**Découverte des tout-petits**
**Groupes : bambins, préscolaires, parascolaires (camps d'été)**
1450, rue Main, Val Caron
705-897-0217 – lpaquette@carrefour.ca
Lise Paquette EPEI, superviseure

**Foyer des tout-petits**
**Groupes : bambins, préscolaires**
4752, rue Notre-Dame, Hanmer
705-969-6012 - atheriault@carrefour.ca
Andréanne Thériault, superviseure

**Pavillon des tout-petits**
**Groupes : poupons, bambins, préscolaires**
370, av. Côté, Chelmsford
705-855-1362 – llafantaisie@carrefour.ca
Lisa Lafantaisie EPEI, superviseure

**Scène des tout-petits**
**Groupes : poupons, bambins, préscolaires** 1412, rue Stephen, Sudbury
705-523-9387 – couellette@@carrefour.ca
Cara Ouellette, superviseure

**Centre d'apprentissage artistique de la petite enfance**
**Groupes : Regroupement familial, parascolaires**
27, rue Larch, Sudbury
705-675-6493 poste 1120 – skimina@carrefour.ca
Serena Kimina EPEI, superviseure

**Boréal des tout-petits**
**Groupes : bambins, préscolaires, parascolaires** 21, boulevard Lasalle, Sudbury
705-560-6673 poste 3281 – cturpin@carrefour.ca
Caroline Turpin EPEI, superviseure

**Trésor des tout-petits**
**Groupes : regroupement familial, parascolaires**
20, rue St-Antoine, Noëlville
705-898-1058 – sjlaforest@carrefour.ca
Samantha-Joe Laforest EPEI, superviseure

**Village des tout-petits**
**Groupes : regroupement familial, parascolaires**
22, rue Ste-Anne, St-Charles
705-867-1499 – klemieux@carrefour.ca
Katherine Lemieux EPEI, superviseure

**Forêt des tout-petits**
**Groupes : Regroupement familial, parascolaires**
13, rue Church, Markstay
705-598-2008 – tlandry@carrefour.ca
Taylor Landry EPEI, superviseure

**NOTRE CONSEILLER PÉDAGOGIQUE**

Mathieu Lambert – Programmes en forêt et en plein air
mlambert@carrefour.ca

# Bienvenue à la grande famille du Carrefour francophone

Bienvenuedansnotregrandefamille,quiestmaintenantvotregrandefamille!Vous marquez une grande étapedelavieennousconfiantvotreenfantetnousensommesbienconscients. Voilà pourquoi,dèsvospremièresvisitesettoutaulongdel'année,notreéquipetiendra toujours à bien vous accueilliretàbienvousservir.Noustenonsàcequevotreenfantsoitbienparmi nous. Nous tenonsàsasanté,àsasécurité,àsonintégration,àsondéveloppement.Nousnous en occuperons toujours avecprofessionnalisme etchaleurhumaine.

Ce guidevousprésentenotreapprochepédagogique,l'orientationdenosprogrammes et nos pratiquesadministratives.Ilvousfournitaussibeaucoupderenseignementspratiques qui vous aiderontàbienprofiterdenosservicesetàbienéquipervotreenfantpoursabelle aventure chez nous.

Vousremarquerezdanscedocumentlesigle«**CPE**».Ilsignifietoutsimplement« **centre de la petiteenfance**».DansnosCPE,votreenfantvivradesexpériencesd'exploration, de découverte et d'émerveillementquifontgrandiretapprendreens'amusant!C'estça,l'épanouissement!

Et nos centresTremplin,vouslesconnaissezaussi?Cesontnosservicesàl'enfance avant et après l'école offertsdanscertainsdenoscentres,oùlesplusgrandss'amusentenapprenant.

Bienvenue chezVOUS,dansnoscentresdelapetiteenfanceetnoscentresTremplin. Et que l'aventure commence!

Carrefour francophone

# Un manifeste pour la petite enfance

AuCarrefour francophone, nous voulons que chaque journée soit une grande aventure pour chaque enfant. Pour guider nos efforts au quotidien, nous nous inspirons d'un ensemble d'attitudes qui nous guident comme une étoile du Nord. Au fil des années, l'esprit de notre action s'est exprimé dans le manifeste que voici.

## Chaque jour est une grande aventure

Ta vie commence et tu es déjà au seuil d'une grande aventure.
Tu comptes plus que tout à mes yeux.

Je comprends que tu as besoin de moi. Pour te nourrir et te soigner.
Pour te sourire, te dire des mots doux et t'entourer d'affection.
Tu as besoin de moi pour te sentir en sécurité.

Tu as tout à apprendre.
Tu as mille et un moyens pour y arriver.
J'ai hâte de les découvrir avec toi et de me laisser surprendre.

Je te regarde dans les yeux. Tu me regardes avec admiration.
J'aime t'écouter, te répondre et te prendre dans mes bras.
Tous les jours, je pense à ton avenir.
Tous les jours, je suis dans le moment présent avec toi.

Tu es en apprentissage. Chaque petit pas compte.
Tu tombes, mais tu te relèves.
Tu grimpes et tu veux aller plus haut.
Je n'oublie pas de me mettre à ton niveau.
Chaque éclair de découverte nous émerveille.

Nous jouons ensemble.
Dans la pluie, la boue, la neige et le vent.
Je m'intéresse à ce qui t'intéresse.
Nous découvrons le monde, ses bruits et ses créatures.
Parce qu'un enfant, ça apprend en jouant.

Tu as mille et une questions.
Nous y répondons avec des liens, des dessins
Et les cinq doigts de la main
Et plein d'autres points d'interrogation.

Tous les jours, je te raconte des histoires.
Pour nommer le monde, découvrir l'humain et ses mystères.

Nous apprenons à vivrelalibertédel'enfance
et à comprendrenosémotions.

La douceur esttoujoursmieuxquelafermeté;
mais je sais enseignerquenonc'estnonetsesraisons.
Parce qu'il y a desinterditsetdeslimitesdanslavie.
Pour quetusoissensibleàautrui.
Pour que tu goûtesencoreplusauxplaisirsdegrandir.

Tout ça, je le fais dansunelanguequej'aime,claireetimagée.
Une languequirit,quirouleetquiritournelle.

Nous chantons pourdirenotrejoiedevivre,pourrythmernotrejournée.
Nous chantons etdansons ensemble,
pour le plaisir desentirlabeautédenoscorpsetlamagiedenosvoix.

Je te veuxbiendanstapeau,curieuxdetoutetheureux,
et deplusenplusautonome.Maisàtavitesseàtoi.
Je suis une éducatrice de la petite enfance.
Je suis unéducateurde la petite enfance.
Tu asledroitfondamentald'êtrevaloriséetaimé.

Tucomptes plus que toutà mes yeux.
Pour que demaintouttonêtresesouvienned'avoirétéaimé.
Pour que demaintun'aiespaspeurd'embrassertoutelavie.
Pour quedemaintuaieslecouraged'êtrelibre.
Pour quedemainnoussoyonsdemeilleurshumains.

Je suis une éducatrice de la petite enfance.
Je suis unéducateurde la petite enfance.
Je crois quetuasledroitd'êtreunenfant,toutsimplement.
Prends ma main.Chaquejournéeestunebellegrandeaventure.

# 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 centres de la petite enfance (CPE) 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 du CPE.

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 deux 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

Nos sites situés à Sudbury-EST ont la chance de compter une cuisinière parmi leur équipe. 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

Tous nos centres de la petite enfance ont des **entrées sécurisées**. Nos centres Tremplin exigent que les parents signent le registre à l'entrée et au départ des enfants.

Vous devez nous prévenir si une nouvelle personne vient ramasser les enfants et nous demanderons de voir sa pièce d'identité.

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 CPE 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 communications ou par courriel et nous sommes disponibles pour des rencontres.

Les éducatrices et éducateurs communiquent en personne, par courriel ou par groupe privé Facebook. Nous affichons des photographies et des communications d'événements spéciaux afin de

créer un dialogue avec les parents. Nous encourageons les parents à lire ces communications et à y noter eux aussi leurs observations et leurs remarques.

Le CPE ou le Tremplin demande parfois aux parents de se présenter à des **rencontres personnelles**. Nous encourageons aussi les parents à nous demander 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 du CPE.

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 CPE. Nous participons à divers comités des services à l'enfance qui se rencontrent mensuellement et au besoin (rencontres de gestion de la qualité avec la Ville du Grand Sudbury, Santé publique Sudbury et districts, le ministère de l'Éducation et Ressources pour l'enfance et la communauté).

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 la petite enfance. Notre personnel appuie et renforce cet esprit communautaire dans nos centres.

Nos relations avec notre personnel

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

L'équipe pédagogique aide notre personnel éducateur à participer au développement d'activités culturelles et de pratiques pédagogiques dans l'esprit du « **curriculum émergent** ».

L'équipe pédagogique joue aussi le rôle de passeurs culturels et représente les points de vue, les intérêts et les besoins de leurs CPE respectifs.

## 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 au CPE est largement déterminé par les enfants. Nous respectons leur liberté d'enfants. Toutefois, notre personnel intervient adroitement pour aider les enfants à acquérir des **valeurs fondamentales**, comme le respect, le partage, la communication en français 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.

Carrefour francophone

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, l'enquête et la communication en français 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 et nos éducateurs 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 invitations et provocations qui lui sont présentées.

Notre personnel éducateur présente à l'enfant des occasions d'activité un peu partout dans le local du CPE 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 ou des défis**. Elles mettent en pratique plusieurs aspects essentiels au développement de l'enfant, en littératie ou en numératie, par exemple.

Notre personnel éducateur 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, en faisant partie de son exploration et en étant coapprenant).

## 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 différentes façons d'apprendre. Nos CPE 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 notre personnel éducateur dans l'élaboration de ses programmes et services pour la garde d'enfants et l'éducation de la petite enfance.

Carrefour francophone

Le Carrefour francophone appuie la mission éducatrice de ses CPE par une **programmation culturelle stimulante et interactive**. Des artistes professionnels francophones et des invités spécialistes de leur domaine, qui proviennent principalement (mais non exclusivement) de la communauté locale, visitent nos CPE pour animer des activités qui les éveillent à plusieurs disciplines (conte animé, musique, sciences, arts visuels, danse, etc.) et aux arts en français.

En offrant ces moments culturellement significatifs, nous développons chez les enfants et notre personnel le **sens d'appartenance** à la communauté **francophone**. 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 et des périodes de jeu actif, de jeu paisible et de repos.

La programmation de nos CPE 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 CPE et nos Tremplins suivent les lignes directrices du ministère de l'Éducation pour répartir les blocs horaires de leur programmation : un minimum de deux heures de jeu à l'extérieur par jour pour les centres de la petite enfance, un minimum d'une demi-heure de jeu à l'extérieur pour les Tremplins, temps de repos après le dîner, etc.

Les salles de nos CPE sont des **environnements adaptés aux besoins variés** des enfants. Par exemple, si un enfant veut se reposer ou lire calmement, nous offrons un ameublement approprié et des coins douillets. Nous offrons aussi une variété de jeux de pièces détachées et de matériaux pour la manipulation. 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 les bienvenus dans nos CPE. 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 le centre 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 CPE, 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 ou au départ des parents, ou encore durant les moments les plus importants pour les enfants (ateliers, activités en forêt…). Les parents peuvent toujours profiter de cette occasion pour discuter avec le personnel.

Nous communiquons avec les parents par **courriel, en personne** 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 ou Nicholas Dupuis fournissent à notre personnel de précieuses occasions d'approfondir notre expertise en apprentissage par le jeu. Le Centre Louis Riel du Collège Boréal offre des occasions de découverte et d'ouverture aux cultures métisse et autochtone.

Pour sa part, la **Slague jeunesse** (le service de diffusion de spectacles du Carrefour francophone) offre dans nos CPE des animations et des ateliers d'artistes locaux, ainsi que des visites régulières d'artistes en résidence qui favorisent l'éveil sonore et musical. Ces activités sont des expériences qui nourrissent le sens d'identité et d'appartenance culturelle des enfants. Du même coup, elles viennent enrichir les compétences professionnelles de notre personnel, qui pourra continuer l'aventure avec les enfants après la visite.

Nous avons aussi des liens avec plusieurs **partenaires et commanditaires locaux** qui partagent nos valeurs : Desjardins, Collège Boréal, Centre Louis Riel, Delta Bingo and Gaming, Richelieu Sudbury, etc. Ces organismes ont à cœur le bien-être des familles et le développement des enfants et leurs objectifs viennent appuyer les nôtres. Nous sommes toujours ouverts à de nouveaux partenaires financiers qui nous aideraient à enrichir notre programmation.

## APPROCHE 9 : Assurer le développement professionnel continu des membres de notre personnel et des autres intervenants communautaires dans nos CPE.

Le Carrefour francophone croit en l'importance du **développement professionnel continu** de son personnel. Il offre aux employés une multitude d'occasions de se perfectionner, notamment pour offrir la programmation culturelle francophone de haute qualité qui fait la fierté de nos CPE.

Par ailleurs, le Carrefour francophone appuie son personnel qui souhaite profiter d'occasions de développement professionnel offertes au sein de la communauté, par exemple dans le cadre d'activités offertes par Centraide et le CSDMS (Conseil Service Manitoulin District Sudbury).

Le Carrefour francophone assure aussi la qualité de ses CPE en travaillant avec les Services à l'enfance du CSDMS et de Boussole. Les employés ont accès à des possibilités d'apprentissage de qualité et adaptées à leurs besoins spécifiques pour continuer à se perfectionner.

Notre propre équipe pédagogique travaille en amont avec la consultante de qualité. Les visites dans les centres aident les membres de notre personnel à poursuivre leur développement professionnel et à atteindre leurs objectifs.

### APPROCHE 10 : Documenter et étudier l'impact de nos stratégies sur les enfants et les familles.

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

Nous sommes à l'écoute des familles en tout temps. À intervalles de deux ans, nous utilisons pour ce faire un processus plus formel 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 servir nos familles.

Le Carrefour francophone 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.

### Notre promesse…

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, d'exploration et de loisir qui l'aideront à grandir et à découvrir ce qu'il ou elle peut devenir.

Pour nous, l'animation culturelle et une multiplicité d'expressions de soi sont de grandes forces de notre action éducative auprès de vos enfants. Mais pour eux, la culture et l'expression signifieront tout simplement : beaucoup de plaisir!

# Notre raison d'être

## La mission de nos services à la petite enfance

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 nous permet d'avoir

de la flexibilité dans la programmation et d'être à l'écoute des besoins et des intérêts de l'enfant pour éveiller la curiosité et l'autonomie dans son développement et son apprentissage.

## Historique du Carrefour francophone

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

Animateur communautaire et social pendant plusieurs décennies, foyer de la vie culturelle sudburoise et particulièrement de la jeunesse francophone, le Centre des jeunes a longtemps accueilli de nombreux membres actifs autour d'une multitude d'activités culturelles, éducatives, sportives et sociales.

Dans les années 90, le Carrefour francophone est devenu un fournisseur de services aux familles, ses programmes Tremplins venant combler un important besoin de services à l'enfance en français dans le Grand Sudbury.

Depuis 2005, un renouveau important a remis le Carrefour francophone à l'avant-plan de la scène culturelle et sociale sudburoise avec, entre autres initiatives, la création de onze centres de la petite enfance, des camps d'été artistiques et en plein air, des services dans Sudbury Est (2 Centres de la petite enfance, 3 Tremplins, 2 camps d'été) et le retour remarquable de La Slague, diffuseur de concerts, de spectacles en français, et organisateur de festivals (La Nuit émergente et Le French Fest).

En 17 saisons artistiques et après plus de 300 concerts et spectacles, La Slague a remporté une multitude de prix et est considérée par ses pairs comme un des meilleurs diffuseurs en Ontario français.

Avec La Slague jeunesse, le Carrefour francophone développe à compter de 2013 une programmation culturelle dynamique et moderne adaptée à la petite enfance, aux foyers mixtes et à un contexte d'apprentissage par la découverte, le plaisir et le jeu. En 2018, il devient le premier membre du Réseau Petits bonheurs à l'extérieur du Québec et organise sa première édition du Festival Petits bonheurs Nouvel-Ontario en 2019.

Le Carrefour francophone poursuit sa lancée avec un plan de développement stratégique pour 2020-2025. En plus d'agir à titre d'organisme porteur du projet de la Place des Arts et de continuer l'expansion de ses Services à l'enfance, nous tenons à être un organisme rassembleur et toujours plus accessible à la communauté du Grand Sudbury.

## 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. Nous explorons ensemble! Nos professionnels de la petite enfance sont des coapprenants avec les enfants. Leurs observations et la documentation des activités orientent leurs activités pédagogiques.
Conformément à la déclaration de principe du ministère de l'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 les 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.

## Nous sommes un centre francophone

La langue d'usage dans nos centres de la petite enfance 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. Nous reconnaissons, et vous reconnaissez, que si vous avez choisi un service de garde du Carrefour francophone, c'est parce que vous valorisez la langue française et que vous voulez soutenir le développement de votre enfant en français.

Le Carrefour francophone est le seul fournisseur de services de garde de langue française axé sur les arts et la culture dans la région du Grand Sudbury et de Sudbury Est. Nous avons donc la

responsabilité particulière de veiller au maintien du caractère francophone de nos centres de garde. À cette fin, nous nous engageons à :

- assurer que toutes les communications avec les enfants et toutes les activités de nos centres se déroulent uniquement en français;
- faciliter l'accès aux outils et aux ressources nécessaires pour que les parents poursuivent l'apprentissage du français à la maison; et
- offrir une programmation culturelle de haut calibre dans nos centres, en plus de proposer des occasions de sorties culturelles diversifiées visant toute la famille.

Bien entendu, les parents peuvent communiquer avec les éducatrices et éducateurs dans la langue officielle de leur choix (le français ou l'anglais) et peuvent obtenir certains documents en version bilingue. Nous respectons la diversité des réalités linguistiques de nos familles tout en cherchant à faciliter leur intégration au milieu de vie francophone qu'est le réseau de services de notre organisme. Notre personnel fera preuve d'une douce constance en encourageant les enfants à explorer leur capacité de 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 centres.

## Le programme d'activités quotidiennes

Tous les jours, nous offrons des expériences d'apprentissage initiées par l'enfant et soutenues par l'adulte. Nous mettons en place des environnements stimulants et des situations d'apprentissage variées qui sont propices au développement de multiples habiletés. L'orientation de nos programmes éducatifs découle des besoins et des intérêts de chaque enfant individuellement et de l'ensemble du groupe.

Notre programmation pédagogique est documentée et nous affichons les histoires d'apprentissage des enfants dans nos centres. Ces histoires circulent, sur la page Facebook de chacun de nos centres, certaines sur la page Facebook du Carrefour francophone ou en vedette dans notre infolettre, le Porte Panier.

Nos activités mettent en pratique les principes du **curriculum émergent**. Dans cette approche, le personnel planifie des provocations et des invitations à l'apprentissage. Celles-ci sont adaptées au groupe d'enfants en tenant compte de leurs habiletés, de leurs besoins et de leurs penchants.

Les provocations cherchent à susciter la curiosité et des actions qui peuvent servir à développer un projet, une idée ou un champ d'intérêt. Par exemple, il peut s'agir d'approfondir une activité à partir d'une question d'un enfant.

Les invitations encouragent plus directement l'enfant à réfléchir ou à explorer un concept. Par exemple, il peut s'agir de préparer une « invitation à jouer ou à explorer » sur une table et les enfants intéressés peuvent en profiter.

Nos éducatrices et éducateurs développent des activités et des projets en s'inspirant :

- de ce qui intéresse les enfants;
- des questions que les enfants se posent ou leur posent;
- des influences familiales et culturelles à valoriser;
- de leurs expériences quotidiennes;
- de leurs découvertes dans le monde qui les entoure.

Cette approche considère l'enfant comme un être compétent, capable de réflexion complexe, rempli de curiosité et ayant beaucoup de potentiel. Nous devenons coapprenants auprès d'eux, car les enfants peuvent apprendre et aussi nous en apprendre!

### 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 centres de la petite enfance accueillent régulièrement des artistes et des spécialistes de différentes disciplines : musique, arts visuels, sciences, artisanat, yoga, 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, ainsi que des spectacles jeunesse. Le camp de mars et 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, les parents, et les professionnels de l'éducation de la petite enfance.

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 sur notre site web : carrefour.ca.

## Nos pratiques générales

### Un personnel qualifié et engagé

Dans nos centres, vos enfants sont bien encadrés. Les CPE et les Tremplins du Carrefour francophone ont tous sur les lieux 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 ou des éducateurs qualifiés qui ont un diplôme en éducation de la petite enfance, des monitrices ou des moniteurs en voie d'être diplômées dans ce même domaine, des aides-éducatrices ou aides-éducateurs ayant un diplôme dans un domaine connexe, des apprenantes et apprenants 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.

## Le personnel varie en nombre selon les heures

Si vous ne venez au CPE 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 CPE sont à effectif réduit. Les membres du personnel ne sont pas tous sur place.

## Les groupes d'âge

Votre enfant sera regroupé avec d'autres qui ont le même âge (sauf si le centre en question est un « centre de regroupement familial »). 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 du temps des Fêtes, les enfants sont regroupés en groupes de tout âge, tout en respectant le règlement du ministère sur le regroupement d'âges mixtes.

## Le ratio personnel-enfants

Combien de professionnels de la petite enfance seront présents dans le CPE de votre enfant? Tout dépend du nombre et de l'âge des enfants dans ce centre.

**Poupons, bambins, préscolaires :**

- 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 inclusivement, le ratio est de 1 adulte pour 8 enfants.

**Regroupement familial (âges divers ensemble) :**

Le regroupement familial peut accueillir un maximum de 15 enfants, dont pas plus de 6 enfants sont sous l'âge de 3 ans et pas plus de 3 enfants sous l'âge de 12 mois.

- Pour les enfants de moins de 12 mois inclusivement, le ratio est de 1 adulte pour 3 enfants.
- Pour les enfants de 12 mois à 24 mois inclusivement, le ratio est de 1 adulte pour 4 enfants.
- Pour les enfants de 24 mois à 12 ans inclusivement, le ratio est de 1 adulte pour 8 enfants.

**Tremplins (avant et après l'école) :**

- Pour les enfants ayant l'âge du jardin d'enfants, de 3 ans et 7 mois à 6 ans, le ratio est de 1 adulte pour 13 enfants.
- Pour les enfants d'âge scolaire primaire/moyen, de 5 ans et 7 mois 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 6 h 30 et 8 h 30 et entre 17 h et 18 h 30), le taux d'encadrement baisse. Mais quand même, il ne doit jamais être inférieur aux deux tiers du taux prescrit par le ministère de l'Éducation. Cela veut dire, par exemple, que deux éducatrices peuvent être responsables de trois groupes du même âge.

## Les bénévoles et les étudiantes et étudiants

Les bénévoles et les étudiantes et étudiants jouent un rôle important en soutenant le personnel dans ses activités quotidiennes. Toutefois, ces personnes sont supervisées en tout temps par un membre du personnel. Aucune n'est autorisée à être seule avec un enfant dans un centre de la petite enfance.

## Les heures d'ouverture

En règle générale, nos CPE sont ouverts de 6 h 30 à 18 h 30 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

Nos Tremplins sont ouverts de 6 h 30 à 9 h et de 15 h à 18 h 30 du lundi au vendredi pendant l'année scolaire, à l'exception des jours fériés.

Nous offrons un service de camp de jour lors des journées pédagogiques et du congé de mars. Nos camps d'été commencent généralement le premier lundi après 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. Les jours fériés sont 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 pour la période des Fêtes, soit du 24 décembre jusqu'au 2 janvier inclusivement, selon le besoin pour les services. Les jours de fermeture, autres que les jours fériés indiqués ci-haut, ne vous sont pas facturés.

## La formation continue de notre personnel

On n'a jamais fini d'apprendre. Nous croyons fortement en l'importance de ressourcer et d'outiller nos équipes en leur offrant des occasions de développement, pour qu'elles puissent en retour offrir des programmes de qualité à votre enfant.

Nous favorisons un soutien constant à notre personnel, ainsi que du perfectionnement professionnel par la formation continue (apprentissage en développement de l'enfant, programme ECAD), des ateliers ponctuels et des évaluations annuelles de rendement. Nous accompagnons et soutenons nos employés dans leur cheminement autant que possible.

En plus d'ateliers hors des heures du travail, tout notre personnel participe à au moins une pleine journée de perfectionnement professionnel annuellement. Celles-ci sont planifiées avec nos objectifs de qualité en tête et sont conçues pour enrichir l'expérience de votre enfant.

Nous vous préviendrons quand il y aura des journées de formation. Nos CPE et nos Tremplins sont fermés et ce jour ne vous sera pas facturé.

## Choses à apporter au centre de la petite enfance

Quand on part en aventure, on apporte son petit nécessaire. Pour l'aventure quotidienne de votre enfant, vous trouverez ci-joint une liste de vérification qui vous rappelle les choses essentielles à préparer et à apporter. Cette liste est conçue pour assurer le confort et le bonheur de votre enfant lors de son séjour en CPE.

Entre autres, il est important de noter que vous devez vous assurer de laisser au CPE au moins trois ensembles de vêtements de rechange (gilet, pantalon, bas, caleçon et crème solaire). Vous pouvez aussi prévoir un antimoustique si vous le souhaitez. Ceux-ci peuvent être laissés dans le casier de l'enfant, dans un sac à dos, mais 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.

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 pas prendre la responsabilité des pertes, des vols ou des dommages aux objets personnels survenus au CPE et au Tremplin. S'il s'agit d'un objet égaré, nous ferons ce que nous pourrons pour le chercher.

## Les jouets de la maison

C'est dommage, mais c'est important : **il est strictement interdit d'apporter des jouets de la maison.** Nous nous assurons d'avoir sur place tout le matériel nécessaire pour l'apprentissage de votre enfant.

## Les rencontres personnelles

Ce qu'il faut parfois pour savoir comment va votre enfant, c'est une rencontre en personne. Donc, attendez-vous que le CPE 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.

Vous serez aussi invités à une rencontre avec le personnel éducateur annuellement. Cette rencontre aura pour but de discuter du développement global de votre enfant et de vous tenir informés de notre approche pédagogique.

## Mesurer le développement de l'enfant

Le bien-être et le développement de votre enfant sont nos priorités. Les premières années de la vie sont une période critique pour le développement du cerveau et du corps. Les compétences cognitives, linguistiques, socioaffectives et motrices sont autant d'aspects essentiels de l'épanouissement de l'enfant. C'est pourquoi notre personnel évalue le développement de votre enfant deux fois par année et vous fait part des résultats de cette évaluation.

## Le jeu en plein air

Pour passer une bonne journée, il faut mettre le nez dehors! Et, bien sûr, jouer dans la nature et en plein air, c'est essentiel au développement global de l'enfant. Les enfants présents au CPE pendant six heures ou plus par jour doivent jouer dehors pendant au moins deux heures par jour, si la météo le permet.

Les enfants d'âge scolaire présents dans les Tremplins (garde avant et après les heures de classe) doivent jouer dehors au moins une demi-heure 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. Pour les détails, vous pouvez demander à consulter la politique sur la température auprès du superviseur de site.

## L'exploration en forêt

Plusieurs de nos centres profitent de jeu en forêt pendant des périodes prolongées dans le cadre d'une importante recherche sur l'impact du plein air sur la santé des enfants et du personnel menée dans nos centres pilotes.

La forêt offre bien plus qu'une seconde salle de classe aux enfants; c'est un milieu de vie réel, un écosystème partagé avec les familles, où les enfants développent une sensibilité à la nature et une ouverture sur leur communauté. Le jeu en nature favorise l'épanouissement global des enfants, ainsi que de meilleures interactions entre les enfants et le personnel éducateur. L'ouverture de soi et au monde qui nous entoure commence avec l'apprentissage par le jeu inscrit dans ce lieu vivant.

La découverte de l'environnement implique la gestion d'un certain niveau de risque. Cette exploration du risque contribue au développement de la conscience de soi et à la reconnaissance des conséquences de ses propres actions sur l'environnement et les autres individus. L'enfant qui a l'occasion de dépasser ses propres limites y gagne une estime et une conscience de soi accrues. Notre approche vise à fournir un cadre sécuritaire, mais souple permettant aux enfants de se découvrir par le respect de soi, des autres et de son environnement.

## Les excursions

De temps en temps, le CPE organise une sortie. Si votre enfant ne peut pas y participer, vous devrez trouver ce jour-là un autre service de garde, car en raison du ratio du nombre d'éducatrices par enfant, l'enfant ne peut pas demeurer au CPE si nous quittons les lieux.

## La résolution de conflits

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!

Nous posons des questions à l'enfant pour comprendre la source du problème ou de la frustration. Nous prenons le temps de discuter avec les enfants pour mieux les comprendre et les appuyer. Nous encourageons les enfants à résoudre leurs défis ou leurs conflits en agissant comme médiateurs. Nous expliquons aux enfants les raisons derrière nos décisions et nous les invitons à réfléchir avec nous pour trouver des solutions.

Devant une difficulté ou une situation moins agréable, le personnel en discute avec le parent. Vous pouvez nous aider à trouver des façons d'éliminer ou d'éviter le problème. Notre personnel a accès à une multitude de partenaires communautaires qui les aident à trouver des solutions et des ressources.

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 CPE, la discipline a ses limites. Conformément à la Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance, il est absolument interdit d'autoriser les pratiques suivantes :

a) que l'enfant subisse un châtiment corporel de la part d'un employé ou d'un autre enfant ou groupe d'enfants;
b) que l'on restreigne physiquement l'enfant, notamment en l'immobilisant 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) qu'on inflige des dommages corporels à un enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.

## Code de conduite

Le respect est l'ingrédient magique d'un milieu de vie harmonieux. Dans nos centres de la petite enfance, nous tenons au respect d'autrui. Nous l'exigeons de notre personnel dans leurs fonctions professionnelles. Nous l'exigeons des enfants dans leurs interactions entre eux. Nous l'exigeons des parents et adultes dans leurs interactions avec nous.

Comportement agressif ou irrespectueux d'un enfant

Les agressions ne sont pas tolérées. Si votre enfant pose à répétition des gestes physiques ou verbaux inacceptables envers d'autres enfants ou le personnel, nous vous convierons à une rencontre avec le personnel éducateur et la superviseure du centre pour en discuter et convenir d'une solution qui répond aux besoins de toutes les parties.

Le Carrefour francophone se réserve le droit de retirer un enfant du service de garde pendant trois jours si la superviseure et la direction jugent que c'est nécessaire pour des motifs de comportement inacceptable. Ces journées ne sont pas facturées. Ensuite, nous élaborons en collaboration avec les parents un plan individualisé et nous mettons à l'essai des mesures convenues pour améliorer la

situation. Selon la situation, nous suivrons le processus prévu du plan d'intervention pour traiter les comportements inappropriés.

Comportement agressif ou irrespectueux d'un parent, d'un adulte ou d'enfant

**Les comportements suivants sont inacceptables de la part des parents, des enfants et de toute personne ayant un lien avec nos services.**

- Toute forme d'intimidation (physique, verbale, affective, sociale, écrite ou orale, en personne ou par l'entremise de médias sociaux d'autres moyens de communication);
- Le harcèlement, y compris tout comportement d'humiliant, embarrassant, agaçant ou irritant;
- Toute forme de mauvais traitement (sexuel, physique ou psychologique), y compris les mauvais traitements infligés verbalement, par écrit ou de toute autre façon;
- La discrimination contre une personne ou un groupe de personnes fondée sur la race, la couleur, l'ascendance, la nationalité ou l'origine nationale, l'ethnicité, la religion, l'âge, le sexe, les caractéristiques ou l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, le statut familial, la source de revenus, les convictions politiques et les incapacités physiques ou mentales;
- Les actes mettant une autre personne en danger, y compris les actes de violence physique (avec ou sans arme) et les menaces proférées contre quelqu'un.

La sécurité et le bien-être de vos enfants sont notre priorité absolue. Nous vous informons que la réglementation ontarienne (LGEPE) a été renforcée pour offrir une protection maximale aux enfants, aussi bien dans les milieux de garde agréés que non agréés. Désormais, la loi élargit la liste des pratiques strictement interdites pour y inclure explicitement les mauvais traitements d'ordre sexuel, l'inconduite sexuelle et tout acte sexuel prohibé par la Loi sur les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance.

Pour garantir une tolérance zéro, ces manquements graves sont maintenant directement liés à des infractions professionnelles et à des poursuites en vertu du Code criminel du Canada. Tout adulte qui enfreindrait ces règles s'expose immédiatement à des sanctions légales et criminelles sévères, en plus de son renvoi immédiat. Notre établissement applique rigoureusement ces directives pour vous garantir un milieu de garde sain, transparent et totalement sécurisé.

## CONSÉQUENCES D'UN COMPORTEMENT INAPPROPRIÉ

En cas de comportement inapproprié de la part d'un enfant, d'un parent, du personnel ou d'autres adultes ayant un lien avec nos CPE, nous suivons un processus d'intervention en trois temps.

Le Carrefour francophone se réserve le droit de passer directement aux mesures de la troisième intervention si le cas est jugé grave.

N.B. Quand l'étape 3 est atteinte, la décision est définitive et il n'y a pas de processus d'appel.

### PREMIÈRE INTERVENTION :

Face à des comportements inappropriés ou inacceptables, les mesures à prendre sont :

1. Rappeler aux personnes concernées les attentes et les limites établies;
2. Expliquer pourquoi un comportement est inapproprié et ce que nous attendons comme comportement respectueux;
3. Parler seulement du comportement, sans juger la personne;
4. Réagir de façon bienveillante et porter attention aux sentiments de la personne;
5. Prévoir des conséquences appropriées au comportement problématique;
6. Envoyer un résumé de la discussion par courriel à toutes les personnes impliquées.

### DEUXIÈME INTERVENTION :

Selon la gravité et la fréquence du comportement, nous prendrons ces autres mesures :

1. Donner un avertissement écrit qui énonce les inquiétudes que le comportement suscite et les conséquences prévues s'il persiste;
2. Analyser le comportement pour cerner ses causes possibles et les efforts à faire pour le diminuer ou le changer;

TROISIÈME INTERVENTION :

Sila gravité et la fréquence du comportement le nécessitent, nous passons au troisième palier de mesures :

1. La suspension ou le congédiement, dans le cas d'une personne ayant des responsabilités;
2. La suspension ou l'exclusion des services de garde, dans le cas d'un enfant ou d'un parent;
3. L'interdiction de se présenter au centre, dans le cas d'un visiteur;
4. La communication avec la police et/ou les services à l'enfance et à la famille en cas de comportement illégal, notamment les mauvais traitements, l'agression ou les menaces.

La décision et les mesures prises à l'étape 3 sont finales et irrévocables.

N.B. Au cours du processus d'intervention, il est possible de faire appel à des ressources externes :

- L'organisme Ressources pour l'enfance et la communauté, ou tout autre service professionnel, afin d'aider la personne à comprendre le comportement inapproprié et à le réduire;
- Les services à l'enfance et à la famille, afin d'obtenir des services de soutien parental;
- La police, en cas de comportement menaçant.

## 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, le personnel vous remettra un formulaire décrivant les détails de l'incident. Une fois signé, ce formulaire sera inséré dans le dossier de l'enfant et on vous remettra une copie du rapport. Ce rapport inclura les démarches du personnel pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise.

## Le dîner et les collations

La saine alimentation fait partie de notre mission.

Aux enfants dans nos CPE, nous fournissons un dîner nutritif et deux collations.

Aux enfants dans nos centres Tremplin, nous fournissons une collation avant l'école et une autre après l'école.

Nos choix alimentaires suivent les recommandations du Guide alimentaire canadien. Si votre enfant a des allergies ou suit un régime adapté, discutez-en avec la superviseure de votre CPE. Nos CPE et nos Tremplins sont des lieux sans noix ni arachides.

Pensez-vous fournir un petit extra alimentaire à votre enfant? Ce serait non seulement inutile, mais problématique. Aucune nourriture apportée de la maison n'est admise dans le centre. En fait, il est interdit de franchir la porte avec quelque nourriture extérieure que ce soit.

Nous demandons particulièrement aux parents de **ne pas fournir aux enfants des bonbons ou autres sucreries** à apporter au centre.

Comme l'exige le règlement provincial, le menu mensuel est affiché sur les lieux. Vous verrez le nôtre à l'entrée. Une copie vous sera remise lors de l'inscription de votre enfant. Le menu des dîners et des collations est aussi affiché dans l'application DIGIBOT et au besoin, nous pouvons le fournir aux parents sur demande.

## La sieste

Un bon petit dodo fait partie d'une journée bien remplie. Dans nos CPE, une période de repos d'au moins 30 minutes et d'au plus 120 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 le personnel détermine que votre enfant a besoin d'une sieste, il doit lui offrir l'occasion de se reposer ou de dormir, car notre rôle est de répondre aux besoins de l'enfant alors qu'il est avec nous.

## 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, le personnel doit s'occuper d'un grand nombre d'enfants.

Vous avez donc la responsabilité d'aider votre enfant à se vêtir et à se dévêtir, de le conduire dans sa salle et d'avertir le personnel de son arrivée ou de son départ.

Puisque l'arrivée, surtout, peut être difficile pour vous et pour l'enfant, la superviseure du centre et le personnel éducateur de votre enfant peuvent vous aider à trouver des façons d'assurer une transition en douceur.

C'est aussi l'occasion de prendre le temps de discuter avec le personnel éducateur de votre enfant. Comment s'est passée sa soirée le soir avant? Et ce matin? A-t-il bien dormi? L'enfant a-t-il un moment mémorable à partager? Nous vous encourageons aussi à prendre quelques minutes pour discuter de toutes les choses importantes qui se passent dans sa vie pour pouvoir mieux répondre à ses besoins durant la journée.

**Voici l'énoncé de la politique et des procédures pour la sécurité à l'arrivée et au départ de l'enfant dans les centres de la petite enfance à Sudbury :**

But

La présente politique et les procédures qu'elle contient contribueront à favoriser une arrivée et un départ en toute sécurité des enfants pris en charge. Cette politique permettra aux personnels éducateurs, aux étudiants et aux bénévoles de comprendre clairement leurs

rôles et responsabilités afin d'assurer l'arrivée et le départ en toute sécurité des enfants prit en charge, y compris des mesures qu'il faut prendre lorsqu'un enfant n'arrive pas au CPE comme prévu, ainsi que les étapes à suivre pour assurer leur départ en toute sécurité.

Cette politique vise à s'acquitter des obligations énoncées dans le Règlement de l'Ontario 137/15 en ce qui concerne les politiques et les procédures pour l'arrivée et le départ en toute sécurité des enfants pris en charge.

Remarque : Les définitions des termes employés dans l'ensemble de cette politique sont données dans un glossaire à la fin du document.

Politique

Généralités

- Le Carrefour francophone de Sudbury veillera à ce que tout enfant pris en charge au CPE ne soit confié qu'au parent/tuteur de l'enfant ou à une personne à qui le parent/tuteur a donné l'autorisation écrite dans leurs comptes Digibot.
- Le Carrefour francophone de Sudbury ne retournera les enfants pris en charge qu'à leur parent/tuteur ou à une autre personne autorisée dans le système Digibot. Le CPE ne retournera aucun enfant pris en charge sans supervision.
- Lorsque l'enfant n'arrive pas au CPE comme prévu ou n'est pas cueilli à la fin de la journée comme prévu, les membres du personnel doivent suivre les procédures pour une arrivée et un départ en toute sécurité décrites ci-dessous.

Procédures

Recevoir un enfant dans un centre de la petite enfance

Lorsqu'ils reçoivent un enfant dans le CPE au moment où on le dépose, les membres du personnel chargés du programme dans la salle doivent :

- o Accueillir le parent/tuteur et l'enfant.
- o Demander au parent/tuteur comment la soirée/l'avant-midi de l'enfant s'est déroulée et s'il y a des changements dans la procédure à suivre pour cueillir l'enfant c'est-à-dire, si quelqu'un d'autre que le parent/tuteur doit passer prendre l'enfant). Si le parent/tuteur a indiqué que quelqu'un d'autre que le parent/tuteur de l'enfant va passer le prendre, les membres du personnel doivent confirmer que la personne figure bel et bien sur la liste de contacts d'urgence dans le compte Digibot du parent ou, si la personne ne figure pas sur la liste, ils doivent demander au parent/tuteur de fournir une autorisation verbale lorsque le parent dépose l'enfant ou par le clavardage dans leur compte Digibot pour passer le prendre.
- o Documenter le changement dans le livre de communication de site.
- o Confirmer l'arrivée de l'enfant en DigibotGo.

Lorsque l'enfant n'est pas arrivé au centre de la petite enfance comme prévu

Lorsque l'enfant n'arrive pas au CPE et lorsque le parent/tuteur n'a pas communiqué un changement dans la façon de procéder pour déposer l'enfant (p. ex. n'a pas laissé un message vocal ou n'a pas avisé le personnel de fermeture au sujet de la cueillette), les membres du personnel dans la salle doivent :

- Vérifie le livre de communication pour tout message relié aux absences de la journée.
- Informer la ou le superviseur ou désigner de site.
- Le superviseur ou désigné de site communique avec le parent/tuteur de l'enfant à 9 h 30 par appel téléphonique.
- Le superviseur ou désigné de site doivent communiquer par téléphone au moins une fois et laisser un message avec les parents et ou les tuteurs pour confirmer l'absence de l'enfant.
- Une fois que l'absence de l'enfant a été confirmée, le superviseur ou désigné du site devront la documenter dans le système Digibot et noter tout renseignement supplémentaire sur l'absence de l'enfant dans le livre de communication.

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

- Pour les programmes d'âge scolaire le matin : 15 minutes avant la transition vers l'école
- Pour les programmes d'âge scolaire en après-midi : 15 minutes après la transition de l'école vers le service de garde
- Pour les programmes en garderie (poupons, bambins et préscolaires) : 150 minutes (2,5 heures) après l'ouverture du centre (9 h 30).

Départ d'un enfant qui est dans un centre de la petite enfance

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

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

Carrefour francophone

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

Lorsque le parent/tuteur a communiqué auparavant avec les membres du personnel l'heure précise où la personne autorisée va passer prendre l'enfant au centre de la petite enfance ainsi qu'un délai de 30 minutes et qu'il n'a pas été cueilli, la ou le superviser ou désigné de site devra communiquer avec le parent/tuteur par appel téléphonique et l'aviser que l'enfant est encore au CPE et que personne n'est passé le prendre.

- Lorsque les membres du personnel ne sont pas capables de joindre le parent/tuteur, ils doivent rappeler et laisser un message pour le parent/tuteur. Lorsque la personne qui doit passer prendre l'enfant est une personne autorisée et lorsque ses coordonnées sont disponibles, les membres du personnel devront communiquer avec elle afin de confirmer qu'elle va passer le prendre conformément aux directives du parent/tuteur ou ils devront laisser le message vocal de communiquer avec le centre.

- Lorsque les membres du personnel n'ont pas eu de réponse du parent/tuteur ou de la personne autorisée qui doit passer prendre l'enfant, ils devront attendre à la fin du programme, puis se référer aux procédures « Si on n'est pas passé prendre l'enfant et le centre est fermé ».

<u>Si on n'est pas passé prendre l'enfant et le centre est fermé</u>

- Si le parent/tuteur ou la personne autorisée devait passer prendre l'enfant au CPE et qu'il n'est pas arrivé à 18 h 00, les membres du personnel devront voir à donner une collation et une activité à faire à l'enfant pendant qu'ils attendent que l'on passe le prendre.

- Le membre du personnel devra demeurer avec l'enfant, et appellera le parent/tuteur afin de l'aviser que l'enfant est encore au CPE et de lui demander à quelle heure il va passer le prendre. Dans le cas où la personne qui passe prendre l'enfant est une personne autorisée, les membres du personnel devront communiquer avec le parent/tuteur en premier puis communiquer avec la personne autorisée qui doit passer prendre l'enfant, s'ils sont incapables de joindre le parent/tuteur.

- Le membre du personnel avisera le superviseur ou désigné du site.

- Si le membre du personnel est incapable de joindre le parent/tuteur ou la personne autorisée qui a la responsabilité de passer prendre l'enfant, il devra communiquer avec les personnes autorisées qui figurent dans le dossier Digibot de l'enfant.
- Lorsque le membre du personnel est incapable de joindre le parent/tuteur et chaque personne contact autorisée qui figure dans le dossier de l'enfant avant 19 h, le membre du personnel devra communiquer avec la Société d'aide à l'enfance de Sudbury (SAE) au 705-566-3113. Le membre du personnel devra suivre et documenter l'orientation de la SAE en ce qui concerne les prochaines étapes.
- Si un enfant n'a pas été récupéré 15 minutes avant l'heure de fermeture du centre, le personnel éducateur sur place recevra une notification DigibotGO pour confirmer que l'enfant est toujours présent. Si le personnel éducateur ne confirme pas le départ de l'enfant dans les 10 minutes qui suivent et/ou si son appareil DigibotGO est hors ligne, le superviseur du site sera invité à confirmer la présence de l'enfant. Une fois qu'il est confirmé que l'enfant est toujours sur place :

  Niveau 1 – Les parents/tuteurs autorisés recevront une notification leur demandant de confirmer qu'ils sont en route.

  Niveau 2 – Si les parents/tuteurs ne répondent pas à la notification dans les 20 minutes qui suivent, le superviseur du site tentera personnellement de contacter chaque personne figurant sur la fiche d'urgence, et ce dans la séquence identifiée au dossier de l'enfant. Si le superviseur n'est pas disponible, l'incident sera confié à un responsable de la PADS désigné.

  Niveau 3 – Si aucun parent ou contact d'urgence ne peut être rejoint, le superviseur de site contactera un responsable de la PADS désigné par l'organisme afin de confirmer les prochaines étapes. Le responsable de la PADS déterminera les prochaines étapes à suivre, et ce en fonction de la situation. Dans certains cas, ces prochaines étapes peuvent inclure contacter une ou plusieurs agences externes afin d'obtenir des conseils.

Glossaire

Parent/tuteur : Personne ayant la garde légitime d'un enfant ou ayant manifesté l'intention bien arrêtée de le traiter comme s'il s'agissait d'un enfant de sa famille.

Personne autorisée à cueillir/personne autorisée : Personne indiquée dans l'avis écrit destiné aux membres du personnel à qui le parent/tuteur a donné l'autorisation de passer prendre son enfant au centre de garde.

Titulaire de permis : Personne ou société nommée sur le permis émis par le ministère de l'Éducation qui est responsable de l'exploitation et de la gestion du centre de garde et de l'agence de garde d'enfants en milieu familial.

CPE : Centre de la petite enfance.

PADS : Politique en matière d'arrivée et de départ sécuritaire

## Le calendrier mensuel des services demandés

Toutes les familles n'ont pas le même horaire professionnel ou personnel et parfois, ces horaires changent. Heureusement, nos services de garde s'y ajustent de mois en mois. Mais pour cela, vous devez nous soumettre votre calendrier mensuel!

Dans votre calendrier mensuel, vous indiquez les heures de service dont vous aurez besoin pour le mois prochain. L'horaire du personnel de votre centre est établi en fonction des calendriers mensuels des parents. Vous devez nous soumettre le vôtre au plus tard **le 20e jour du mois**.

Vers la fin du mois, nous vous enverrons l'horaire de votre centre pour le prochain mois. Cet horaire indique l'heure à laquelle vous avez choisi de venir déposer et reprendre votre enfant. Si vous souhaitez reprendre votre enfant plus tôt, c'est toujours possible.

Soumettre votre calendrier mensuel, c'est important! Si vous ne le soumettez pas à temps, le nouvel horaire du personnel ne prévoit pas vos besoins. Cela pourrait vous causer des difficultés.

Des normes gouvernementales fixent le nombre d'éducatrices et d'éducateurs qu'il faut selon le nombre d'enfants présents au cours de la journée, notamment à l'arrivée et au départ. Nous devons les respecter. Donc, si vous n'avez pas soumis votre calendrier mensuel, il se pourrait qu'au début du mois, nous ne puissions pas recevoir votre enfant au moment où vous venez le déposer. Dans ce cas, vous pouvez attendre avec votre enfant dans le CPE jusqu'à l'arrivée du prochain personnel prévu pour recevoir votre enfant ou bien repartir avec votre enfant. Si vous choisissez de repartir avec votre enfant et de ne pas revenir au CPE, la journée complète vous sera facturée.

Aidez-nous à bien vous servir. Dites-nous quand vous aurez besoin de nous!

Votre calendrier mensuel sert à établir votre facture selon votre inscription et plan de service. Par exemple, pour un service de garde de 8 h à 17 h, il y a neuf heures à facturer; tandis pour un service de 7 h à 18 h, c'est le montant des neuf heures et demie plus un supplément de 5 $ par jour. Donc, indiquez seulement les heures de service que vous prévoyez vraiment d'utiliser.

Vous devez avertir la superviseuse ou le superviseur de votre garderie si votre enfant va s'absenter lors d'une journée indiquée à votre calendrier mensuel. Vous pourrez utiliser un de vos jours de congé sans frais si vous y avez droit. À ce sujet, voyez la section « Les absences ».

Carrefour francophone

# Nos 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, vous devez nous avertir de tout changement en ce qui concerne les adultes de plus de 18 ans autorisés à partir avec l'enfant. Sans ce préavis, **L'ENFANT RESTE AU CPE**, même si nous connaissons la personne qui se présente pour venir le chercher. Notre personnel ne peut pas se permettre de prendre cette décision à votre place. Vous devez donc vous assurer de nous avertir de tout changement à votre routine.

Le nom des personnes autorisées à venir chercher l'enfant est indiqué sur la **fiche d'urgence** de votre enfant, qui figure dans le dossier de l'enfant auquel le personnel a accès en tout temps. Nous vous demandons de la revoir annuellement pour vous assurer qu'elle contient les bonnes informations. De plus, nous vous demandons de faire une mise à jour dans votre compte Digibot deux fois par année ou au besoin.

## Le registre des présences

Qui est là? Les éducatrices et éducateurs 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 quels enfants sont à leur charge en tout temps.

## Le droit de garde légale

Si l'enfant fait l'objet d'une tutelle juridique, le parent ou tuteur ayant ce droit doit fournir une photocopie du document officiel à cet effet. Ce document sera conservé dans le dossier de l'enfant. On doit aviser le CPE de tout changement.

## L'entrée sécurisée

Les portes du CPE 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, le personnel 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 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?

Nous demandons que votre enfant se présente le matin à 9 h 30 au plus tard pour bénéficier pleinement de la programmation et afin d'éviter des dérangements dans la routine quotidienne. Nous comprenons que parfois votre enfant arrivera après 9 h. En ce cas, nous vous prions de prévenir le superviseur au moins 24 heures d'avance. Pour le bien-être et l'organisation des éducateurs et des enfants, si aucun préavis n'est donné, vous serez à risque d'un refus de service pour la journée et facturé.

Si vous devez passer prendre l'enfant plus tard que prévu à la fin de la journée, avertissez-nous pour que votre enfant n'ait aucune inquiétude.

Si le personnel ne reçoit aucune directive en ce sens, 15 minutes après la fermeture, nous contactons les trois 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 d'aide à l'enfance.

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.

# Nos pratiques de santé

## Les enfants malades

Dès l'apparition de symptômes annonçant une maladie quelconque, le personnel éducateur vous contactera pour vous le faire savoir. Dès qu'un enfant malade ne peut plus suivre la routine, on doit le retirer du CPE et suivre les consignes de Gestion des cas et des contacts relatifs à la COVID-19 en Ontario, que vous trouverez sur notre site web carrefour.ca. Vous avez alors la responsabilité de trouver un autre service de garde jusqu'à la guérison. Vous devrez quand même payer les heures régulières de présence de votre enfant, car sa place dans le CPE 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 suivants approuvés par le Ministère, dûment rempli et, le cas échéant, certifié conformes :

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

## Les maladies transmissibles

Tous les parents vous le diront, de jeunes enfants qui jouent ensemble dans un service de garde, ça se partage des microbes! En matière de maladies contagieuses, le CPE suit les règlements du Service de santé publique de Sudbury. Le guide intitulé Une once de prévention est une excellente source pour mieux prévenir et contrôler la propagation des maladies dans les services de garde. C'est la ressource maîtresse suivie par tous les CPE agréés. Nous vous encourageons fortement à le consulter.

Les enfants ne sont pas admis au CPE s'ils présentent des symptômes associés à une des maladies suivantes :

- Une maladie contagieuse, comme la rougeole, les oreillons, la rubéole, la roséole, la varicelle, l'impétigo, la pneumonie, la grippe (influenza), etc. Il faut présenter une note d'un médecin attestant que l'enfant est guéri avant qu'il puisse revenir au CPE.
- Une éruption cutanée non identifiée et non diagnostiquée par un médecin.
- Des poux. Les lentes doivent être complètement éliminées avant que l'enfant revienne au CPE. Nous nous réservons le droit de vous demander de fournir une confirmation d'un service de santé à cet effet.
- La diarrhée et le vomissement. L'enfant est alors retiré du CPE et ne peut y revenir que 48 heures après la disparition des symptômes.

En cas de fièvre (101 degrés Fahrenheit ou 38,3 degrés Celsius), nous contactons le parent pour qu'il vienne chercher l'enfant dans un délai d'une heure maximum, afin de protéger la santé des enfants et du personnel.

En cas d'épidémie, nous devons éviter de propager la maladie. C'est pourquoi, si votre enfant manifeste un ou plusieurs des symptômes selon les restrictions en vigueur, nous vous demanderons de venir chercher votre enfant. L'enfant ne peut revenir au centre qu'après 24 h **après la disparition des symptômes**. Si l'épidémie dure plus de 2 semaines, la durée du retrait augmente à 48 h après la disparition des symptômes.

Nous vous contacterons si l'état de santé de votre enfant l'empêche de participer aux activités régulières.

En cas de pandémie, le Carrefour francophone suivra son Plan de grippe pandémique, ainsi que les mesures de dépistage et les recommandations établies par Santé publique Sudbury et districts. Nous pouvons vous fournir ce plan sur demande.

Carrefour francophone

## 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 ni les médicaments périmés.**

Le médicament doit être dans son contenant original indiquant le nom de l'enfant, le nom du médicament, la posologie, la fréquence, et les instructions d'entreposage. Certaines pharmacies fournissent des feuillets de renseignements sur le médicament; si possible, fournissez-les également. À noter que nous n'administrons pas de médicaments qui ont comme fréquence « au besoin ». Il est important que votre médecin soit très spécifique.

Quelques médicaments seulement peuvent être administrés sans posologie prescrite par un médecin. Les voici :

- Crème pour eczéma;
- Pommade pour les fesses d'enfants en couches;
- Crème pour le soulagement de morsures d'insectes;
- Benadryl pour les enfants qui souffrent d'allergies;
- Baume hydratant pour les lèvres;
- Crème solaire

Tout médicament, qu'il soit prescrit ou qu'il figure dans la liste ci-dessus, doit être inscrit dans le formulaire d'administration de médicaments signé par le parent et doit provenir du parent de l'enfant qui le prendra.

Cette permission doit être renouvelée chaque année.

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

Les médicaments sont gardés sous clé en tout temps.

## Les allergies

Une réaction allergique peut devenir un danger grave. Donc, il faut de la prévoyance et de la vigilance pour protéger votre enfant et les autres enfants qui fréquentent le centre.

Pour prévenir les réactions allergiques aux aliments, **il est interdit à tous d'apporter des aliments de la maison à la garderie**.

Les parents doivent informer le personnel des allergies ou des intolérances alimentaires de leur enfant. Nous déterminerons la politique de gestion des allergies graves au cas par cas.

Vous devez vous assurer que les médicaments d'un enfant ayant une allergie sévère soient présents au CPE en tout temps. Si vous oubliez de fournir un médicament, par exemple un EpiPen ou un

inhalateur pour l'asthme, votre enfant ne sera pas admis au CPE tant que nous n'aurons pas reçu le médicament.

Une liste des allergies des enfants qui fréquentent le centre est postée dans la cuisine et dans chaque salle de jeu.

Il n'y a aucune trace d'arachides ni de noix dans les aliments que nous servons dans nos centres.

Nos dîners sont préparés par une cuisinière, qui prend les précautions nécessaires contre les allergies. De plus, un mets particulier est préparé pour les enfants ayant des allergies ou des restrictions alimentaires.

### Les besoins médicaux spéciaux

Les parents d'enfants ayant des besoins médicaux spéciaux doivent établir un plan de soins de santé individualisé en collaboration avec le personnel concerné, l'organisme Ressources pour l'enfance et la communauté et tout autre organisme concerné. À cette fin, des rencontres sont organisées par la superviseure du centre. Le plan de soins de santé individualisé est revu et signé annuellement, ou quand 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. Lorsqu'un tel avis est émis à la Société d'aide à l'enfance, le personnel en informe la direction des Services à l'enfance du Carrefour francophone.

### 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 de 24 heures. Pour connaître notre politique, veuillez consulter le cahier de politiques dans le bureau du CPE. Un formulaire de notification d'incident grave sera affiché sur les lieux pendant 10 jours ouvrables quand il se produit.

### Les fermetures imprévues

Vive l'hiver canadien, sauf quand il nous désorganise! En hiver ou en toute autre saison, le centre doit fermer ses portes si les services essentiels sont interrompus (eau, chauffage, électricité et

transport public) et qu'il est impossible d'assurer un service sécuritaire. Nous vous en avertirons par téléphone, via DIGIBOT et sur le groupe Facebook du centre le plus tôt possible.

Si ces circonstances nous obligent à trouver refuge ailleurs, les directives pour venir chercher vos enfants vous seront communiquées par téléphone. Advenant une tempête, le CPE ferme ses portes si l'école qui nous héberge est fermée ou si le transport public est annulé. Vous serez avertis par téléphone et l'information sera diffusée à la radio. Les jours de fermeture imprévue ne vous seront pas facturés.

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

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

Clients des centres de la petite enfance, des camps de jour et des camps d'été : Si le service est de moins de 6 heures, vous payez seulement le tarif d'une demi-journée. Nous avons deux tarifs de demi-journée, sans dîner et avec dîner.

## Les situations d'urgence

Bien que ce soit très rare, les situations d'urgence peuvent survenir. 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. Le personnel se fera un plaisir de vous fournir ces documents et d'en discuter avec vous.

Si le CPE doit être évacué, 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 du CPE.

## Les suggestions et les inquiétudes

Quand quelque chose ne va pas, s'il vous plaît, parlez-nous-en. Le mieux, c'est d'en parler 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 :

1. le personnel éducateur de votre enfant;
2. la superviseure du CPE;

3. la gestionnaire des Services à l'enfance, Emilie Castilloux au 705-675-6493, poste 1114 ou à l'adresse courriel ecastilloux@carrefour.ca;
4. la directrice des Services à l'enfance, Paulette Larocque au 705-675-6493, poste 1105 ou à l'adresse courriel plarocque@carrefour.ca;
5. le directeur général et culturel du Carrefour francophone, Stéphane Gauthier, au 705-675-6493, poste 1103 ou à l'adresse courriel sgauthier@carrefour.ca.

## La gestion des plaintes

Le Carrefour francophone se soucie de l'amélioration continue de ses services à l'enfance. À cette fin, nous invitons les parents à soumettre des suggestions et des commentaires. Notre personnel a la responsabilité d'inviter activement les parents à le faire.

Nos clients peuvent aussi 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 trois jours ouvrables et un sommaire des conclusions de l'examen de la plainte dans les trente 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 les 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 trois 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 trente 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 Les clients peuvent soumettre des suggestions ou des commentaires respectueux en tout temps.

## Le respect de la confidentialité

En ce qui concerne les interactions avec les clients ou les personnes qui demandent d'être clients, le Carrefour francophone s'engage à assurer une confidentialité appropriée.

Par conséquent, le Carrefour francophone ne doit pas :

1. Rencontrer des parents ou des clients dans des lieux qui n'offrent pas un accès physique et une confidentialité appropriée;
2. Recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels sans motif valable, selon les lois en vigueur;
3. Avoir recourt à des méthodes de collecte, de révision ou d'entreposage de renseignements personnels qui ne protègent pas adéquatement l'information contre l'accès non autorisé;
4. Manquer de communiquer clairement aux clients la nature 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 sont très importants pour nous. Si vous sentez qu'une ou plus d'une des situations énumérées ci-haut a eu lieu, nous vous encourageons à communiquer avec ces personnes dans l'ordre suivant :

1. la directrice adjointe des Services à l'enfance – ressources humaines, Angèle Robidoux, au 705-675-6493, poste 1104 ou à l'adresse courriel arobidoux@carrefour.ca;
2. la directrice des Services à l'enfance, Paulette Larocque, au 705-675-6493, poste 1105 ou à l'adresse courriel plarocque@carrefour.ca;
3. le directeur général et culturel du Carrefour francophone, Stéphane Gauthier, au 705-675-6493, poste 1103 ou à l'adresse courriel sgauthier@carrefour.ca.

# Nos pratiques administratives

## Le processus d'admission

Nous voulons que votre enfant se sente bien chez nous et nous voulons lui donner l'attention 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 dans votre compte de Digibot dans le

portail Parents deux semaines avant l'entrée de votre enfant en CPE. Ces quelques minutes de votre temps permettront au personnel de se préparer à intégrer votre enfant au programme.

Vous avez un rôle à jouer pour aider votre enfant à bien s'intégrer au CPE :

1. Planifiez une visite au centre 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 journal quotidien disponible dans votre compte DIGIBOT.
4. Apprenez à connaître les personnes qui s'occupent de votre enfant.

## Les paiements

Les bons comptes font les bons amis, dit le proverbe. Depuis septembre 2024, vous devez payer vos frais de garderie une fois par mois et le paiement peut être daté du 10e ou du 20e jour du mois, à votre choix. Si votre compte n'est pas en règle à la fin du mois, vos services pourraient être suspendus.

Vous recevrez mensuellement un courriel indiquant que votre facture est prête sur le portail des parents Digibot (qui est accessible sur notre site web, carrefour.ca). Vous pouvez payer votre facture par :

- **Débit bancaire préautorisé (DPA) :** Pour vous diriger vers ce nouveau moyen de paiement, nous vous invitons dès maintenant à remplir votre formulaire d'autorisation de débit préautorisé (DPA) dans le portail des parents. Nous vous conseillons fortement ce moyen de paiement étant donné qu'il n'entraîne pas de frais de transaction.
- **Paiement préautorisé par carte de crédit** : Si vous souhaitez continuer de payer par carte de crédit, vous pourrez également le faire depuis le portail des parents en sélectionnant l'option « **paiement préautorisé par carte de crédit** », lequel vous permettra d'activer votre carte de crédit afin de réaliser vos paiements à partir de la plateforme DIGIBOT. Assurez-vous de bien remplir vos coordonnées bancaires, lesquelles seront alors enregistrées, de façon sécuritaire et confidentielle, sur notre système de facturation.

  N.B. **Les paiements par cartes de crédit entraînent des frais additionnels de 2,4 % par transaction.**

Veuillez noter que vous pouvez consulter, en tout temps sur le portail des parents, vos factures et votre état de compte. De plus, un courriel de rappel vous sera acheminé quelques jours avant chaque retrait.

Vos factures courantes du mois précédent seront dues et datées les 10 du mois suivant. Par exemple, les factures pour la période du 1er au 30 novembre 2024 seront datées et payables à partir du 10 décembre 2024 sur DIGIBOT. Veuillez noter que les factures dues seront publiées sur votre compte client aux alentours du 5e de chaque mois, même si leur paiement sera éligible à partir du 10 de chaque mois.

Exceptionnellement, vous pouvez demander de faire votre paiement mensuel en deux versements (le 10 et le 20 de chaque mois). Si vous avez besoin de faire cet arrangement, veuillez communiquer avec notre service des finances à ~~finances@carrefour.ca.~~

Notez bien, les CPE n'acceptent pas l'argent comptant, ni de transferts Interac pour le paiement des factures.

Un reçu officiel aux fins de l'impôt vous sera envoyé par courriel ou par la poste au début de la nouvelle année.

Si vous désirez retirer votre enfant du CPE, vous devez régler votre compte la même journée. Si les frais demeurent impayés 60 jours suivant la date de la fin du service, votre compte sera transmis au Bureau de crédit et des frais d'intérêts mensuels de 2 % s'appliqueront.

Si votre relevé actuel présente un solde impayé de plus de 30 jours, nous vous prions de bien vouloir contacter dans les meilleurs délais le département des finances à l'adresse suivante : ~~nczaja@carrefour.ca~~ cc. finances@carrefour.ca ou par téléphone au 705-675-6493, poste 1100.

## Les paiements sans provision et rejetés

Des frais administratifs de 30 $ s'appliquent aux paiements sans provision. Après le deuxième paiement sans provision, seuls les chèques certifiés ou le paiement par Visa/Mastercard/AMEX seront acceptés.

Les frais administratifs s'appliquent aussi aux paiements rejetés. Voici les principaux motifs de rejet de paiement :

Compte bancaire invalide ou introuvable
Compte fermé ou gelé
Numéro de compte inexact ou erroné
Nom du payeur ou du bénéficiaire incorrect
Fonds insuffisants ou non libérés
Opposition au paiement ou arrêt de paiement
Aucun débit autorisé
Accord révoqué ou non conforme
Transaction non supportée
Retour de l'institution financière

Pour éviter le désagrément des frais administratifs, assurez-vous de nous fournir des informations bancaires exactes et à jour!

Il faut payer le solde complet avant la fin de chaque mois. Si vous avez un solde impayé, réglez-le sans tarder. Si un solde reste impayé 30 jours après la fin du mois, vos services seront terminés. S'il reste impayé 60 jours après la fin du mois, votre compte sera transmis au Bureau de crédit et des intérêts mensuels de 2 % s'appliqueront.

## Les remboursements

Un remboursement ou un crédit peut être appliqué dans les cas suivants :
- Paiement du plein tarif alors qu'une subvention a été accordée rétroactivement — un ajustement sera alors effectué;
- Erreur de calcul ou ajustement administratif rétroactif.

## Les absences

Votre enfant devra-t-il s'absenter pour la journée? Dans ce cas, nous vous prions de nous contacter avant 9 h 30 en cas d'imprévu, ou 24 heures d'avance pour demander un congé prévisible. Même si votre enfant est absent, sa place a été réservée pour la journée, 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 nos services. Cependant, veuillez tenir compte de ceci : vous devez signaler votre intention par écrit à la superviseure deux semaines avant la date de retrait prévue en remplissant un formulaire de retrait.

Si vous ne nous 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 facturer deux semaines même si votre enfant ne fréquente plus le CPE ou le Tremplin.

## Les jours de congé sans frais

Les parents ou tuteurs d'un enfant inscrit ont droit à 36 jours de congé sans frais par année par enfant. Les jours de congé sans frais ne peuvent pas être accumulés d'année en année ni transférés d'un enfant à l'autre. Le parent ne peut utiliser qu'un maximum de 5 jours de congé sans frais par mois calendaire.

La date de renouvellement de la banque de jours de congé sans frais est la date d'inscription de l'enfant. Toutefois, si l'enfant est retiré du Centre de la petite enfance, puis réinscrit dans les CPE du Carrefour francophone dans une même année, la banque de journées de congé sans frais n'est pas renouvelée. Il y a un maximum de 10 jours par année par enfant, sans exception.

Les parents ou tuteurs d'un enfant inscrit à temps partiel (journées fixes ou par horaire) qui paient le tarif régulier (plein prix) n'ont pas accès à des jours de congé sans frais.

Les parents ou tuteurs d'un enfant inscrit à temps partiel ou à temps plein qui reçoivent de l'aide financière pour une partie ou la totalité des frais de garde (subvention de la Ville du Grand Sudbury

ou autres partenaires) n'ont pas accès aux jours de congé sans frais du Carrefour francophone. Ces clients doivent communiquer directement avec l'organisme qui fournit leur aide financière pour ce qui a trait à ses politiques sur les journées de congé. Pour joindre la Ville du Grand Sudbury, composez le 705-674-4455 ou le 311).

Les jours de congé sans frais seront accordés seulement si le compte n'est pas en souffrance.

Si un centre de la petite enfance du Carrefour francophone subit une épidémie de plus de quatre semaines, le compte des jours de congé sans frais des familles affectées sera augmenté de deux jours utilisables tout au long de l'année.

Les familles qui bénéficient de subventions ont seulement accès aux journées de congé sans frais du programme de la ville. Les journées de congé sans frais du Carrefour ne s'additionnent pas à ceux de la ville.

## Le service à temps partiel temporaire

Il arrive que des familles veuillent passer temporairement du service à temps plein au service à temps partiel (c'est-à-dire moins de cinq jours par semaine pour un certain temps). Par exemple, c'est souvent le cas l'été.

Si vous nous le demandez, nous tâcherons de vous accommoder. Mais attention, ça pourrait vous compliquer la vie. Pourquoi? Parce qu'une conséquence possible, c'est de ne plus avoir accès à une place à temps plein quand l'automne viendra.

En été, comme toute l'année, les demandes de parents qui ont besoin du service à temps plein sont celles que nous acceptons en premier. Quand vous voudrez reprendre le service à temps plein en automne, votre demande sera considérée en priorité. Mais, priorité ou pas, c'est impossible de vous fournir une place si aucune place n'est libre. Les enfants qui ont déjà une place la conservent.

Sachez aussi qu'il n'est pas toujours possible de vous donner exactement l'horaire à temps partiel que vous souhaitez. Plusieurs facteurs compliquent ces arrangements.

Nommons-en quatre. 1) Les horaires à temps partiel doivent s'additionner de manière à équivaloir à des horaires à temps plein. 2) Dans l'horaire quotidien, il faut respecter la période de transition des enfants d'âge préscolaire. 3) Le choix des jours doit être fixe; il ne peut pas changer de semaine en semaine. 4) Le personnel nécessaire doit être disponible; l'été nous avons des congés. Merci de votre compréhension!

Malgré ces mises en garde, ce n'est pas impossible d'obtenir un service à temps partiel temporaire. Si vous soumettez une demande, nous coordonnerons votre demande avec celles d'autres parents, nous déterminerons les possibilités, puis nous vous contacterons pour vous indiquer vos options.

Pour demander temporairement un service à temps partiel, veuillez remplir ce formulaire.

## La suspension du service

Le Carrefour francophone peut suspendre ses services à un enfant si le parent ou le tuteur :

- Ne respecte pas les politiques;
- Ne paie pas les frais;
- Ne se conforme pas aux heures d'ouverture du centre;
- A un comportement agressif, verbal ou physique envers le personnel ou toute autre personne fréquentant le centre;
- Ne collabore pas avec le personnel lors de demandes visant à :
    - permettre des observations écrites des comportements de son enfant; ou à
    - discuter de l'élaboration d'un plan de soutien ou d'un plan d'intervention.

Après la mise en œuvre d'un plan d'intervention, de son évaluation et des discussions avec vous, si notre équipe constate que nos services n'arrivent pas à répondre aux besoins de votre enfant, la direction des Services à l'enfance vous avisera par lettre du fait que votre enfant n'est plus admis à nos programmes. Un enfant suspendu peut être réadmis deux ans après la date du renvoi.

## Les frais de garde réduits par le SPAGJE

En mars 2022, l'Ontario a signé une entente historique avec le gouvernement fédéral afin de réduire les frais de garde dans les centres de la petite enfance agréés à une moyenne de 10 $ par jour d'ici septembre 2025.

Le Carrefour francophone est inscrit au Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (SPAGJE), qui régit cette entente entre la province de l'Ontario et le gouvernement du Canada.

Notre participation au SPAGJE nous aidera à continuer d'offrir des services de garde de haute qualité qui soient accessibles, abordables, inclusifs et durables.

Dans un premier temps, les familles ont vu une réduction moyenne de 25 % rétroactive entre le 1er avril 2022 et le 31 décembre 2023, puis la réduction a atteint 52,75% entre le 1er janvier 2024 et le 31 décembre 2024. À partir du 1er janvier 2025, les tarifs ont à nouveau diminué pour atteindre une réduction des tarifs de 56,07% en moyenne pour les groupes poupon, bambin et préscolaire.

La réduction des frais par l'entremise du SPAGJE vise les enfants de moins de six ans et tout enfant qui atteint l'âge de six ans entre le 1er janvier et le 30 juin 2025.

Les tarifs sont établis en fonction du nombre d'heures de garde réelles et du groupe d'âge auquel l'enfant appartient. Voici le tableau des frais pour nos divers programmes, ainsi que le rabais dû au SPAGJE.

Tous les enfants de moins de 6 ans et qui fréquentent un centre du Carrefour francophone sont admissibles à un rabais SPAGJE.

Carrefour francophone

Les enfants en maternelle ou en jardin qui ont atteint l'âge de six ans avant le 30 juin 2025 qui fréquentent les Tremplins, les camps de jour, les camps de décembre et les camps de mars du Carrefour francophone bénéficient également d'un rabais SPAGJE.

Le groupe d'âge d'enfants de 6 ans révolus (ou atteignant l'âge de 6 ans après le 30 juin 2025) jusqu'à 12 ans n'est pas admissible au rabais du SPAGJE.

| Groupe d'âge | Tarif quotidien | Frais réduits à compter du 1er janvier | Frais dès le 1er février 2024 | Frais dès le 1er janvier 2025 | Frais dès le 1er janvier 2026 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Poupon temps plein (5 jours/semaine)** | 37,15 $ | 27,86 $ | 17,55 $ | 17,55 $ | 17,55$ |
| **Bambin temps plein (5 jours/semaine)** | 31,80 $ | 23,85 $ | 15,03 $ | 15,03 $ | 15,00$ |
| **Bambin temps partiel (1-4 jours fixes/semai** | 31,80 $ | 23,85 $ | 15,36 $ | 15,36 $ | - |
| **Bambin par horaire (jours variables)** | 31,80 $ | 23,85 $ | 15,30 $ | 15,30 $ | - |
| **Préscolaire temps plein (5 jours/semaine)** | 26,80 $ | 19,88 $ | 12,52 $ | 12,52 $ | 12,50$ |
| **Préscolaire temps partiel (1-4 jours** | 26,80 $ | 19,88 $ | 12,52 $ | 12,52 $ | - |
| **Préscolaire par horaire (jours variables)** | 26,80 $ | 19,88 $ | 12,52 $ | 12,52 $ | - |
| **Tremplin (5 jours/semaine) matinée+après-** | 21,20 $ | 15,90 $ | 11,00 $ | 11,25 $ | 10,60$ |
| **Tremplin (5 jours/semaine) matinée+après-** | 18,00 $ | 18,50 $ | 11,00 $ | 11,25 $ | 11,45$ |
| **Camps de jour (pleine journée) pour enfants moins** | 40,50 $ | 19,14 $ | 19,99 $ | 19,99 $ | 41,31$ |
| Camps de jour (pleine journée) pour les enfants de | | | | 22,45 $ | 22,90$ |

N.B. Le rabais SPAGJE est inclus pour les enfants en maternelle ou en jardin qui ont atteint l'âge de six ans avant le 30 juin 2023 qui fréquentent les Tremplins, les camps de jour, les camps de décembre et les camps de mars dans un centre agréé. Le groupe d'âge de 6 ans à 12 ans n'est pas admissible au rabais du SPAGJE.

**Rabais SPAGJE pour les familles subventionnées :** les familles subventionnées pour des enfants qui sont admissibles à un rabais SPAGJE peuvent recevoir un rabais additionnel sur leur contribution parentale mensuelle calculée par la Ville du Grand Sudbury, et ne sont pas visées par le tarif minimum de 12 $/jour.

**N.B.** Si vous devez utiliser les CPE pour plus de 9 heures et demie dans une journée, il y aura des frais supplémentaires de 5 $ par enfant pour la journée.

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

## Aide financière

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

Carrefour francophone

# La liste d'attente

## Inscription sans frais à la liste d'attente

Le Carrefour francophone n'exige jamais la création d'un compte ou des frais d'inscription pour inscrire le nom d'un enfant à la liste d'attente aux services de ses CPE et de ses Tremplins.

## Ordre de priorité des demandes

Le Carrefour francophone attribue généralement les places dans un de ses centres de la petite enfance 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 commencer le service. Un enfant qui a besoin d'un service à compter d'une date plus rapprochée pourrait donc avoir la priorité pour l'attribution d'une place en CPE. Les frais mensuels du CPE 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 CPE :

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).

Lorsqu'il y a de la disponibilité, le Carrefour francophone se réserve le droit d'accorder prioritairement une place en CPE 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);
4. L'enfant d'un client existant qui est transféré d'un site à un autre;
5. Un enfant francophone dans la liste d'attente de la région de Sudbury Est.

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

## Confidentialité de la liste d'attente

La politique de confidentialité du Carrefour francophone s'applique aux interactions avec les clients et les personnes qui demandent de devenir client. Le Carrefour francophone ne doit pas permettre une pratique, une activité, une décision ou une circonstance qui soit dangereuse, indigne, intrusive outre mesure, ou qui manque d'assurer une confidentialité appropriée.

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

Seulement le personnel desupervision des centres de la petite enfance et le personnel administratif du Carrefour francophoneontaccès à la liste d'attente. Un mot de passe protège l'accès à la liste d'attente. Le personnel autorisédoit utiliser les informations de la liste d'attente uniquement aux fins de l'inscription à liste et del'attribution d'une place en CPE.

Le seul renseignement delalisted'attente qui peut être divulgué aux parents et aux tuteurs, outre leurs propres renseignements,estle rang chronologique de leur demande.

# Formulaire de consentement

Je confirme que j'ai lu et que je comprends le Petit guide des parents et les politiques indiqués dans ce document. Je m'engage donc à respecter ces politiques et procédures.

_____

Nom de l'employé/parent/tuteur/bénévole/étudiant

_____

Signature

_____

Date

_____

Signature du superviseur

_____

Date

27, rue Larch, Sudbury (Ontario) P3E 1B7
705-675-6493

carrefour.ca