

Our Children
Our Future

Nos enfants
notre avenir



Le guide des parents

Révisé en novembre 2022

Table des matières

Notre personnel	1
Nos centres de garde d'enfants autorisées.....	1
Notre Vision.....	2
Notre Mission.....	2
Nos Valeurs	2
Énoncé de programme.....	3
Introduction.....	4
Apprentissage par le jeu.....	4
Inscriptions	4
Admission	5
Les heures d'ouvertures	5
Le programme à l'intention des enfants d'âge scolaire.....	5
Les programmes spéciaux à l'intention des enfants d'âge scolaire.....	6
Assiduité.....	6
Enfant malade	6
Les politiques et les pratiques en matière de santé	6
La dynamique familiale.....	7
L'arrivée, le départ et le retard.....	7
L'entrée de sécurité	7
Les programmes	8
L'horaire quotidien et les plans de programme.....	8
Programme HiMama	8
ASQ	8
Inclusion	9
Programmes de ressources familiales.....	9
Les collations et les dîners.....	9
La période de repos.....	9
Attentes au niveau de l'apprentissage et des services de garde.....	9
Incidents et blessures	11
Comportements agressifs.....	11
Les procédures à suivre en cas d'urgence.....	11
Gestions des urgences.....	12
Mauvais temps/fermeture des écoles/grève du personnel enseignant	12
Vêtements et articles personnels.....	12
Les excursions	12
Les anniversaires de naissance.....	12
Le transport.....	12
Les renseignements médicaux	13
Les dossiers d'immunisations	13
Les médicaments	13
Les allergies	13
Les frais.....	14
Paiement des frais.....	14
Frais pour paiement en retard et pour compte en souffrance.....	15
Les frais pendant les absences.....	15
Les frais de retard	15
Les frais de garde subventionnés	15
L'avis de retrait	16
Les mauvais traitements et la négligence.....	16
Traitement des inquiétudes exprimées et des plaintes.....	18
Votre participation	19
Bénévoles et étudiants	19

Notre personnel

Dans toutes nos centres de garde d'enfants, nous avons des superviseuses et des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance inscrits à l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance (OEPE). L'OEPE est un organisme d'autoréglementation de la profession, formé pour protéger l'intérêt du public et se concentrer sur les normes professionnelles reliées à l'exercice de la profession d'éducatrice ou d'éducateur de la petite enfance de même que sur la qualité des services fournis. En plus des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance inscrits à l'Ordre, le personnel de Our Children, Our Future/Nos enfants, notre avenir (OCOF/Nena) comprend des individus qualifiés ainsi que ceux qui poursuivent des études dans le domaine de la petite enfance. Tous les membres du personnel doivent se conformer au Code de déontologie et normes d'exercice et doivent nous fournir un relevé des antécédents criminels au moment de l'embauche. Chaque année, une déclaration d'infraction est signée par chaque employé et une nouvelle vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables est requise à chaque cinq ans.

Nos centres de garde d'enfants autorisées

Alliance St-Joseph

3634, rue Errington, Chelmsford
705-855-7661
alliancestjoseph@ocof.net

C.R. Judd

8, rue Lincoln, Capreol
705-885-1650
crjudd@ocof.net

Jean-Paul II

2965, rue Hope, Val Caron
705-897-2983
jeanpaulii@ocof.net

St. Charles

26, rue Charlotte, Chelmsford
705-855-4859
stcharles@ocof.net

St-Paul

185, 6^e avenue, Lively
705-692-4002
stpaul@ocof.net

Chelmsford Public / Chelmsford Valley District Composite School (CVDCS)

3594, autoroute 144 est, Chelmsford
705-855-1115
chelmsfordpublic@ocof.net

Félix Ricard

691, boulevard Lasalle, Sudbury
705-525-1616
felixricard@ocof.net

Sacred Heart

273, boulevard Mead, Espanola
705-869-3171
sacredheart@ocof.net

St-Dominique

2096, rue Montfort, Sudbury
705-521-1033
stdominique@ocof.net

La Renaissance

273, boulevard Mead, Espanola
705-869-4800
larennaissance@ocof.net

Notre Vision

Les enfants et les familles sont au coeur de notre avenir.

Notre Mission

Impliquer les enfants et les familles afin qu'ils favorisent un avenir sain pour nos communautés.

Nos Valeurs

Développement

Améliorer le bien-être global de la collectivité par le dévouement envers l'apprentissage continu.

Inclusivité

Procurer à tous un environnement ouvert, accueillant et sûr fondé sur le respect mutuel.

Collaboration

Atteindre nos buts communs par la communication, l'encadrement, la souplesse et le partenariat.

Excellence

Fournir des solutions innovantes par des professionnels qualifiés tout en continuant de maintenir la responsabilité de nos normes élevées de qualité.



Énoncé de programme

Ce qui guide Our Children, Our Future/Nos enfants, notre avenir, c'est sa mission qui consiste à « impliquer les enfants et les familles afin qu'ils favorisent un avenir sain pour nos communautés ». Ses valeurs reposent sur les quatre fondements (appartenance, bien-être, engagement et expression) de la pédagogie « Comment apprend-on? » et sont ancrées dans ses activités quotidiennes.

Développement

**Améliorer le bien-être global de la collectivité
par le dévouement envers l'apprentissage continu.**

- Nous appuyons le développement des enfants et des familles en offrant diverses occasions d'apprendre par le jeu.
- Nous proposons à votre enfant des occasions de satisfaire sa curiosité naturelle par des explorations significatives et par l'expérimentation, le jeu, la recherche de renseignements et la création avec le corps, l'esprit et les sens.

Inclusivité

Procurer à tous un environnement ouvert, accueillant et sûr fondé sur le respect mutuel.

- Nous offrons un environnement d'apprentissage sûr et sain où le bien-être de tous est prioritaire.
- Nous respectons le fait que chaque famille est unique et nous sommes ouverts à la diversité sous ses nombreuses formes.
- Nous estimons que chacun a le droit de s'exprimer et de communiquer de manière ouverte et positive.

Collaboration

**Atteindre nos buts communs par la communication,
l'encadrement, la souplesse et le partenariat.**

- Nous croyons en l'idée de soutenir nos programmes et nos familles en collaboration avec nos partenaires communautaires.
- Nous valorisons vos connaissances et nous sommes ouverts à votre participation à nos programmes, lesquels permettront aux enfants et aux familles d'atteindre leur plein potentiel.
- Nous offrons une ambiance positive où chacun peut explorer et grandir à son propre rythme.

Excellence

**Fournir des solutions innovantes par des professionnels qualifiés tout en
continuant de maintenir la responsabilité de nos normes élevées de qualité.**

- Nous croyons que les enfants, les familles et notre personnel sont compétents, capables et curieux et qu'ils possèdent un énorme potentiel.
- Nous sommes des apprenants pour la vie qui valorisent la formation continue à tous les niveaux et qui fournissent à leur personnel des occasions de suivre une formation pour maintenir la grande qualité des programmes.

Introduction

Les centres de garde d'enfants d'Our Children, Our Future/Nos enfants, notre avenir (OCOF/Nena) encourage l'apprentissage des enfants, le développement, la santé et le bien-être. Les données probantes révèlent que les enfants réussissent dans le cadre de programmes axés sur l'apprentissage actif par l'exploration, le jeu et l'interrogation. Ils se développent bien dans des programmes où leur famille et eux sont valorisés en tant que participants actifs et collaborateurs.

Comment apprend-on? Pédagogie de l'Ontario pour la petite enfance est un élément clé de la vision du gouvernement provincial. Ce document aide les éducatrices et les éducateurs à se concentrer sur l'interrelation entre la famille, l'éducateur et l'environnement. Ce cadre est organisé autour de quatre fondements qui favorisent la croissance et l'épanouissement des enfants. L'appartenance, le bien-être, l'engagement et l'expression forment une vision pour le potentiel des enfants et donnent un aperçu de ce qu'ils devraient vivre chaque jour. Ces quatre fondements s'appliquent peu importe l'âge, la capacité, la culture, la langue, la géographie ou le milieu et s'accorde avec les zones clés qui sont centrales au programme du jardin d'enfant. Les sont des conditions que les enfants recherchent naturellement pour eux-mêmes. (*Comment apprend-on? page 7*)

(Veuillez-vous reporter à la page <http://www.edu.gov.on.ca/gardedenfants/pedagogy.html> pour en savoir plus sur la ressource Comment apprend-on?)

Apprentissage par le jeu

Nous offrons un environnement qui encourage l'apprentissage par le jeu, c'est-à-dire un curriculum élaboré à partir de l'intérêt et du désir d'apprendre de l'enfant. Un enfant se développe et apprend mieux lorsqu'un sujet capte son intérêt. Le processus s'enclenche lorsque le personnel observe un intérêt chez l'enfant. Les éducatrices et les éducateurs réfléchissent à différentes façons pour les enfants d'étudier des sujets en profondeur grâce au co-apprentissage. Tout en documentant, une histoire est créée de toute les activités vécus ensemble ; construisant une feuille de route des possibilités. Une nouvelle aventure commence quand un autre intérêt est découvert.

Inscriptions

Une séance d'orientation sera organisée pour vous permettre, ainsi qu'à votre enfant, de vous familiariser avec le milieu, d'obtenir des réponses à vos questions et de remplir les formulaires d'admission avant l'inscription. Une fois terminée, une date de début sera confirmée avec la famille.

Au moment d'inscrire votre enfant, vous aurez besoin de la documentation suivante :

- Le carnet d'immunisation de votre enfant ou une copie de la Déclaration d'exemption médical ou de la Déclaration de conscience ou de croyance religieuse
- Une copie de tout document concernant la garde légitime de l'enfant dont l'organisme pourrait avoir besoin;
- les formulaires d'admission remplis.

Admission

Tous les enfants doivent être inscrits au Registre des garderies de la Ville du Grand Sudbury avant d'être admis dans un de nos centres. La superviseure/le personnel désigné accède périodiquement au Registre afin de consulter la liste des enfants en attente et s'assure de maintenir la vie privée et la confidentialité des enfants sur la liste. Les parents/tuteurs peuvent communiquer avec la superviseure du centre afin de connaître leur rang sur la liste d'attente.

Les inscriptions se font selon les critères suivants :

- Les enfants du personnel de OCOF/Nena
- Les frères et les sœurs d'enfants déjà inscrits
- Les enfants du personnel qui enseigne dans l'école où notre centre est logé
- Les enfants qui fréquentent l'école où notre centre est logé
- Les transferts
- Les anciens clients en règle

L'admission à nos programmes accorde priorité aux inscriptions à temps plein plutôt qu'à temps partiel.

Les heures d'ouvertures

Les centres de garde d'enfants d'OCOF/Nena sont ouvertes du lundi au vendredi, sauf les jours fériés suivants. Bien que le centre soit fermé les congés fériés, **LES PARENTS DOIVENT PAYER LEURS FRAIS JOURNALIERS** pour ces jours-là selon l'horaire habituel de l'enfant (les parents ne seront pas facturés le lundi de Pâques).

Le jour de l'An	Le jour de la famille	Le vendredi saint
Le lundi de Pâques	La fête de la Reine	La fête du Canada
Le congé civique (août)	La fête du travail	L'Action de grâce
Noël	Le lendemain de Noël	

Durant la période du congé de Noël, lorsque la demande de services est jugée insuffisante, l'organisme peut choisir de fermer les centres de garde d'enfants. Ces jours de fermeture ne sont pas facturés.

Nos heures d'ouverture reflètent les besoins de la communauté. Il faut passer prendre tous les enfants au centre avant l'heure de fermeture. Des **FRAIS SUPPLÉMENTAIRES** sont exigés si un parent est en retard. (Voir la section des frais de retard). Les tarifs sont fixés selon le nombre d'heures de service utilisées.

Le programme à l'intention des enfants d'âge scolaire

Le programme à l'intention des enfants d'âge scolaire qui fréquentent l'école à plein temps est offert du premier au dernier jour de classe sauf pendant les fêtes et la semaine de vacances d'hiver en mars. Les journées pédagogiques sont facturées au taux quotidien, selon l'horaire habituel de l'enfant pour le mois en questions. Veuillez noter que si un enfant est suspendu ou renvoyé à la maison pour cause de maladie par son école, il/elle ne peut fréquenter le centre de garde d'enfant.

Les programmes spéciaux à l'intention des enfants d'âge scolaire

Des programmes spéciaux peuvent être offerts pendant les fêtes, la semaine de vacances d'hiver en mars et les vacances d'été.

- L'inscription au programme des fêtes doit être reçue au plus tard le vendredi de la dernière semaine de novembre.
- L'inscription au programme de la semaine de vacances d'hiver en mars doit être reçue au plus tard le vendredi de la troisième semaine de février.
- L'inscription au programme des vacances d'été doit être reçue au plus tard le vendredi de la dernière semaine de mai.

Toutes les inscriptions prévues aux programmes spéciaux seront facturées conformément à notre politique en matière des frais.

Assiduité

Les parents/tuteurs doivent avertir le centre de garde d'enfant à chaque fois que l'enfant s'absente pour raison de maladie, de vacances, ou autres absences. Pour assurer la sécurité des enfants, les parents/tuteurs doivent accompagner leur enfant dans la salle de jeux. Soyez avisé que votre enfant quittera seulement avec un individu autorisé identifier dans la filière ou par consentement verbal du parent/tuteur. La personne autorisée doit montrer une carte d'identité valide avant de passer prendre votre enfant.

Enfant malade

Afin de veiller au bien-être de tous les enfants, le centre de garde d'enfant ne peut pas accepter un enfant qui est malade. Il est parfois difficile pour un parent/tuteur de déterminer si l'enfant va assez bien pour aller au centre. Voici une règle générale afin de déterminer si l'enfant va assez bien pour être au centre : si l'enfant est trop malade pour participer aux activités habituelles à l'intérieur et à l'extérieur, il est trop malade pour aller au centre. Si un enfant manifeste les symptômes suivants : des taches inhabituelles ou une éruption cutanée, un écoulement des yeux, une grande difficulté à respirer, un mal d'oreille, une fièvre de plus de 101 F, des diarrhées ou des vomissements à répétition, ou tout autre symptôme indicatif d'une maladie contagieuse, nous pouvons exiger que l'enfant voit un médecin avant son retour au centre.

Un enfant qui tombe malade au centre sera, dans la mesure du possible, isolé des autres enfants (pas toujours possible). L'enfant restera sous la surveillance d'un membre du personnel et recevra des soins temporaires jusqu'à ce que l'on puisse communiquer avec le parent/tuteur et pour qu'il puisse prendre les dispositions nécessaires pour ramener cet enfant à la maison le plus tôt possible.

Nous reconnaissons que notre politique peut causer des ennuis à certaines familles (s'absenter du travail, etc.), cependant nous croyons que c'est seulement en appliquant uniformément cette politique que nous pourrions fournir le milieu le plus sûr et le plus sain possible à votre enfant. Nous recommandons que toutes les familles identifient une personne qui sera disponible pour les occasions où leur enfant aura besoin d'être à la maison.

Les politiques et les pratiques en matière de santé

Plusieurs de celles-ci sont déterminées par la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* ainsi que par le Santé publique Sudbury et districts. Ces politiques sont créés et appliquées dans l'intérêt de l'enfant qui est malade ainsi que dans celui des autres enfants et du personnel qui pourraient tomber malades.

Un enfant malade qui a des vomissements et/ou des diarrhées doit s'absenter du centre pendant au moins 48 heures après leur dernier vomissement et/ou diarrhée, à moins que l'Inspecteur de la santé publique en ordonne autrement.

Nous avons des pratiques sanitaires que chaque membre de l'équipe adopte. Ces pratiques, y compris le lavage des mains, le nettoyage et la désinfection des jouets, du matériel et des meubles fait partie des activités habituelles quotidiennes.

La dynamique familiale

Nous devons toujours être en mesure de communiquer avec vous ou un contact d'urgence en cas d'urgence (c.-à-d. maladie, accident). Si vos coordonnées changent (c.-à-d. adresse, numéros de téléphone), veuillez en informer la superviseuse.

L'arrivée, le départ et le retard

Les enfants ont besoin de suivre un horaire habituel de façon constante pour se sentir en sécurité. Assurez-vous toujours que l'éducatrice ou l'éducateur sache que votre enfant est arrivé ou qu'il part. Il vous incombe d'inscrire l'heure d'arrivée et de départ et vos initiales sur la fiche de présence, à côté du nom de votre enfant. Nous recommandons aux parents/tuteurs d'établir des heures fixes auxquelles ils déposeront leur enfant et reviendront le chercher. Cette mesure nous aide à mieux planifier l'horaire de notre personnel. Un parent/tuteur ou une personne autorisée doit accompagner l'enfant et rester avec lui jusqu'à ce que tous les vêtements d'extérieur aient été enlevés et placés dans l'armoire-vestiaire. Ceux-ci doivent accompagner l'enfant jusqu'à la salle de jeux et informer l'éducatrice ou l'éducateur de leur présence.

Si seulement l'un des parents a la garde juridique de l'enfant, il faut remettre une copie de l'ordonnance du tribunal.

Si un parent/tuteur n'a pas prévenu au centre qu'il viendra chercher son enfant en retard et que l'enfant n'a pas été ramassé avant l'heure de fermeture du centre, nous appliquerons les dispositions suivantes :

- Le personnel tentera de communiquer avec le parent/tuteur, puis avec les contacts d'urgence de cet enfant.
- Si toutes ces tentatives n'ont pas donné de résultats, nous communiquerons avec la Société d'aide à l'enfant une heure après l'heure de fermeture du centre.

L'entrée de sécurité

Là où il y a une entrée de sécurité, les portes du centre sont toujours verrouillées. Afin d'assurer la sécurité des enfants en tout temps, les parents/tuteurs doivent sonner la cloche et s'identifier. Le personnel ouvre ensuite la porte en appuyant sur un bouton. Veuillez noter que si le personnel s'occupe d'un enfant ou d'une situation, votre appel peut ne pas être répondu immédiatement et vous pourriez devoir attendre.

Les programmes

Toutes nos centres de garde d'enfant sont autorisées par le ministère de l'Éducation.

En consultation avec les parents/tuteurs, l'éducatrice ou l'éducateur surveillera la transition de l'enfant à un nouveau groupe, selon son âge et son niveau de maturité.

Durant la période d'été et le congé de Noël, et lorsque le niveau d'inscriptions est insuffisant, le centre se réserve le droit de réunir les enfants dans un seul groupe composé d'enfants de tous âges (regroupement mixte).

L'horaire quotidien et les plans de programme

Les plans de programme sont dressés par des observations et reposent sur les besoins et le niveau de développement des enfants inscrits. Grâce à des observations soignées et à des discussions avec les membres de la famille, la programmation reposera sur les intérêts et la curiosité naturelle des enfants. La réflexion quotidienne aidera à orienter les éducatrices et les éducateurs pour qu'ils s'adaptent à chaque enfant. L'apprentissage devrait être évident dans la salle de jeu.

Chaque programme de garde d'enfants est doté de sa routine et de son horaire quotidien. Tout au long de la journée, les enfants pourront :

- profiter de collations et de repas du midi sains et nutritifs;
- découvrir et expérimenter;
- explorer la nature et les matières naturelles qui les entourent;
- favoriser leur autonomie et apprendre à se maîtriser;
- améliorer leurs compétences en mathématiques et en sciences de même qu'en matière de langue et d'alphabétisation;
- nourrir leur créativité par divers moyens;
- communiquer et socialiser dans un milieu positif;
- apprécier la beauté qu'il y a dans la diversité, l'équité et l'inclusion;
- mettre en pratique les habiletés fondamentales;
- rire, chanter et jouir de la vie.

Programme HiMama

HiMama est un de nos moyens de communication que nos éducatrices et éducateurs utilisent pour enregistrer des activités sur leur tablette au fur et à mesure qu'elles ont lieu afin de tenir les parents/tuteurs au courant de tout, depuis l'information nutritionnelle jusqu'aux moments amusants et aux activités pédagogiques. Les parents/tuteurs reçoivent des mises à jour et peuvent savoir tout ce que leur enfant vit dans notre programme en plus d'avoir accès à des photos stockées en toute sécurité en format journal et auxquelles ils pourront accéder à leur domicile ou en déplacement par les applications mobiles de HiMama.

ASQ

Nous utilisons le questionnaire de dépistage de « Ages and Stages » pour aider à suivre le développement de votre enfant. En tant que professionnels de la garde d'enfants, nous savons à quel point il importe de vérifier régulièrement leur développement. ASQ permet de faire connaître aux familles les forces des enfants et constitue également un moyen simple de se renseigner sur les étapes que ceux-ci franchissent.

Inclusion

Le personnel travaille en étroite collaboration avec le fournisseur de ressources en matière des enfants ayant des besoins particuliers afin de veiller à ce que tous les enfants réussissent à s'intégrer au programme. Parfois, des membres du personnel spécialisés nous sont fournis pour assurer l'intégration réussie des enfants ayant des besoins particuliers dans notre programme. Afin de promouvoir la participation entière de tous les enfants dans nos programmes, nous apporterons toutes les modifications possibles pour chaque enfant selon leurs besoins et selon leurs capacités.

Programmes de ressources familiales

Nous pouvons aider les familles en besoin de soutien supplémentaire à l'aide de ressource interne, des références à nos partenaires communautaires ainsi que des programmes comme Positive Parenting Program (Triple P) <https://parenting4me.com/>

Les collations et les dîners

Les menus prévus pour la semaine en cours et pour la semaine suivante sont affichés sur le tableau à l'intention des parents. Pour assurer un bon départ pour tous les enfants, nous offrons une collation matinale, un dîner et une collation l'après-midi. Les enfants ont accès à des fruits et de l'eau tout au long de la journée.

Tous les menus sont planifiés conformément au *Guide alimentaire canadien* en consultation avec un diététicien de Santé publique Sudbury et districts afin de favoriser la nutrition saine des enfants.

La période de repos

Selon la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, un repos de deux heures est disponible pour les enfants qui le requiert. Toutefois, les enfants qui ne dorment pas peuvent participer à des activités calmes sous la surveillance d'une éducatrice ou d'un éducateur tout en permettant aux autres de continuer leur sieste.

Attentes au niveau de l'apprentissage et des services de garde

Les enfants doivent comprendre ce qu'on attend d'eux. Pour aider le personnel, les étudiants et les bénévoles à établir les attentes/les limites et à savoir quand intervenir dans une situation donnée, les paramètres suivants doivent être respectés :

- les droits de chaque enfant – le droit de ne subir aucune violence; le droit à ses possessions personnelles; et le droit à la justice
- le comportement ne doit pas causer de tort aux autres ou eux-mêmes
- le comportement ne doit pas causer de tort à l'environnement, aux animaux ou aux objets.

Les enfants sont réprimandés d'une façon positive, à un niveau qui convient à leur âge et à leurs actes. Les employés du programme établissent des limites qui sont claires et sensées, qui sont bien définies et qui conviennent à l'âge de l'enfant.

Procédure pour l'orientation du comportement :

- On dirige l'enfant vers une autre activité afin de l'aider à s'amuser de manière plus constructive.
- On gère la situation de manière positive et tente de refléter, par son attitude, les sentiments exprimés par l'enfant.
- On avertit les enfants qui ont des comportements dangereux et inappropriés, et leur explique qu'ils seront exclus de la situation si cela s'avérait nécessaire. Si un enfant a été retiré d'une situation, on l'approche après qu'il se soit calmé afin de tenter de le ramener dans le groupe.

- On reconforte l'enfant et administre les premiers soins, si nécessaire.
- On parle à l'enfant qui a eu un comportement inacceptable. On utilise la formule « je » lorsqu'on s'adresse à l'enfant et lui donne l'occasion de s'exprimer tout en écoutant attentivement. L'éducatrice, l'étudiant ou le bénévole veille à définir clairement les attentes et les limites.
- On accorde du temps à l'enfant qui a besoin d'une période de calme à l'écart des autres enfants.

À titre de modèle de rôle pour les enfants, les éducatrices, les étudiants, les bénévoles et la collectivité adoptent et favorisent les principes suivants dans leurs interventions auprès des enfants :

- écouter activement (maintenir le contact visuel; se placer à son niveau; réagir de manière appropriée; attendre que l'enfant ait terminé ce qu'il veut dire)
- communiquer de manière efficace (être honnête et respectueux; traiter l'enfant avec dignité)
- exprimer ses sentiments sans menacer l'enfant; utiliser la formule « je » et expliquer clairement le genre de comportement que vous attendez de l'enfant; éviter de mettre l'accent sur les mauvais comportements
- croire à la capacité de l'enfant de bien agir;
- montrer de la persévérance; répéter souvent
- montrer de l'empathie;
- offrir des choix; laisser l'enfant vivre les conséquences de ses actes (à la condition que l'enfant ne se cause aucun tort)
- avoir une attitude positive et optimiste
- pardonner et oublier
- modifier l'environnement – la prévention est la meilleure méthode
- enseigner des comportements appropriés qui atteindront le même objectif (si l'enfant veut de l'attention, l'encourager et le féliciter lorsque son comportement est bon).

On reconnaît que des situations extrêmes pourraient se présenter durant lesquelles un enfant pourrait se mettre ou mettre les autres en danger. Le personnel pourrait se voir obligé de réagir à ce genre de situation en orientant physiquement un enfant afin de désamorcer ou d'apaiser une situation volatile.

OCOF/Nena n'approuve pas l'utilisation de quelque forme de contrainte physique que ce soit, mais nous reconnaissons qu'il peut exister des situations où un enfant risque de causer un tort à sa personne ou aux autres. Ces directives renforcent la nécessité d'assurer la supervision et la sûreté des enfants à tout moment de la journée. L'éducatrice encourage l'autodiscipline et le respect des droits des autres chez les enfants.

Les pratiques suivantes ne sont **PAS** permises dans nos garderies :

- les châtiments corporels (par exemple, frapper, donner des claques, gifler, pincer);
- la contention physique, notamment l'immobilisation d'un enfant dans une chaise haute, un siège d'auto ou autre à des fins disciplinaires ou pour remplacer la surveillance, sauf si cette mesure vise les fins décrites dans le Règlement (empêcher l'enfant de se faire mal ou de faire mal à quelqu'un, et uniquement jusqu'à ce que tout risque de blessure cesse d'être imminent);
- le verrouillage des sorties du centre de garde en vue d'enfermer un enfant, ou l'enfermement d'un enfant dans une aire ou une salle sans la supervision d'un adulte, sauf si cette mesure est prise lors d'une situation d'urgence;
- le recours, à l'égard d'un enfant ou en sa présence, à des mesures sévères ou dégradantes, à des menaces ou à un langage désobligeant susceptibles d'humilier l'enfant, de lui faire peur ou de porter atteinte à sa dignité ou à son estime de soi;
- la privation de la satisfaction des besoins fondamentaux d'un enfant, soit le boire et le manger, l'abri, le sommeil, l'utilisation des toilettes, l'habillement ou la literie;
- l'infliction de dommages corporels à un enfant, notamment en le faisant manger ou boire contre son gré.

Il est interdit à l'employé/l'étudiant/bénévole de se livrer à l'une des pratiques interdites énoncées ci-dessus en ce qui concerne un enfant bénéficiant de services de garde.

Selon le besoin, les incidents répétitifs seront documentés et feront l'objet d'une discussion avec les parents/tuteurs, les éducatrices ou les éducateurs et la superviseure afin de choisir des buts communs et un plan d'action. Des agences spécialisées peuvent être impliquées pour assister le personnel, les familles et les enfants. Si un enfant requiert un plan de gestion du comportement, ce plan sera signé par le parent/tuteur, l'éducatrice primaire et toutes autres personnes concernées (au besoin) avant sa mise en œuvre.

Incidents et blessures

Les éducatrices et les éducateurs supervisent les enfants en tout temps. La personne assure la représentation en matière de santé et sécurité procèdent à des inspections mensuelles pour que le programme ne présente aucun danger possible. Des inspections annuelles sont complétées par des membres du comité mixte sur la santé et sécurité.

Lorsqu'un enfant subit une blessure ou un incident mineur, il se fait soigner et un rapport est produit. Le formulaire expose en détail ce qui s'est passé. Lorsqu'un parent/tuteur vient chercher son enfant, l'éducateur ou l'éducatrice le passe en revue avec lui, lui fait signer et lui en remet une copie.

Si un incident ou une blessure exige des soins médicaux, OCOF/Nena le signale comme étant un incident grave au ministère de l'Éducation. Si un enfant consulte un dentiste ou un médecin en raison d'un incident ou d'une blessure quelconque pendant qu'il est sous notre garde, veuillez informer la superviseure des détails et les recommandations formulées par le praticien.

Un avis d'incident grave est affiché pendant au moins 10 jours ouvrables. Si le formulaire est mis à jour et que d'autres renseignements y sont ajoutés, comme des mesures supplémentaires qu'OCOF/Nena a prises, il reste affiché pendant 10 jours à compter de la date de mise à jour.

Comportements agressifs

Les parents/tuteurs devraient utiliser des moyens non violents pour résoudre des conflits, (projet de loi 168 de l'Ontario). La violence physique n'est pas une façon responsable de régler un problème. Nous **NE PERMETTONS PAS** les insultes, le manque de respect, le langage vulgaire et les gestes blessants qui font entrave aux droits d'autrui.

Les procédures à suivre en cas d'urgence

Des exercices d'évacuation en cas d'incendie sont effectués à chaque mois. Pendant ces exercices, les enfants sont amenés à l'extérieur, si le temps le permet, à l'endroit désigné. Dans l'éventualité d'une urgence majeure nécessitant l'évacuation de tout l'édifice, les enfants seront amenés à l'abri d'urgence désigné à cette fin. Nous mettons tout en œuvre afin d'informer les parents qu'une évacuation a eu lieu. Les parents devront venir chercher leur enfant au lieu d'évacuation le plus tôt possible. L'emplacement de l'abri d'urgence est indiqué sur *La procédure à suivre en cas d'urgence* affichée dans chaque salle de jeux.

Nous participons à des exercices de confinement barricadé (lockdown) et d'urgence. Si un ordre de confinement était prononcé par les autorités, les parents/tuteurs seront informés lorsqu'il y est jugé sécuritaire de le faire.

Gestions des urgences

Nos centres sont dotés d'une politique de gestion des urgences qui a pour but d'aider le personnel à réagir aux urgences qui se produisent sur les lieux en temps utile et de manière efficace. La politique permet de cerner les urgences possibles et fournit la marche à suivre pour réduire les effets d'une urgence ou d'un désastre. En cas d'urgence, les parents/tuteurs en sont avisés par téléphone, par courriel, par HiMama, par les médias sociaux ou par la radio.

Mauvais temps/fermeture des écoles/grève du personnel enseignant

Si les autobus d'écoliers sont annulés en raison du mauvais temps et que les écoles demeurent ouvertes, les centres de garde d'enfant resteront ouvertes comme à l'habitude. Si les écoles sont fermées, les centres seront également fermés. Si les écoles ferment en cours de journée, le centre fermera aussi. Les parents/tuteurs seront avisés de venir chercher leur enfant dans l'heure qui suit la fermeture. Si les écoles sont fermées à cause d'une grève du personnel enseignant, les centres demeurent ouvertes pour les enfants inscrits au programme.

Vêtements et articles personnels

Les vêtements et articles personnels de l'enfant doivent être étiquetés avec leur nom ou initiale pour éviter de les perdre ou de les égarer. Des vêtements supplémentaires laissés au centre assurera une protection contre le temps changeant. De plus, des vêtements de rechange pour les enfants plus jeune est encourager d'être laissés au centre en tout temps. Les enfants qui ne sont pas encore entièrement propres doivent avoir un nombre suffisant de vêtements/couches et des serviettes humides pour bébés pour chaque jour.

Alors que nous encourageons l'indépendance et l'exploration, il y a une possibilité que les vêtements deviennent sales donc s.v.p. habiller votre enfant en conséquence.

Afin de respecter la politique de l'école, chaque enfant doit avoir une paire d'espadrilles à semelles non marquantes, réservée pour l'intérieur. L'enfant devrait aussi avoir des souliers pour l'extérieur.

Nous ne sommes pas responsables des articles perdus ni volés.

Les excursions

À l'occasion au cours de l'année, des excursions sont organisées dans le but d'enrichir les activités d'apprentissage. Les parents/tuteurs sont informés et doivent signer le formulaire de consentement du centre pour chaque activité.

Les anniversaires de naissance

Les anniversaires de naissance seront reconnus et célébrés. Les parents/tuteurs sont les bienvenus aux fêtes d'anniversaire par contre des accessoires de fête ou de nourriture ne seront pas permis au centre.

Le transport

Il incombe aux parents/tuteurs de faire la demande de transport scolaire pour leurs enfants auprès du Consortium de services aux élèves de Sudbury (www.businfo.ca). Les parents/tuteurs doivent insister que l'autobus dépose l'enfant dans la cours du centre de garde d'enfants. Ils doivent aussi avertir le centre si l'enfant doit s'absenter ou si l'enfant ne sera pas déposé au centre après l'école.

Les renseignements médicaux

Les dossiers d'immunisations

Tous les enfants doivent être vaccinés tel que le recommande le médecin hygiéniste local. Une copie du carnet d'immunisation à jour doit être fournie au moment de l'inscription au centre. **Un enfant ne pourra pas être admis au centre si nous n'avons pas reçu une copie du carnet d'immunisation à jour ou une copie de la Déclaration d'exemption médicale ou de la Déclaration de conscience ou de croyance religieuse que l'on retrouve sur le site de Service Ontario, Répertoire central des formulaires au www.forms.ssb.gov.on.ca**

Le Santé publique Sudbury et districts doit maintenir un dossier complet d'immunisation pour chaque enfant inscrit dans nos centres dans la région et le réviser annuellement.

Comme parent/tuteur, c'est votre responsabilité de fournir au Santé publique de Sudbury et districts le dossier d'immunisation de votre enfant. C'est aussi votre responsabilité de tenir le dossier à jour auprès du Santé publique Sudbury et districts lorsque votre enfant reçoit d'autres vaccins.

Un enfant qui a été exempté d'un vaccin est considéré susceptible à la maladie si celle-ci peut être évitée grâce à la vaccination préventive. L'enfant peut devoir être exclu de la garderie si le médecin hygiéniste local exige l'exclusion pour prévenir une épidémie de la maladie transmissible. Les parents/tuteurs seront alors informés qu'ils peuvent mettre leur enfant et les autres en danger de maladies sérieuses si l'enfant attrape une maladie qui aurait pu être évitée par la vaccination.

Les médicaments

Le personnel ne donne que des médicaments prescrits ou autorisés par écrit par votre médecin. D'après la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, le personnel **N'ADMINISTRE AUCUN** médicament non prescrit à moins que celui-ci soit accompagné d'une note d'un médecin. Les médicaments non prescrits (ex. Tylenol) seront administrés pour la fièvre (si nous avons une note du médecin de l'enfant) afin qu'il soit un peu plus confortable jusqu'à l'arrivée du parent/tuteur (en moins d'une heure). Les prescriptions de médicaments continus doivent être révisées annuellement.

Les médicaments seront administrés qu'à partir de leur contenant original qui doit être clairement étiqueté par le médecin ou le pharmacien au nom de l'enfant et indiquer aussi le nom du médecin, le nom du médicament, sa posologie et une date d'expiration. Un formulaire d'autorisation doit être rempli pour chaque médicament.

Le personnel **N'ADMINISTRERA PAS** la première dose d'un nouveau médicament. Il incombe aux parents/tuteurs de veiller à ce que l'enfant ait commencé à prendre le médicament avant son retour au centre (habituellement 24 heures plus tard). Un consentement écrit une fois par année est requis ou s'il y a un changement de produit.

Avec la permission écrite des parents/tuteurs, le personnel peut appliquer un écran solaire et un produit insectifuge sur les parties exposées du corps de l'enfant avant les activités en plein air.

Les allergies

Les parents/tuteurs doivent informer le personnel des allergies de leur enfant ou de ses intolérances alimentaires par écrit en utilisant les formulaires sur les allergies du centre de garde d'enfants. Dans un tel cas,

le centre peut offrir d'autres aliments pour remplacer ceux auxquels l'enfant est allergique. Nous nous occuperons des allergies graves cas par cas. En raison des nombreux types d'allergies alimentaires, il est **INTERDIT** d'apporter des aliments ou des collations au centre, à l'exception du programme pour nourrissons (nourriture qui ne pose pas de risque pour les enfants allergiques). Une liste à jour des allergies est affichée dans la cuisine et dans la salle de jeux.

Enfant anaphylactique : Avec le consentement du parent/tuteur, le personnel prendra une photo de l'enfant et l'ajoutera avec le formulaire individuel d'urgence qui a été complété par le parent/tuteur avec le centre. La *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* exige que le parent/tuteur apporte un auto-injecteur EpiPenMD prescrit par un médecin. En l'absence de ce médicament au centre, l'enfant sera exclu jusqu'à ce que le centre ait reçu le médicament. Nous conseillons aussi l'usage d'un bracelet MedicAlert®. Si un enfant ne souffre plus d'allergies, le parent/tuteur doit présenter une lettre de médecin à cet effet. Cette lettre sera conservée dans le dossier de l'enfant.

Les frais

OCOF/Nena est inscrit au **Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants**.

Paielement des frais

Les frais de garde permettent à notre organisme de couvrir les dépenses de fonctionnement du centre de garde d'enfants. Ceux-ci sont payables la **25^e journée du mois** pour le mois précédent. La facture inclura toutes les journées où l'enfant est inscrit. Elle inclura aussi les journées fériées et les journées pédagogiques au tarif quotidien selon l'horaire habituel de l'enfant pour le mois en question. **Aucun remboursement ne sera accordé pour les absences ou les journées de maladies.**

Le paiement des factures peut se faire à la caisse d'un établissement bancaire ou au téléphone. Cependant, nous conseillons fortement aux parents de régler leur facture par moyen électronique, soit à un guichet automatique ou par transaction bancaire Internet si le parent est client d'un des établissements financiers suivants :

- Desjardins;
- BMO Banque de Montréal;
- Banque TD Canada Trust.
- Banque Scotia;
- Banque CIBC;
- Banque Royale du Canada (RBC);
- PC Finance;

Si vous utilisez un système électronique, vous devez entrer le nom « **Our Children, Our Future** » dans la liste des fournisseurs de services. Vous devez ensuite entrer le numéro de référence de **4 à 6 chiffres inscrit sous la date, dans le coin supérieur droit de la facture.**

Les factures peuvent être payées par Visa ou MasterCard en appelant notre département de facturation au 705-677-0440.

Nous acceptons aussi les chèques et les mandats émis au nom du « **Our Children, Our Future** » et peuvent être envoyés à notre bureau principal : Our Children, Our Future/Nos enfants, notre avenir, 201 rue Jogues, Sudbury ON P3C 5L7.

Veuillez noter qu'un reçu aux fins d'impôts est émis chaque année au nom de la **personne qui a effectué les paiements**. Si vous avez un compte conjoint et vous payez votre facture en ligne, vous voudrez peut être vérifier avec votre institution financière pour voir quel nom apparaîtra sur la confirmation de paiement.

Si votre enfant n'a pas été présent depuis six mois, votre compte sera considéré comme inactif et sera fermé.

Frais pour paiement en retard et pour compte en souffrance

Si le paiement n'est pas reçu en totalité au plus tard la 25^e journée du mois, notre organisme se verra dans l'obligation d'aviser les parents/tuteurs du retrait de l'enfant. À ce moment-là, les parents/tuteurs devront effectuer le paiement afin de ne pas perdre de services.

Après le retrait de l'enfant, si le compte est toujours en souffrance et qu'aucune disposition n'a été prise avec l'agente de facturation, une lettre sera envoyée par courrier recommandé aux parents pour les informer que leur dossier sera envoyé à une agence de crédit pour le recouvrement de la créance. Un frais de 30 \$ viendra s'ajouter au compte pour couvrir les coûts associés à cette démarche.

Les comptes impayés pour les services rendus qui ont été transmis à une agence de recouvrement ne pourront pas utiliser les services dans le future même si le montant a été payé en totalité à l'agence de recouvrement.

Pour les chèques sans provision, des frais de 30 \$ seront ajoutés à la facture pour couvrir les frais bancaires et administratifs.

Les frais pendant les absences

Comme il est mentionné ci-dessus, les frais de garde sont payables pour les jours où l'enfant est absent en raison d'une maladie ou d'une vacance. Toutefois, chaque enfant inscrit au centre à temps plein (5 jours par semaine) aura droit à un crédit de 10 jours par année (du 1^{er} septembre au 31 août) où aucun frais ne sera exigé. **Les journées de crédit ne s'appliquent pas pour les enfants d'âge scolaire, les enfants dont les frais de garde sont subventionnés et aussi les enfants à temps partiel.**

Les frais de retard

Un parent/tuteur ou une personne autorisée doit venir chercher l'enfant avant la fermeture du centre. Si un parent/tuteur ou une personne autorisée n'a pas communiqué avec le centre avant la fermeture, un employé communiquera avec une personne autorisée inscrite sur le formulaire d'inscription afin qu'elle vienne chercher l'enfant. Des frais de retard de 1 \$ par minute s'appliqueront pour chaque minute de retard après la fermeture du centre. Ces frais seront ajoutés à la prochaine facture aux parents/tuteurs.

Les frais de garde subventionnés

Certaines familles sont admissibles à des services de garde subventionnés. Si vous croyez être admissible à une subvention, veuillez communiquer avec :

- Les services d'enfants de la ville du Grand Sudbury au 705-671-2489, poste 4279 ou
- Le Conseil des Services du District de Manitoulin-Sudbury au 705-862-7850 pour les régions d'Esplanada et de Sudbury Est.

Un représentant des services d'enfants évaluera votre dossier financier afin de déterminer si vous êtes admissible. Veuillez noter que vous devez faire part au représentant de tout changement concernant votre situation (état civil, situation d'emploi, salaire ou adresse).

Les parents/tuteurs qui sont éligibles à recevoir cette subvention sont aussi responsables de renouveler leur autorisation avant qu'elle expire. Tous les frais non couverts par la subvention sont la responsabilité des parents et sont dus la **25^e journée** du mois.

L'avis de retrait

Les parents/tuteurs doivent donner un avis par écrit d'au moins **deux semaines** avant de retirer leur enfant du centre, sinon les parents/tuteurs seront facturés pour ces deux semaines.

Nous pouvons mettre fin au service si :

- Le programme ne répond pas au besoin de votre enfant
- Les lignes de conduite et la marche à suivre ne sont pas respectées
- Votre compte est en souffrance.

Si l'enfant est absent sans qu'on avertisse le centre pendant deux semaines consécutives, il sera retiré du programme et l'espace sera rempli. Si les parents/tuteurs ont de nouveau besoin des services, ils devront s'inscrire au registre de la ville du Grand Sudbury.

Les mauvais traitements et la négligence

La Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEJF) reconnaît que chacun de nous est responsable du bien-être des enfants.

L'article 125 de la LSEJF précise que le public, y compris les professionnels qui interviennent auprès des enfants, doit communiquer promptement, à une société d'aide à l'enfance (société), tout soupçon selon lequel un enfant a ou peut avoir besoin de protection. La LSEJF définit le terme « enfant ayant besoin de protection » et énonce les situations qui doivent être déclarées à une société. La définition englobe en outre les maux physiques, les maux affectifs, les mauvais traitements d'ordre sexuel, la négligence et le risque de préjudice.

Tout le personnel qui ont des motifs raisonnables de soupçonner l'existence de l'une ou l'autre des situations suivantes doit immédiatement déclarer ses soupçons à une société et fournir les renseignements sur lesquels ils se fondent :

1. Un enfant a subi des maux physiques infligés par la personne qui en est responsable ou, selon le cas :
 - i. causés par le défaut de cette personne de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger convenablement, ou résultant de ce défaut,
 - ii. causés par la négligence habituelle de cette personne pour ce qui est de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger, ou résultant de cette négligence.
2. Un enfant risque vraisemblablement de subir des maux physiques infligés par la personne qui en est responsable ou, selon le cas :
 - i. causés par le défaut de cette personne de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger convenablement, ou résultant de ce défaut,
 - ii. causés par la négligence habituelle de cette personne pour ce qui est de lui fournir des soins, de subvenir à ses besoins, de le surveiller ou de le protéger, ou résultant de cette négligence.
3. Un enfant a subi des mauvais traitements d'ordre sexuel ou a été exploité sexuellement par la personne qui en est responsable ou par une autre personne si la personne responsable de l'enfant sait ou devrait savoir qu'il existe un risque de mauvais traitements d'ordre sexuel ou d'exploitation sexuelle et qu'elle ne protège pas l'enfant.
4. Un enfant risque vraisemblablement de subir des mauvais traitements d'ordre sexuel ou d'être exploité sexuellement dans les circonstances mentionnées à la disposition 3.
5. Un enfant a besoin d'un traitement en vue de guérir, de prévenir ou de soulager des maux physiques ou sa douleur et son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas le traitement ou n'y donne pas

accès ou, si l'enfant est incapable de consentir à un traitement, au sens de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement au nom de l'enfant, ou n'est pas disponible pour le faire.

6. Un enfant a subi des maux affectifs qui se traduisent, selon le cas, par :
 - i. un grave sentiment d'anxiété,
 - ii. un état dépressif grave,
 - iii. un fort repliement sur soi,
 - iv. un comportement autodestructeur ou agressif marqué,
 - v. un important retard dans son développement, et il existe des motifs raisonnables de croire que les maux affectifs que l'enfant a subis résultent des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de son parent ou de la personne qui en est responsable.
7. Un enfant a subi le type de maux affectifs visés à la sous-disposition 6 i, ii, iii, iv ou v et son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement afin de remédier à ces maux ou de les soulager ou n'y donne pas accès ou, si l'enfant est incapable de consentir à un traitement, au sens de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement, ou n'est pas disponible pour le faire.
8. Un enfant risque vraisemblablement de subir le type de maux affectifs visés à la sous-disposition 6 i, ii, iii, iv ou v résultant des actes, du défaut d'agir ou de la négligence habituelle de son parent ou de la personne qui en est responsable.
9. Un enfant risque vraisemblablement de subir le type de maux affectifs visés à la sous-disposition 6 i, ii, iii, iv ou v et son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas des services ou un traitement afin de prévenir ces maux ou n'y donne pas accès ou, si l'enfant est incapable de consentir à un traitement, au sens de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement, ou n'est pas disponible pour le faire.
10. L'état mental ou affectif ou le trouble de développement d'un enfant risque, s'il n'y est pas remédié, de porter gravement atteinte à son développement et son parent ou la personne qui en est responsable ne fournit pas un traitement afin de remédier à cet état ou à ce trouble ou de le soulager ou n'y donne pas accès ou, si l'enfant est incapable de consentir à un traitement, au sens de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement, ou n'est pas disponible pour le faire.
11. Le parent de l'enfant est décédé ou ne peut pas exercer ses droits de garde sur l'enfant et n'a pas pris de mesures suffisantes relativement à la garde de l'enfant et aux soins à lui fournir ou, si l'enfant est placé dans un établissement, le parent refuse d'en assumer à nouveau la garde et de lui fournir des soins, n'est pas en mesure de le faire ou n'est pas disposé à le faire.
12. Un enfant a moins de 12 ans et a tué ou gravement blessé une autre personne ou a causé des dommages importants aux biens d'une autre personne et doit subir un traitement ou recevoir des services afin d'empêcher la répétition de ces actes et le parent ou la personne qui est responsable de l'enfant ne fournit pas ces services ou ce traitement ou n'y donne pas accès ou, si l'enfant est incapable de consentir à un traitement, au sens de la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, refuse ou n'est pas en mesure de donner son consentement à ce traitement, ou n'est pas disponible pour le faire.
13. Un enfant a moins de 12 ans et a, à plusieurs reprises, blessé une autre personne ou causé une perte ou des dommages aux biens d'une autre personne, avec l'encouragement de la personne qui en est responsable ou en raison du défaut ou de l'incapacité de cette personne de surveiller l'enfant convenablement.

La LSEJF reconnaît que les personnes qui travaillent avec les enfants connaissent mieux les indices de mauvais traitements et de négligence, et qu'elles ont une obligation particulière de déclarer leurs soupçons. La personne qui exerce des fonctions professionnelles ou officielles et qui ne déclare pas ses soupçons est passible, sur déclaration de culpabilité, d'une amende si elle a obtenu les renseignements dans l'exercice de ses fonctions professionnelles ou officielles.

MERCI de votre compréhension de nos obligations et responsabilités professionnelles.

Traitement des inquiétudes exprimées et des plaintes

L'objectif d'OCOF/NENA est d'offrir des services respectueux et de qualité. Il arrive qu'à l'occasion les familles sentent le besoin d'exprimer leurs inquiétudes et/ou leurs plaintes.

Le processus qui suit a été mis au point pour aider les familles à régler les conflits ou les situations difficiles, et pour permettre à OCOF/Nena de réagir et d'améliorer ses services.

1^{re} solution

1^{re} étape – Nous vous encourageons à discuter de votre plainte directement avec le membre du personnel. Si vous ne pouvez obtenir aucun règlement satisfaisant, alors vous pouvez vous adresser à la personne chargée de la supervision ou de la gestion.

La personne chargée de la supervision ou de la gestion tentera avec vous de trouver une solution à votre plainte. Elle examinera la situation dans un délai de cinq jours ouvrables. Si vous n'obtenez toujours pas de règlement satisfaisant, vous pouvez demander à vous adresser à une direction en passant à la 2^e ou à la 3^e étape, selon le cas.

2^e étape – La direction compétente examinera la plainte dans un délai de cinq jours après en avoir pris connaissance. Si la situation demeure insoluble, vous pouvez vous adresser à la direction générale, en passant à la 3^e étape.

3^e étape – La directrice générale examinera la plainte dans un délai de 10 jours après en avoir pris connaissance. Si elle est incapable de la régler, elle la soumettra à la personne qui dirige le conseil d'administration, en passant à la 4^e étape.

4^e étape – La personne qui dirige le conseil d'administration et la directrice générale vous rencontreront dans un délai de deux semaines afin de tenter de trouver une solution. Dans les 10 jours après la rencontre, la décision du conseil vous sera transmise par écrit. Si la situation n'est toujours pas réglée de façon satisfaisante, vous pouvez choisir de faire examiner votre plainte à l'extérieur de l'organisme. Vous pouvez exprimer votre inquiétude à l'une ou l'autre des instances suivantes :

Ville du Grand Sudbury

Direction des services à l'enfance
705 671-2489

Ministère de l'Éducation

Division de la petite enfance
1 877 510-5333 ou childcare_ontario@ontario.ca

2^e solution

Remplissez le formulaire en ligne *Family Concern/Complaint* sur le site web d'OCOF/Nena (www.ocof.net). Vous pouvez le soumettre de façon anonyme. Cependant, si vous attendez une réponse, veuillez indiquer votre nom et le numéro où vous joindre. Soumettez le formulaire à l'adresse de courriel qui s'y trouve.

Votre participation

Bénévoles et étudiants

OCOF/Nena se fait le plaisir d'accueillir les gens qui désirent aider les éducatrices avec les enfants dans nos centres de garde d'enfants.

Il est attendu que les bénévoles et les étudiants (18 ans et plus) adhèrent aux mêmes procédures et règlements que tous les autres membres du personnel de notre organisme en ce qui a trait aux horaires, aux journées maladies, à la santé et la sécurité au travail, aux traitements de nos clients, à la santé et à la sécurité des enfants, etc.

Avant le début de leurs stages, les étudiants doivent prendre part à une session d'orientation en compagnie de la superviseure du site et doivent aussi adhérer à nos politiques et procédures. Chaque bénévole et étudiant travaille sous la supervision d'un employé en tout temps.

La *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance* ne permet pas qu'une personne qui n'est pas un employé de notre organisation ou qu'une personne de moins de 18 ans soit laissée seule avec un enfant.

Pour de plus amples renseignements en ce qui a trait à nos programmes, veuillez consulter notre site web à l'adresse suivante :

www.ocof.net



- @ Our Children, Our Future/Nos enfants, notre avenir**
- @ OCOF Alliance StJoseph**
- @ OCOF ChelmsfordPublic**
- @ OCOF CR Judd**
- @ OCOF FelixRicard**
- @ OCOF JeanPaul II**
- @ OCOF LaRenaissance**
- @ OCOF SacredHeart**
- @ OCOF StCharles**
- @ OCOF StDominique**
- @ OCOF StPaul**