



# Guide des parents

## 2020-2021

### Le Centre de ressources familiales de l'Estrie

1500 boulevard Holy Cross

Cornwall, Ontario K6H 2X1

Téléphone : 613-938-0836 Télécopieur : 613-938-1074

Site internet [www.crfe.ca](http://www.crfe.ca)



## Centres éducatifs préscolaires



N'oubliez pas d'aimer notre page FACEBOOK



## Table des matières

Mot de bienvenue.....	3
Heures d'ouverture.....	4
Mandat.....	4
Philosophie.....	4
Vision.....	4
Énoncés de programmes .....	4
Objectifs .....	5
Approche de nos éducatrices .....	5
Cadre d'apprentissage et Comment apprend-on ? .....	7
Six principes du Ministère de l'Éducation de l'Ontario .....	8
Quatre fondements de nos programmes .....	8
Activités et documentation .....	9
Personnel .....	10
Vérification des antécédents judiciaires du personnel, stagiaires et bénévoles .....	10
Ratio adulte/enfants.....	10
Langue de communication.....	10
Personne autorisée.....	10
Échange d'information au sujet de l'enfant .....	11
Garde légale .....	11
Membres, parents utilisateurs.....	11
Admission.....	12
Subvention pour les frais de garde .....	12
Reçu de fins d'impôts.....	12
Période d'intégration .....	12
Refus d'inscription par le CRFE .....	13
Inclusion des enfants avec des besoins particuliers .....	13
Liste d'attente .....	14
Inscriptions.....	14
Rabais .....	14
Calculs des frais de garde.....	15
Vacances .....	15
Frais pour les journées additionnelles.....	15
Modalité de paiement et frais pour non-paiement.....	16
Changement d'horaire .....	16
Avis de retrait par le parent.....	16
Jours fériés désignés par le conseil d'administration .....	16
Procédure d'arrivée et de départ .....	17
Absences .....	17
Frais de retard.....	17
Reconnaissance des risques.....	17
Santé des enfants.....	18
Période de repos.....	18
Crème solaire .....	18
Vêtements et objets personnels.....	18
Enfants malades.....	19
Médicaments .....	20

Allergies sévères .....	20
Alimentation .....	20
Fêtes d'anniversaire.....	21
Jeu extérieur .....	21
Sorties .....	22
Interactions positives et amélioration du comportement .....	22
Mesures d'urgence, évacuation et code rouge .....	25
Fermeture imprévue.....	25
Bénévoles et remplaçants recherchés.....	25
Surveillance des bénévoles et des étudiants.....	25
Confidentialité.....	26
Qualité des services de garde .....	26
Transparence des incidents graves.....	26
Blessures mineures .....	27
Conseil d'administration .....	27
Coordonnées de l'équipe de gestion et des programmes parascolaires - ANNEXE A.....	28
Lieux de refuge d'urgence- ANNEXE B.....	29
Tarifs mensuels -ANNEXE C.....	30
POLITIQUE ET PROCÉDURES de la liste d'attente - ANNEXE D .....	31
POLITIQUE ET PROCÉDURES concernant les questions et les préoccupations des parents - ANNEXE E .....	32

Aux fins de l'application, l'acronyme « CRFE » désignera le Centre de ressources familiales de l'Estrie, le terme « LGEPE » désignera la Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance et le terme « employée » désigne toute personne employée par le CRFE, lorsque le contexte l'exige. Le singulier tient du pluriel et le féminin du masculin.

## **Mot de bienvenue**

Au nom des employées, l'équipe de gestion aimerait vous souhaiter la plus cordiale des bienvenues dans les programmes bambins et préscolaires du Centre de ressources familiales de l'Estrie. Le présent document intitulé « **Guide des parents** » a pour but de vous partager des informations pertinentes au sujet du fonctionnement et du bon déroulement de nos programmes incluant les politiques et procédures qui s'adressent aux familles. Nos programmes sont des programmes agréés et reçoivent un permis d'exploitation reconnu par le Ministère de l'Éducation et ils sont inspectés une fois par année par une conseillère du Ministère.

Un certain nombre d'informations, de procédures et de politiques contenues dans ce document sont tirées du Cadre législatif en vertu de **la Loi 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance (LGEPE)**, un manuel de réglementation émit par le Ministère de l'Éducation et qui s'adresse aux parents utilisateurs des centres éducatifs (bambins, préscolaires et parascolaires) et qui doit obligatoirement figurer dans ce guide afin de maintenir une conformité avec la LGEPE. Si le guide des parents doit être modifié pour respecter LGEPE, vous recevrez une note de service avec l'information ajoutée et/ou l'information sera sur notre site web onglet parent ou sur le tableau des parents. Le guide des parents sera reproduit annuellement au mois d'août, s'il y a des modifications.

Nous avons comme objectif de fournir un milieu d'apprentissage sain, sécuritaire et positif qui favorise la créativité ainsi que le développement global de l'enfant à tous les égards. Les enfants bénéficieront d'activités axées sur le jeu et les diverses ressources qui vont promouvoir l'enrichissement sur le plan physique, intellectuel, social et langagier. La programmation permet aux enfants de réjouir des activités individuelles et de groupe afin de trouver un équilibre pour son épanouissement.

Le personnel appuie les champs d'intérêt, les talents et les aptitudes de chaque enfant. Nous encourageons l'autonomie, l'autorégulation, et le respect, en plus de stimuler la curiosité et l'esprit d'initiative. Nous donnons également l'occasion aux enfants de perfectionner leurs aptitudes à la communication en plus de leur offrir les outils nécessaires pour développer une bonne estime de soi.

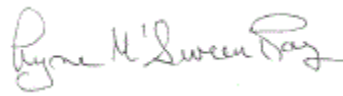
Nous sommes un organisme à but non lucratif et nous sommes fiers d'offrir des services francophones dans les comtés de S. D. & G. depuis plus de 35 ans. Nous avons près de 65 employées dans nos divers programmes prêts à guider votre enfant dans son cheminement personnel.

Nous en profitons pour vous remercier pour la confiance démontrée envers nos services, notre personnel et nous sommes fiers de pouvoir travailler en étroite collaboration avec vous.

Nous vous souhaitons une belle année en espérant que vous profiterez pleinement de l'expérience enrichissante que nous avons à offrir



**Louise Lajoie**, EPEI  
Directrice générale



**Lyne McSween Roy**  
Adjointe administrative



**Josée Hough**, EPEI  
Gestionnaire



**Louise Cuillier**, EPEI  
Gestionnaire



**Nathalie Tailleux**, EPEI  
Gestionnaire

## **Heures d'ouverture**

Les services de garde autorisés pour les enfants d'âge préscolaire débutent à 6 h 30 et se terminent à 18 h. Notez bien que les heures varient selon les écoles. Nos programmes sont offerts 12 mois par année. Nous ne privilégions pas que les enfants fréquentent la garderie pour une période de plus de 10 heures par jour.

## **Siège social**

Le siège social se situe au 1500 boul. Holy Cross à Cornwall et les heures d'ouverture du bureau sont de 8 h à 16 h du lundi au vendredi. Entre midi à 13 h, veuillez communiquer au préalable au 613-938-0836 pour vous assurer qu'un membre de la gestion est sur les lieux pour vous accueillir.

## **Mandat**

Offrir, dans les comtés Stormont, Dundas et Glengarry, des centres éducatifs en français de haute qualité pour les enfants âgés entre 12 mois à 12 ans.

## **Philosophie**

Le Centre de ressources familiales de l'Estrie oriente ses programmes vers l'apprentissage par le jeu, selon une approche ludique, éducative et à partir des intérêts des enfants.

Le CRFE s'engage à contribuer au bien-être, la santé et au développement global, des enfants, qui nous sont confiés tout en respectant le rythme d'apprentissage de chacun.

## **Vision**

Que le Centre de ressources familiales de l'Estrie soit le chef de file des centres éducatifs en français dans la communauté francophone.

## **Énoncés de programmes**

### **ÉNONCÉS GÉNÉRAUX**

Le Centre de ressources familiales de l'Estrie a développé des énoncés de programme qui cadrent avec la déclaration de principes concernant la programmation et la pédagogie de la Province de l'Ontario en vertu du paragraphe 55 (3) de la Loi sur les garderies, dont les employées, les étudiants et les bénévoles du CRFE en prendront connaissance avant leur rentrée, et ils en feront la revue au moins une fois par année. Le CRFE a ciblé 3 catégories pour mieux identifier notre vision.

### **ÉNONCÉ #1**

L'équipe de travail s'engage à utiliser le **Comment apprend-on?** Un document de ressources sur l'apprentissage par les relations à l'intention des personnes qui travaillent avec les jeunes enfants et leurs familles afin de se conformer aux approches prônées par la province en matière de livraison de services. Par l'entremise de ce document, les employées seront guidées à partir des 4 fondements suivants :

**#1 L'appartenance #2 Le bien-être #3 L'engagement #4 L'expression**

## **ÉNONCÉ #2**

L'équipe de travail partage la vision pour la petite enfance que les enfants sont compétents, capables, curieux et pleins de potentiel. Les enfants qui fréquenteront les divers programmes joueront un rôle significatif dans le déroulement de leur journée. Cette implication et ce partenariat permettront à l'équipe de travail de créer un sens d'appartenance pour l'enfant et sa famille, d'accroître le développement sain de l'enfant en créant des environnements et des expériences propices à l'enfant afin de promouvoir son engagement au sein du programme et des opportunités d'expression sous toutes ses formes.

## **ÉNONCÉ #3**

L'équipe de travail sera accordée du temps de préparation/planification et elles considéreront les rétroactions de l'équipe, des parents et des enfants pour faire des réflexions, des hypothèses et des analyses à partir des **4 fondements**.

## ***Objectifs***

### **Objectifs envers les enfants, les parents et les partenaires communautaires.**

De créer un environnement harmonieux débordant de tendresse, de plaisir et d'émerveillement pour que l'on puisse se sentir bien accueilli.

De respecter plusieurs valeurs, sans en être limitées telles que: respect de soi, des autres, de favoriser l'identité francophone, de respecter des différences raciales, culturelles et religieuses, de respecter des différences sociales économiques et de respecter de toutes les compositions familiales.

De bâtir une relation de confiance, de collaboration avec le parent, le premier éducateur de son enfant, pour permettre à l'enfant d'évoluer sur toutes les facettes de son développement.

### **Objectifs envers les employées(es)**

De reconnaître que la formation des employées est indispensable pour assurer la qualité dans nos programmes et que la gestion s'assure que les employées possèdent les outils nécessaires pour effectuer des observations et de compléter de la documentation en guise de planification des activités de la journée.

## ***Approche de nos éducatrices***

En vue des exigences suivantes, le CRFE offre un exemple d'approche par les éducatrices pour l'atteinte de ces dernières.

### **Favoriser la santé, la sécurité, l'alimentation et le bien-être des enfants.**

De procurer un environnement sécuritaire, des matériaux appropriés tels des jeux éducatifs, stimulants et propices à l'épanouissement de l'enfant.

D'établir un climat de confiance et un sentiment d'appartenance pour l'enfant et sa famille en les invitant à participer activement dans les décisions, et le déroulement de la journée.

De respecter et soutenir le rythme de chaque enfant, ses besoins fondamentaux en tout temps.

### **Soutenir les interactions positives et réceptives entre les enfants, les parents, les fournisseurs de service de garde et le personnel.**

De tisser des liens pour bâtir des interactions positives et attentionnées plutôt que de gérer ou diriger le comportement de l'enfant.

De faire preuve de souplesse et être disposé à s'engager dans des relations réciproques avec les familles pour apprendre d'eux, avec eux et à partir d'eux.

De planifier des rencontres avec les parents et nos partenaires communautaires, au besoin, pour partager le développement de l'enfant pour travailler de concert pour amener l'enfant plus loin.

**Encourager les enfants à interagir et à communiquer de façon positive et soutenir leur capacité à s'autoréguler.**

D'être attentif et prêt à assister aux signaux donnés par l'enfant.

De l'encourager de prendre conscience de son bien-être, de sa santé physique et santé mentale par les diverses activités physiques ou calmes, etc.

De l'aider à s'autoréguler en trouvant des stratégies pour devenir ou demeurer calme dans des situations qui lui causent un stress.

**Favoriser l'exploration, le jeu et la curiosité des enfants.**

D'agir comme co-apprenants, collaborateurs, d'observateurs afin d'offrir à l'enfant une panoplie d'expériences variées.

De se servir de l'environnement intérieur et extérieur comme le troisième enseignant et de mettre à la disposition des enfants, des fournitures, et activités pour susciter sa curiosité naturelle dans le but d'enrichir ses enquêtes.

**Offrir des expériences initiées par les enfants et soutenues par les adultes.**

D'appuyer l'enfant dans son développement en participant activement dans son jeu, ses discussions et ses interactions pour que ses expériences soient enrichies ou provoquées pour l'amener plus loin dans son monde imaginaire.

De reconnaître et de mettre en valeur l'expertise et les connaissances des EPEI pour adapter les diverses étapes du jeu, permettant aux enfants de s'épanouir dans l'environnement intérieur et/ou extérieur.

D'utiliser la documentation pour appuyer l'enfant en proposant des activités.

De retenir le rythme de développement de chaque enfant, ses intérêts, ses besoins, ses capacités, pour que l'équipe de travail, qui en est responsable, soit en mesure de créer des milieux et des apprentissages positifs.

**Incorporer tout au long de la journée les jeux d'intérieur et d'extérieur, des jeux actifs et des périodes calmes tout en tenant compte des besoins individuels de chaque enfant.**

D'inclure, lors de journée complète, une période calme, car les enfants ont besoin d'équilibre entre le passif et l'actif.

D'être attentif aux enfants par leur geste non verbal comme indication du déroulement du jeu.

**Favoriser la participation des parents et le dialogue constant à propos du programme et de leurs enfants.**

À l'arrivée et au départ des enfants, les éducatrices répondre si possible aux questions, sinon elles les réfèrent leurs préoccupations à l'éducatrice responsable pour un suivi. Des photos et courriels seront envoyés pour démontrer les activités et assurer une bonne communication.

**Faire participer les partenaires communautaires locaux et leur permettre de soutenir les enfants, les familles de ces derniers et le personnel.**

De lancer l'invitation aux partenaires communautaires pour faire des présentations aux enfants afin de les faire découvrir les richesses de notre communauté.

De travailler étroitement avec les partenaires qui pourront soutenir le personnel avec des stratégies gagnantes pour favoriser le développement et supporter les enfants, les familles et le personnel.

**Soutenir le personnel dans le cadre de perfectionnement professionnel permanent.**

D'organiser des sessions de formation dans le domaine de la petite enfance pour supporter les techniques et pratiques reflétées par la vision.

De s'assurer que l'équipe a les outils pédagogiques pour effectuer leur travail avec aisance.

De se rendre disponible pour répondre aux questions de l'équipe pour les soutenir dans leur travail.

**Documenter et évaluer l'impact des stratégies énoncées sur les enfants et leurs familles.**

De planifier des rencontres, de circuler des sondages pour obtenir la rétroaction sur l'application des approches et par la suite refléter sur des stratégies pour que ceux-ci restent en lien avec les besoins et les attentes des familles et du personnel du CRFE.

D'apporter les changements annuellement aux énoncés et en faire la révision avec l'équipe de travail et le mettre à la disposition des familles et partenaires communautaires.

Une politique de mise en œuvre des énoncés de programme et une politique de contraventions aux politiques et aux procédures ou de pratiques interdites orientent les employées afin que tous connaissent les attentes et les approches pour la réussite.

***Cadre d'apprentissage et Comment apprend-on ?***

**Pédagogie de l'Ontario pour la petite enfance**

L'apprentissage des jeunes enfants à la portée de tous dès aujourd'hui : Un cadre d'apprentissage pour les milieux de la petite enfance en Ontario vise à compléter et non à remplacer la LGEPE.

Tous les services de garde en Ontario devront utiliser cet outil destiné à aider les éducateurs à comprendre le développement de l'enfant.

Le Continuum du développement est un élément central du Cadre d'apprentissage. Il apprend aux éducateurs comment observer et à prendre en note les activités et les interactions des enfants, afin de mieux planifier leur programme d'enseignement.

Suite à la déclaration du Ministère de l'Éducation, le CRFE s'engage également à utiliser "Comment apprend-t-on?" **Pédagogie de l'Ontario sur la petite enfance** comme outils de travail suite à la désignation du MEO afin d'accroître la qualité des programmes et d'offrir des expériences de grande qualité qui produiront des résultats positifs sur les plans de l'apprentissage, du développement, de la santé et du bien-être des enfants.



Les employées utiliseront le Comment apprend-on, l'AJEPTA (apprentissage des jeunes enfants à la portée de tous dès aujourd'hui) et l'approche Pensez sentir et agir dans leur travail quotidien. Les employées appliqueront les 4 fondements d'apprentissage du document pédagogique Comment apprend-on et les 6 principes de L'AJEPTA.

### ***Six principes du Ministère de l'Éducation de l'Ontario***

Voici quelques exemples d'application quotidienne avec les enfants, leurs familles et avec la communauté par notre équipe pédagogique.

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

### ***Quatre fondements de nos programmes***

**Notre personnel s'engage à mettre en application les fondements ;**

#### **L'appartenance**

-Collaborer avec le personnel de l'école pour assurer une transition souple et une continuité dans la journée de l'enfant.

-Être attentifs à l'état physique et émotionnel de chaque enfant et y répondent chaleureusement et attentivement.

-Tisser des liens de confiance avec l'enfant afin de lui donner son sens d'appartenance en l'encourageant, le valorisant, en reconnaissant ses forces et son unicité.

-Inviter les parents et la communauté pour une participation active dans les activités de l'enfant.

#### **Le bien-être**

-Soutenir les capacités d'autorégulation et de résolution de conflits des enfants en les accompagnant dans les compétences de communication.

-Aider les enfants à exprimer leurs besoins et leurs émotions de façon constructive et réciproque.

-Permettre aux enfants d'évoluer dans leur environnement, de prendre des risques raisonnables pour mettre en essai leurs nouvelles compétences sur le plan physique.

-Écouter et communiquer avec les parents afin de s'assurer de l'état de bien-être de l'enfant.

#### **L'engagement**

-Considérer l'environnement comme un troisième éducateur et proposer aux enfants des activités et des matériaux variés pour explorer, manipuler créer et se livrer à des enquêtes.

-Donner le temps aux enfants de s'engager dans leur jeu en limitant les transitions de la journée.

-Documenter le progrès des enfants par l'entremise des observations quotidiennes afin d'apporter aux enfants de nouvelles idées.

## **L'expression**

- Faire preuve d'écoute active et authentique avec sensibilité aux communications verbales et non verbales des enfants.
- Planifier des activités qui favorisent l'expression de soi.
- Ne dicte pas à l'enfant comment faire son art plastique, dessin ou peinture et ne fournit pas de modèle. Il encourage et valorise l'enfant dans le processus de son expression et sa créativité.

Vous pouvez accéder au **cadre d'apprentissage** en visitant le lien suivant :

<http://www.edu.gov.on.ca/gardedenfants/oelf/>

Le document **Comment apprend-t-on?**

<http://www.edu.gov.on.ca/gardedenfants/HowLearningHappensFr.pdf>

## ***Activités et documentation***

Logés dans des écoles de langue française, les programmes préscolaires du CRFE cherchent à répondre aux besoins des familles francophones. Le personnel crée des occasions de promouvoir l'éveil, la fierté et l'engagement à la culture franco-ontarienne pour nos jeunes en partenariat avec les écoles.

Les activités sont variées afin de respecter, les intérêts et l'individualité de chaque enfant. La planification des activités en lien avec le continuum du développement du Cadre d'apprentissage et du Comment apprend-on? pour les milieux de la petite enfance de l'Ontario.

Les activités comprennent des jeux de groupe, du bricolage, du jeu dramatique, des jeux cognitifs, des jeux à l'extérieur, ainsi que des projets spéciaux (cuisine, sorties, construction, etc.). Chaque employée est appelée à appliquer l'approche préconisée par le CRFE qui est l'apprentissage par le jeu, ainsi que l'application des six (6) principes du Cadre d'apprentissage pour les milieux de la petite enfance de l'Ontario (CAPE).

La planification des activités est basée sur les intérêts, les forces et les besoins des enfants, à partir d'observations quotidiennes, en lien avec le continuum du développement du CAPE. Les activités et les interventions permettront de faire progresser l'enfant, tout en respectant son niveau de développement et son unicité.

Les éducatrices :

- ✓ bénéficient d'une période de documentation pédagogique en équipe pour partager avec leurs collègues leurs observations et pour planifier l'environnement, d'après leurs observations des intérêts et des défis des enfants de leur groupe, en tenant compte du Continuum du développement, dans le but de favoriser le développement optimum de chaque enfant ;
- ✓ tiennent compte des besoins individuels des enfants du groupe ;
- ✓ tiennent compte des forces des enfants ;
- ✓ connaissent les intérêts des enfants pour les inclure dans l'aménagement de l'environnement ;
- ✓ font une planification basée sur la connaissance de chaque enfant de son groupe ;
- ✓ font une planification qui englobe les domaines sociaux, affectifs, cognitifs, physiques, linguistiques et de communication et qui est basée sur le «Continuum du développement»;
- ✓ aménagent l'environnement intérieur et extérieur de manière à y mettre de l'équipement et du matériel qui facilitent l'apprentissage et le développement des enfants de leur groupe.

Les activités sont documentées quotidiennement pour les parents via l'application Himama leur permettant de connaître le déroulement de la journée à travers diverses photos et descriptions.

## **Personnel**

Les éducatrices diplômées œuvrant auprès des enfants possèdent un diplôme collégial de deux ans en Éducation en service à l'enfance ou l'équivalent et adhèrent à l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance. Puisqu'il existe une pénurie d'éducateurs francophones, une approbation nous est accordée par le Ministère de l'Éducation de l'Ontario pour une employée qui poursuit ses études collégiales dans le domaine selon ses expériences, ses formations en lien avec la petite enfance.

Toutes les éducatrices non diplômées et les remplaçantes nouvellement embauchées suivront une formation sur les attentes concernant le **Comment apprend-on?** afin de les orienter à la pédagogie pour qu'elles puissent créer un **sens d'appartenance chez l'enfant et la famille**, de favoriser le **développement sain** de l'enfant, de créer des environnements et des expériences propices à **l'engagement des enfants**, et autres sujets importants afin qu'elles puissent bien s'acquitter de leurs fonctions et connaître les attentes du CRFE et la **LGEPE**. Des sessions de formation dans le domaine de la petite enfance sont offertes régulièrement à toutes les employées durant l'année et leur participation est notée dans leur dossier afin de s'assurer que les techniques et pratiques sont courantes.

### **Vérification des antécédents judiciaires du personnel, stagiaires et bénévoles**

Toute personne qui travaille (personnel, stagiaires et bénévoles) doit faire preuve d'un résultat négatif d'une vérification des antécédents judiciaires (secteur vulnérable) avant de participer au programme. Une personne qui attend le résultat de sa demande de vérification est autorisée à travailler auprès des enfants, selon les mesures de contrôle en place jusqu'à ce qu'elle fournisse sa preuve de vérification faisant foi de sa demande.

### **Ratio adulte/enfants**

*Groupes d'âge : 18 mois à 5 ans*

Le ratio enfants/éducatrice est comme suit :

Bambins : 5 enfants pour une éducatrice qualifiée.

Préscolaire : 8 enfants pour une éducatrice qualifiée.

### **Langue de communication**

Compte tenu de notre mission francophone, la langue de communication avec les enfants est le français en tout temps. La communication écrite se fera en français en tout temps. La distribution de la correspondance est envoyée par courriel. Les parents unilingues anglophones auront la responsabilité de s'informer auprès de leur éducatrice ou de la gestionnaire lorsqu'une correspondance écrite sera distribuée et qui voudront en connaître le contenu. Le personnel est encouragé à communiquer verbalement dans la langue du parent dans la mesure du possible lorsque nécessaire.

Dans des cas d'urgence et de sécurité où nous devons communiquer de l'information aux parents, une affiche sera préparée en anglais pour avertir le parent unilingue anglophone qui viendrait chercher l'enfant de s'adresser à la gestionnaire pour obtenir l'information.

### **Personne autorisée**

Le personnel doit avoir reçu un appel à l'avance, voir la liste téléphonique des sites disponible dans ce guide ou avoir été avisé verbalement à l'arrivée de l'enfant. La personne autorisée qui récupère l'enfant doit

**obligatoirement montrer une pièce d'identité. Nous allons assumer que nous pouvons partager le compte rendu de la journée de l'enfant avec cette personne à moins d'avis contraire de votre part.**

Plusieurs parents se retrouvent soit à l'intérieur des locaux ou dans la cour extérieure aux heures de pointe, donc s.v.p. vous assurez qu'un membre du personnel sait que votre enfant quitte le programme.

***Notez bien :*** Le personnel régulier et les remplaçantes du CRFE reçoivent la directive de demander les pièces d'identification si elles ne vous connaissent pas ou si vous êtes un nouveau parent dans un programme ou jusqu'à ce que le personnel vous reconnaisse. Il se pourrait également qu'on vous demande une pièce d'identification à plusieurs reprises donc on vous remercie pour votre patience durant ce temps. Notre intention n'est pas d'offenser les personnes, mais d'assurer le maximum de sécurité en tout temps.

### ***Échange d'information au sujet de l'enfant***

Toute correspondance ou échange d'information concernant l'enfant ne sera fait qu'auprès des parents légaux de l'enfant ou de ses tuteurs légaux. Dans le cas de parents séparés, Le CRFE communiquera aux deux parents toutes informations concernant le possible retrait de l'enfant de nos programmes pour le non-respect des politiques ou des règlements du CRFE et une ordonnance de la cour ou une entente écrite et signée par les deux parents sera exigée pour toute demande particulière concernant l'enfant.

Si une autre personne que les parents ou tuteurs légaux souhaite être impliquée dans l'échange d'information au sujet de l'enfant, une permission écrite venant des deux parents ou des tuteurs légaux de l'enfant devra être fournie à la gestionnaire du programme de l'enfant.

Pour toutes demandes nécessitant une lettre provenant du CRFE au sujet des services rendus à votre enfant, la demande doit être faite par courriel à [adjointe@crfe.ca](mailto:adjointe@crfe.ca) et sera traitée dans un délai de 10 jours ouvrables. Un document justifiant votre demande pourrait vous être demandé.

La CRFE ne divulguera pas aux parents ou tuteurs légaux d'un enfant aucune information concernant la fréquence à laquelle les personnes autorisées à venir déposer et chercher un enfant le font, ni concernant les heures d'arrivée et de départ d'un enfant, à moins d'y être contrainte par la loi.

### ***Garde légale***

Vous devez fournir une copie de l'acte de cours lors de l'inscription ou le plus tôt possible pour un nouvel acte de cours. Lors d'une garde partagée, les informations seront transmises au programme de l'enfant. Seulement un document légal signé peut interdire un des deux parents de venir chercher son enfant.

### ***Membres, parents utilisateurs***

Des frais de membre de 20 \$/famille non remboursable sera exigé lors de l'inscription et à chaque année par la suite, et ce pour la durée de douze (12) mois représentant l'année financière en cours (1 avril 2020 au 30 mars 2021).

Le parent ou tuteur est membre du CRFE lorsqu'un de ses enfants est inscrit à un des programmes du CRFE. Le parent membre du CRFE devient automatiquement membre votant pour l'assemblée générale annuelle (AGA) et peut se présenter comme membre du Conseil d'administration lors de l'assemblée générale annuelle tenue en juin. Lorsque le parent devient membre, il reçoit une priorité d'inscription pour ses enfants à nos

programmes réguliers et au camp d'été. Le parent cesse d'être membre lorsqu'il retire son ou ses enfants de tous les programmes du CRFE.

Notez bien que les familles subventionnées n'ont pas à supporter ce coût.

### **Admission**

L'admission aux programmes bambins et préscolaires peut se faire tout au long de l'année selon les places disponibles. Cependant, avec l'entrée à l'école des maternelles à la fin de l'été, plusieurs inscriptions et transfert des groupes bambins à préscolaire se font en septembre de chaque année. La priorité est accordée aux enfants des employés du CRFE et ensuite aux membres du CRFE et à leurs familles.

La priorité sera accordée aux inscriptions à temps plein cependant nous acceptons les inscriptions à temps partiel. Veuillez noter que nous exigerons un minimum de deux jours fixe par semaine comme critère d'admission à moins d'une note de service stipulant le contraire.

Les paiements de frais de garde doivent être à jour afin de réinscrire son enfant pour l'année suivante.

### **Subvention pour les frais de garde**

Les familles qui ont leurs frais de garde subventionnés ont **30 MINUTES AVANT ET APRÈS** les heures scolaires ou de travail pour se rendre au service de garde à moins d'avis contraires du gestionnaire en service de garde d'enfants de la municipalité, tel que spécifié dans notre entente. Tous retards et absences seront signalés au département des Services de garde de Cornwall (municipalité).

Le gouvernement de l'Ontario a fait des changements pour déterminer l'admissibilité à **une place de garde subventionnée**. Le nouvel outil " Évaluation de l'état des revenus " est facile et non intrusif. Pour plus d'informations ou pour faire une demande pour une subvention, communiquer avec le Service de garde d'enfant de Cornwall, au 613-933-6282, Alexandria au 613-525-0628. Une fois que le parent est approuvé, la municipalité nous le confirmera par courriel, ce n'est qu'à ce moment qu'il pourra bénéficier de la subvention. Les parents subventionnés n'ont pas à défrayer le frais annuel de membre de 20 \$. Advenant que le parent ne soit plus subventionné, il devra défrayer le coût total sinon le CRFE retirera l'enfant du programme. Tenir compte que chaque enfant subventionné a droit à 30 jours d'absence durant l'année (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) par la suite, le parent doit déboursier les frais de garde. Un avis sera envoyé à l'avance pour aviser les parents.

### **Reçu de fins d'impôts**

Un reçu de frais de garde sera remis au plus tard le 28 février de chaque année. Le parent est responsable de se présenter au siège social pour toute copie supplémentaire. C'est la responsabilité du parent de nous avertir de tout changement de coordonnées.

### **Période d'intégration**

L'intégration est personnelle selon chaque enfant. Si l'enfant a de la difficulté, la première fois, un des parents ou un autre membre de sa famille devrait rester dans le programme avec lui de 30 minutes à 2 heures. Choisir un moment de la journée ou il y du temps de jeu libre afin qu'il puisse s'intégrer plus facilement au groupe. Ensuite, faites-en sorte qu'il y passe un certain temps sans vous. Cela permettra à votre enfant et à ses éducatrices d'apprendre à se connaître. Cela lui fera également comprendre que vous reviendrez. Au cours de sa première semaine au service de garde, vous souhaitez peut-être aller le chercher un peu plus tôt le premier jour, et augmenter progressivement le temps qu'il passera là-bas.

## ***Refus d'inscription par le CRFE***

Si les programmes du CRFE ne répondent pas aux besoins particuliers de votre/vos enfant(s) suite aux différentes observations des parties prenantes, les parents, l'éducatrice et la gestionnaire seront dans l'obligation de planifier une rencontre pour en discuter.

Les employées ne sont pas en mesure d'offrir une surveillance individualisée, le CRFE se réserve le droit de retirer un enfant du programme avec préavis si celui-ci éprouve des difficultés d'adaptation.

L'enfant pourrait également être retiré ou se voir refuser un renouvellement d'inscription du programme si :

- Les frais de garde payables au CRFE ne sont pas à jour.
- Les ententes financières ne sont pas remises et signées par les deux parents lors d'une garde partagée incluant un partage de frais de garde.
- Le parent démontre un comportement agressif ou utilise un langage inapproprié avec le personnel ou les enfants.
- Le parent harcèle ou intimide une employée.
- L'enfant démontre de façon répétitive un comportement dangereux mettant à risque sa sécurité et la sécurité des autres enfants et les employées.
- L'enfant détruit continuellement la propriété et les biens du CRFE ou du conseil scolaire.
- Le dossier n'est pas complet ou il manque de l'information : ex. allergies.

Bref, si les conditions de l'inscription, les politiques et les procédures du Centre de ressources familiales de l'Estrie ne sont pas respectés, on se réserve le droit de retirer immédiatement un enfant du programme.

## ***Inclusion des enfants avec des besoins particuliers***

Le CRFE travaille en étroite collaboration avec les agences qui desservent les enfants à besoins particuliers. S'il y a un besoin à ce sujet, le CRFE s'occupera d'examiner toutes les possibilités d'intégration avec le soutien du personnel qualifié des agences comme Community Living.

Les situations ci-dessous pourraient faire en sorte que nous ne puissions pas admettre certains enfants avec des besoins particuliers dans nos programmes ou que nous devons retirer un enfant à besoins particuliers de nos programmes :

- La nature des besoins particuliers dépasse l'expertise du personnel en place;
- L'accessibilité aux activités et aux locaux constituerait un problème pour l'enfant;
- L'enfant a des problèmes complexes de santé que notre programme est incapable de satisfaire;
- L'enfant a besoin d'un ratio de 1 pour 1 et Le CRFE ne reçoit pas la subvention nécessaire pour répondre à ce besoin de ressource humaine supplémentaire;
- Le CRFE ne peut avoir accès aux ressources externes qui seraient nécessaires à l'inclusion de l'enfant (éducatrices-ressources, physiothérapeutes, etc.);
- Malgré la mise en application d'un plan d'action visant à aider l'enfant à besoins particuliers à s'intégrer dans notre programme, l'enfant manifeste ou continue de manifester des comportements mettant à risque sa propre sécurité ou la sécurité des autres enfants ou du personnel.

N'hésitez pas à communiquer avec la gestionnaire pour toute question concernant votre enfant.

## **Liste d'attente**

On vous invite à communiquer avec la gestionnaire des centres éducatifs préscolaire au **613-938-0836 poste 31** pour mettre votre enfant sur la liste ou pour une mise à jour afin de vous communiquer votre rang dans la liste d'attente selon notre politique disponible en annexe du présent guide. Puisque nous avons plusieurs programmes dans Stormont, Dundas et Glengarry, nous demandons aux parents de préciser leurs coordonnées et leurs besoins lors de communications (le nom, la date de naissance, le service de garde dont vous avez besoin, l'horaire, etc.).

Si aucune place n'est disponible au programme demandé ou que l'enfant n'a pas encore l'âge (ex : un parent qui aimerait inscrire son enfant bambin au programme des préscolaires), le nom de l'enfant sera inscrit sur une liste d'attente en accordant la priorité aux membres et aux inscriptions à temps plein. Aucuns frais ne sont requis pour mettre le nom de votre enfant sur une liste d'attente.

La gestion se réserve le droit de réviser la liste d'attente. Par exemple : la priorité sera accordée à un deuxième enfant (ou plus) d'un parent membre de CRFE.

## **Inscriptions**

Les inscriptions annuelles se font à la fin du mois d'août. Les enfants inscrits pour l'année courante ont automatiquement une place dans nos programmes l'année suivante si le service est offert et que nous avons les ressources humaines en place.

Le parent doit obligatoirement remplir de nouveaux documents d'inscriptions chaque année afin de s'assurer que le dossier est à jour. Si l'inscription est jugée non complète, l'enfant ne pourra pas débiter le service.

Pour les enfants du préscolaire qui iront à la maternelle en septembre, les parents recevront au printemps une invitation pour une soirée d'inscription pour le programme parascolaire via leur programme, le site internet du CRFE et la page Facebook. Les places ne sont pas garanties, la priorité est donnée pour les inscriptions de nos familles membres.

Veillez noter qu'un enfant de moins de 18 mois peut être admissible selon un ratio de 20 %, mais il doit être capable de suivre l'horaire des bambins. C'est-à-dire; marcher de façon autonome et utiliser l'équipement du programme tel que les lits, les petites chaises pour le repas et suivre les activités du groupe. Pour plus de détails, communiquer avec la gestionnaire des centres éducatifs.

Pour les inscriptions en cours d'année, les parents doivent communiquer directement avec la gestionnaire des centres éducatifs au 613-936-0836 poste 31 ou par courriel [gestionprescolaire@crfe.ca](mailto:gestionprescolaire@crfe.ca) .

**La gestionnaire est la seule personne autorisée d'accepter une inscription.**

## **Rabais**

Le Centre de ressources familiales de l'Estrie accorde un escompte de 20 % des frais de garde aux familles non subventionnées qui ont trois enfants et plus et qui utilisent nos services durant l'année pourvu que les paiements des frais de garde soient maintenus à jour. Cet escompte n'est disponible que dans les centres éducatifs (programme de service de garde autorisé par le Ministère de l'Éducation).

## **Calculs des frais de garde**

Les tarifs varient selon l'horaire hebdomadaire et le groupe de l'enfant.

Les tarifs pour l'année sont votés par le Conseil d'administration. Le CRFE se réserve le droit de modifier les tarifs. Se référer à l'Annexe C du guide pour les tarifs.

Les paiements seront effectués par retrait automatique selon les tarifs mensuels établis dans l'entente financière et l'ajout le cas échéant de journées additionnelles. Un prélèvement à l'inscription pour couvrir le ou le montant peut être ajouté au premier prélèvement.

Pour les temps partiels, le montant mensuel à déboursier varie selon le nombre de jours de présence dans le mois (incluant les jours fériés). Un calendrier vous sera remis avec l'entente financière.

Pour les temps pleins, un coût fixe est déterminé par mois.

**IMPORTANT :** La semaine du congé scolaire de mars (15 au 19 mars 2021) et du 29 au 31 décembre 2020 n'est pas inclus et sera additionnées selon vos besoins. Un sondage sera envoyé à l'avance pour connaître vos besoins pour ces semaines et le montant sera additionné au prochain prélèvement.

Le paiement mensuel peut se faire de 2 façons, au choix du parent :

- **Une fois par mois :** le premier jour de chaque mois (même si c'est un jour de fin de semaine ou jour férié) pour le mois courant.
- **Deux fois par mois :** Montant mensuel divisé par deux. Le premier jour de chaque mois (montant mensuel divisé par deux) ET le quinze (15) de chaque mois.

Il n'y a aucun remboursement pour les absences des enfants, pour les jours fériés, et pour les journées de fermeture des programmes préalablement établis par Le CRFE pour connaître les journées de fermetures des programmes, veuillez en consulter la liste établie plus bas sous la rubrique Jours fériés.

## **Horaire temps partiel**

Un horaire de 2 à 4 jours est considéré comme temps partiel.

L'horaire doit être fixe sur une rotation de 2 semaines maximum exemple; sem 1 : lundi-mercredi et sem 2 : jeudi et vendredi. La séquence doit se répéter tout au long de l'année scolaire. L'ajout de journée est possible en faisant une demande à la gestionnaire ou à l'éducatrice responsable à l'avance, selon la disponibilité.

## **Argent comptant**

L'argent comptant sera seulement accepté pour les sorties éducatives et peut être remis à la responsable de programme.

## **Vacances**

Chaque enfant peut s'absenter durant l'année jusqu'à un maximum de 2 semaines sans frais. Un formulaire doit être rempli et remis à la gestionnaire 2 semaines à l'avance. Le tarif du mois courant sera ajusté en conséquence.

## **Frais pour les journées additionnelles**

Le CRFE adhère au prélèvement préautorisé afin de réduire la quantité de chèques, donc si vous avez des journées additionnelles à votre horaire, la compilation mensuelle sera faite et ajoutée à votre prochain prélèvement mensuel bancaire sans avis au préalable.



## ***Modalité de paiement et frais pour non-paiement***

Tous les frais de garde doivent être faits par prélèvement.

Tous les frais mensuels non réglés après 30 jours se verront attribués d'**un taux additionnel de 3%** et le paiement doit être fait dans les plus brefs délais par chèque à l'ordre du **C.R.F.E.** l'acronyme pour le Centre de ressources familiales de l'Estrie.

### **Les paiements des frais de garde sont non négociables et tous les parents doivent respecter nos échéances et forfaits.**

Des frais de 25 \$ seront ajoutés pour paiement retourné en raison d'une insuffisance de fonds (NSF).

À la suite de trois paiements retournés, les frais de garde devront être payés par mandat de poste ou en argent comptant au siège social.

**Le service de garde pourrait être suspendu pour tout compte ayant aux plus de deux paiements avec insuffisance de fonds (NSF) non payés.**

### ***Questions sur la facturation***

Toutes questions reliées aux frais de garde, factures et prélèvement, etc. doivent être adressées à l'adjointe administrative Lyne McSween Roy au 613-938-0836 poste 0 ou par courriel [adjointe@crfe.ca](mailto:adjointe@crfe.ca)

### ***Changement d'horaire***

Nous **EXIGERONS DEUX (2) SEMAINES DE PRÉAVIS PAR ÉCRIT**

Une nouvelle entente devra être signée attestant le nouveau statut de fréquentation et ceci par les deux parents pour une garde partagée. Nous ne pouvons pas garantir une place si vous faites la demande de fréquentation d'un temps partiel à un temps plein, mais on tentera de notre mieux pour accommoder votre demande. Cependant certains programmes du CRFE ont des listes d'attentes en raison de la capacité d'accueil. L'avis de changement d'horaire peut être remis par courriel à la gestionnaire des centres éducatifs au [gestionprescolaire@crfe.ca](mailto:gestionprescolaire@crfe.ca).

### ***Avis de retrait par le parent***

Tous les parents doivent donner **un avis écrit de deux (2) semaines**, pour retirer son enfant du programme en expliquant les motifs du retrait afin qu'on puisse améliorer notre service, le cas échéant. Les deux semaines ne sont pas remboursables si l'enfant quitte le programme plus tôt.

### ***Jours fériés désignés par le conseil d'administration***

Jour de l'an ;	Premier lundi du mois d'août ;
Journée de la famille (troisième lundi de février) ;	Fête du Travail ;
Vendredi saint ;	Action de grâces ;
Lundi de Pâques ;	Jour de Noël ;
Fête de la Reine ;	Lendemain de Noël ;
Fête du Canada ;	

## ***Procédure d'arrivée et de départ***

L'enfant doit être accompagné d'un adulte (18 ans et plus) à son arrivée et à son départ.

Lors de journée complète, les enfants doivent être idéalement **arrivés pour 9 h** afin que les éducatrices puissent commencer leur programmation de la journée. Les parents sont responsables de déposer et de reprendre leur(s) enfant(s) à l'intérieur des locaux désignés, sauf indications contraires.

## ***Absences***

Lorsque votre enfant doit s'absenter ou s'il doit quitter durant la journée, vous **DEVEZ** avertir le programme de votre enfant dès que possible. Vous pouvez envoyer un courriel, un message sur Himama ou téléphoner aux coordonnées du programme (se référer à l'annexe du guide de votre enfant en mentionnant le jour de l'absence et s'il est absent pour maladie, nous indiquer les symptômes).

**Lors que votre enfant est absent pour toute raison, le CRFE ne rembourse pas les frais payés pour cette absence si le programme est offert.**

## ***Frais de retard***

La fermeture des programmes est à 18 h. Les parents ou tuteurs qui arrivent après 18 h devront payer un tarif de 5 \$ à la première infraction pour chaque quinze (15) minutes de retard **par enfant**. Dès la deuxième infraction, il y aura des frais de 20 \$ pour chaque quinze (15) minutes **par enfant** (un formulaire doit être signé par le parent ou tuteur lors de son retard.) Puisque les frais de retard sont une pénalité et non des frais de garde, cette somme ne sera pas ajoutée au reçu aux fins d'impôts.

**Notez bien, si votre enfant est inscrit pour cette journée vous devez défrayer le coût habituel et que la journée ne sera pas transférable à une autre. Il n'y aura aucun remboursement pour les absences des enfants, les jours fériés, les sorties éducatives prévues si votre enfant n'y participe pas.**

## ***Reconnaissance des risques***

Le CRFE ainsi que le personnel sont conscients que les activités prévues au programme comportent certains éléments de risque. Le CRFE prend toutes les précautions nécessaires pour éviter les accidents. Nous tenons toutefois à vous informer que le CRFE ne se tient pas responsable des accidents que pourrait entraîner la participation de votre enfant à nos programmes et des activités qui en découlent. Le parent assume la responsabilité de sa propre assurance-maladie, assurance soins dentaires et assurance contre les accidents. Ceci inclut, mais ne se limite pas, à toute blessure que votre enfant pourrait subir ou causer à autrui due à sa propre négligence ou ses actions alors que votre enfant participe au programme et aux activités qui en découlent. Dans le cas de vol, de vandalisme, de blessures graves et de bris intentionnels d'objets appartenant aux participantes et participants, aux membres du personnel, au CRFE ou aux écoles, les parents seront avisés immédiatement. Les frais pour remplacer le matériel ou le réparer devront être remboursés par les parents si des dommages ont été occasionnés. Le CRFE n'est pas responsable s'il y a perte, vol ou bris d'objets appartenant à vos enfants. La CRFE prend les mesures qu'il juge nécessaires pour diminuer le risque qu'un tel incident se produise.

## ***Santé des enfants***

L'enfant doit être en bonne santé pour participer aux activités du programme prévues pour la journée y compris les activités extérieures. Le personnel ne restera pas à l'intérieur si un enfant présente un billet de médecin, le parent devra faire d'autres arrangements. **Le programme/routine ne sera pas adapté pour les enfants qui ne peuvent pas y participer pour des raisons variées. Nous devons suivre la LGEPE.**

## ***Période de repos***

Lors de l'inscription, le parent reçoit une fiche de préférence pour le sommeil de leur enfant (annexe 4.2 z a) pour connaître leurs habitudes. Les éducatrices prévoient que l'observation de tout changement important dans les habitudes de sommeil de l'enfant ou dans son comportement pendant son sommeil sera communiquée aux parents et donnera lieu à des ajustements.

Les enfants bénéficieront d'une période de repos quotidienne après le dîner. L'enfant peut apporter une petite couverture et un toutou de la maison pour la sieste. Les couvertures et les toutous seront retournés une fois par semaine à la maison pour le lavage. La période de repos est d'un maximum de deux heures et s'avérer bénéfique aux enfants qui en ont de besoin.

Le personnel répondra aux besoins individualisés de chaque enfant en matière de sommeil. On peut offrir des jeux calmes à l'enfant après une heure de repos, si l'enfant ne dort pas. Un enfant qui s'endort ne pourrait pas être réveillé malgré lui.

Selon LGEPE, une inspection de sommeil visuelle est faite et notée régulièrement durant la période de repos. Une inspection visuelle directe de chaque enfant endormi en étant présent physiquement à ses côtés pendant qu'il dort, et en cherchant à détecter tout indicateur de détresse ou comportement inhabituel. La période de sommeil de chaque enfant est notée dans l'application Himama pour les parents.

## ***Crème solaire***

La crème solaire (Lotion écran solaire, marque commerciale « Personnelle » FPS 50) est fournie par le CRFE avec l'approbation par écrit du parent. Si le parent désire apporter sa propre crème solaire, il doit signer une feuille d'autorisation.

## ***Procédures pour l'application de la crème solaire***

La crème solaire sera appliquée abondamment et uniformément sur toutes les régions exposées 30 minutes avant d'aller au soleil. L'application sera répétée aux deux ou trois heures ou après une baignade, une transpiration abondante ou après s'être lavé. Les mains de la personne qui applique la crème solaire doivent être lavées entre chaque enfant, tel indiqué dans la politique de protection de soleil 3.6 g

## ***Vêtements et objets personnels***

Tous les vêtements, par exemple les bottes, les vestes, les mitaines, les chapeaux et les chandails doivent être identifiés avec le nom de l'enfant. Les enfants doivent porter des souliers en tout temps.

Il est essentiel que l'enfant soit habillé de façon à pouvoir profiter pleinement des activités. Quoique le personnel fasse un effort raisonnable pour éviter que les enfants tachent ou endommagent leurs vêtements, il est impossible d'éviter tous les dégâts qui peuvent se produire durant les activités quotidiennes. Le CRFE ne se tient pas responsable pour tout vêtement qui sera taché ou endommagé. Le CRFE ne se tient pas responsable des objets personnels perdus ou endommagés.

Effets personnels requis :

- Ensemble de rechange de vêtements complet, en tout temps (plusieurs lors de la période d'entraînement à la propreté.) ;
- Une couverture pour la période de repos ;
- Au besoin: Couches et serviettes humides (couches lavables sont permises) ;
- Souliers faciles à chausser (velcro) pour l'intérieur ;
- Vêtements pour le jeu extérieur selon la saison ;
- Casquette ou chapeau pour l'été ;
- Bouteille d'eau, pour remplir ;
- Elda-Rouleau : Une boîte à dîner et contenants identifiés au nom de l'enfant.

Notez bien : les enfants doivent porter des souliers qui tiennent bien aux pieds. **Les souliers genre «gougounes», «les crocs» ou les souliers ayant un talon surélevé ne sont pas acceptés.** Les enfants sont actifs durant le jeu intérieur et extérieur et il est important qu'ils soient bien vêtus pour y participer en sécurité.

**Il n'est pas encouragé pour les enfants d'apporter des jouets au service de garde, cependant pour aider un enfant dans son intégration ou lors d'une journée spéciale avec la permission de l'éducatrice, un objet ou jouet pourra être apporté.** Le CRFE n'est pas responsable des objets perdus.

### ***Enfants malades***

Les règlements qui suivent sont dictés par les directives du bureau de Santé de l'est de l'Ontario et doivent être respectés par tous les programmes du CRFE.

- a. Tout enfant doit être en bonne santé pour participer aux activités du programme, y compris les activités à l'extérieur.
- b. L'enfant ne sera pas admis au programme s'il présente les symptômes de maladie suivants : fièvre, éruption cutanée non diagnostiquée, diarrhée, vomissement ou maladie transmissible.
- c. Lorsque l'enfant démontre des symptômes de maladie pendant la durée du programme, le personnel communiquera avec le parent afin qu'il vienne le chercher le plus tôt possible.
- d. Certaines maladies et certains symptômes exigent une exclusion du service de garde durant une certaine période de temps. La période d'exclusion de l'enfant est déterminée par le bureau de Santé et dépendra des symptômes et de la maladie. En cas d'exclusion, le parent sera avisé par une lettre qui lui sera remise par le personnel du service de garde.

Un enfant malade peut manifester un ou plusieurs des symptômes suivants :

- ✓ Changement de comportement
- ✓ Diarrhée
- ✓ Vomissements
- ✓ Déshydratation
- ✓ Éruption cutanée
- ✓ Rhume et toux
- ✓ Fièvre (l'enfant a une fièvre si sa température excède 37,5°C ou 99,5°F sous le bras.)

En attendant l'arrivée de son parent, l'enfant se reposera dans un endroit tranquille à l'écart des autres dans la mesure où cela est possible.

- f. Le parent doit aviser le personnel le plus tôt possible lorsque son enfant présente des symptômes de maladies transmissibles.

## **Médicaments**

1. Le personnel désigné n'administrera que les médicaments d'ordonnance, conformément aux lois provinciales.
2. Le personnel peut administrer des médicaments d'ordonnance à un enfant seulement si le parent signe et date un formulaire d'autorisation.
3. Aucun médicament ne doit rester dans le casier ou le sac de l'enfant. Le parent est responsable de remettre tout médicament en main propre au personnel.
4. Tout médicament doit être prescrit par un médecin et être présenté dans son contenant original portant une étiquette avec le nom de l'enfant, le nom du médicament, la posologie, la date d'achat. Le parent est responsable de vérifier la date d'expiration indiquée sur le médicament. Le personnel n'est pas autorisé à administrer un médicament si celui-ci est expiré.
5. Aucun médicament non prescrit ne pourra être administré sur les lieux par les parents ni par un membre du personnel.

Les médicaments pour les allergies anaphylactique et problème respiratoire comme l'asthme tel qu'un auto-injecteur (Épipen) et pompe pour l'asthme seront conservés de façon à ce que tout le personnel en ait facilement accès.

## **Allergies sévères**

C'est la responsabilité du parent d'avertir le service de garde que son enfant est à risque d'une réaction anaphylactique. Cet avertissement devrait avoir lieu soit au moment de l'inscription ou si l'enfant est déjà inscrit, le plus tôt que possible après le diagnostic.

Un plan individuel incluant une photo de l'enfant doit être rédigé et signé par le parent lors de l'inscription.

Il est fortement conseillé d'avoir un deuxième injecteur qui restera au service de garde. Veuillez noter que votre enfant sera retourné à la maison s'il arrive au service de garde sans son injecteur.

**Il est interdit d'emporter** de la maison tout produit et aliment pouvant contenir des noix, aux services de garde afin de minimiser les risques d'une réaction. Tous les aliments dont l'étiquette indique « pourraient être en contact avec des noix ou arachides » **sont interdits**.

Afin d'assurer le bien-être des enfants et de protéger les enfants qui ont des allergies, **nous vous demandons de donner le déjeuner à vos enfants AVANT d'arriver aux programmes**. Votre collaboration est très importante pour la santé et la sécurité des enfants.

Autre rappel : Si votre enfant a mangé du beurre d'arachides ou un produit contenant des noix, veuillez-vous assurer qu'il se lave bien les mains et le visage et qu'il se brosse les dents avant d'entrer au service de garde.

N.B. **IL EST STRICTEMENT INTERDIT** que votre enfant arrive au service de garde avec des aliments de la maison dans le but les manger au service de garde. De plus, les produits \*Tim Hortons\* peuvent contenir ou avoir été en contact avec des noix.

## **Alimentation**

Le CRFE est fier de pouvoir offrir un menu de 4 semaines en rotation selon les saisons pour le dîner et les deux collations, le tout préparé dans nos locaux par les préposées à la cuisine.

Une exception pour le site de Elda-Rouleau, seulement les collations sont fournies, le parent doit apporter un dîner santé dans une boîte avec un bloc réfrigérant. La boîte à dîner sera retournée à la maison chaque soir. Vous devez **BIEN IDENTIFIER** tout ce que l'enfant apporte, tels que boîte à dîner, thermos, contenants pour nourriture, ustensiles, etc. afin d'éviter que ces objets soient perdus et afin de protéger les enfants ayant des allergies alimentaires. Si la boîte à dîner et les contenants ne sont pas étiquetés, le service de garde a le devoir de le faire. Nous vous demandons de porter une attention particulière aux aliments que vous préparez pour vos enfants. Une alimentation saine leur permet d'être plus ouverts aux activités offertes et de rester en santé. **Les bonbons, croustilles, friandises ou chocolats sont interdits dans tous nos services de garde.** Nous avons des ressources à votre disponibilité s'il vous manque d'idées pour les dîners, veuillez demander à la gestionnaire pour faire l'emprunt de ces ressources.

ELDA-ROULEAU : En cas d'oubli d'un dîner

1. Le personnel tentera de contacter les parents pour voir s'il est possible d'en apporter un avant l'heure du dîner.
2. Le CRFE fournira de la nourriture à votre enfant en respectant, ses particularités alimentaires.
3. Une somme de 5 \$ sera facturée aux parents.

Nos menus se trouvent sur le tableau des parents et sur le site web du CRFE. Si une modification est apportée au menu, il y a aura une petite note sur le tableau avec la substitution. L'application Himama vous permet aussi de savoir ce que votre enfant a mangé chaque jour.

Le CRFE et le Bureau de santé de l'est de l'Ontario ont été les premiers à piloter un outil d'évaluation sur l'alimentation des enfants d'âge préscolaire en service de garde en Ontario. Nutri-eSTEP<sup>®</sup> est un outil de dépistage d'alimentation qui nous permettra de travailler avec les parents en offrant des conseils, trousse de ressources, etc. L'outil de dépistage Nutri-eSTEP<sup>®</sup> peut être rempli en ligne pour fins de recherche.

Si un enfant a des besoins alimentaires particuliers, des allergies alimentaires ou des restrictions médicales, il est important de communiquer avec la responsable du programme pour prendre les dispositions nécessaires en ce qui concerne la santé de l'enfant. Le parent pourrait être demandé de fournir certains aliments au besoin.

Les biberons ne sont pas recommandés, mais acceptés. Le parent doit fournir le lait et identifier la bouteille au nom de l'enfant.

### ***Fêtes d'anniversaire***

Différentes activités sont organisées pour souligner les anniversaires par les éducatrices. Nous vous demandons de NE pas apporter de gâteau ou autre de la maison pour partager avec les amis.

### ***Jeu extérieur***

Veuillez habiller votre enfant selon la température extérieure, car les enfants doivent sortir une heure le matin et une heure l'après-midi selon **LGEPE**.

Si l'enfant doit rester à l'intérieur, l'enfant ne peut pas rester au service de garde, car il n'est pas en mesure de participer aux activités régulières qui incluent, par la LGEPE.

**Le personnel prend en considération la température selon les saisons**, et vérifie le guide d'association canadienne de pédiatrie pour évaluer si les enfants iront à l'extérieur et la durée. Le guide et leur bon jugement détermineront les activités extérieures. Si l'enfant doit rester à l'intérieur, l'enfant ne peut pas rester au service de garde, car il n'est pas en mesure de participer aux activités régulières.

### **Sorties**

L'apprentissage des enfants des services de garde peut, à l'occasion se faire à l'extérieur des programmes et occasionnellement à l'extérieur de la ville de Cornwall. Seulement si les règles en matière de sécurité le permettent. Tous les employés du programme participeront à l'excursion. Un membre de la gestion accompagnera le groupe lors des sorties qui sont plus loin. Pour question de sécurité, lors des sorties, les enfants porteront un chandail ou un dossard avec le logo du CRFE pour être bien identifiés.

Si vous décidez de ne pas permettre à votre enfant de participer à cette sortie ou de fréquenter le service ouvert, des arrangements devront être faits par le parent durant ce temps. Aucun remboursement ne sera accordé et la journée est non transférable. Nous encourageons tous les enfants de participer.

Dépendamment du quartier, les enfants iront à la piscine (pataugeuse) et/ou les jets d'eau durant l'été.

Dépendamment du quartier et avec l'autorisation des parents, il est possible qu'à l'occasion les enfants aillent pour des marches dans le quartier à pied et au parc.

### **Interactions positives et amélioration du comportement**

#### **LES PRATIQUES D'INTERVENTIONS POSITIVES AUPRÈS DES ENFANTS**

Lorsque l'enfant a un comportement-défi, le personnel éducateur doit :

1. Proposer à l'enfant une façon acceptable et sécuritaire d'exprimer son mécontentement ou sa frustration.
2. Expliquer, selon le niveau de compréhension, pourquoi son comportement est inacceptable et de lui indiquer le bon comportement à adopter.
3. Amener l'enfant à modifier son comportement, le personnel encourage l'autorégulation chez l'enfant en tout temps avant de retirer l'enfant du jeu.

Voici quelques méthodes suggérées :

- Laisser l'enfant continuer l'activité en cours si elle croit que la situation ne se reproduira pas à nouveau ;
- Offrir un choix à l'enfant ;
- Trouver des solutions ensemble ;
- Rediriger l'enfant vers une autre activité ;
- Ignorer le comportement tout en le surveillant ;
- Renforcer positivement le comportement désiré ;
- Proposer à l'enfant un temps de retrait à l'écart (le retrait).

#### **La discipline :**

Si la discipline est nécessaire, toutes les méthodes d'encadrement doivent être :

- Directement reliées au comportement négatif de l'enfant ;
- Utilisées immédiatement après l'évènement (comportement) ;
- Reliées au stage de développement de l'enfant ;
- Utilisées de façon positive et avec constance ;

- Permettre à l'enfant d'adopter un comportement approprié ;
- Être discutée avec la superviseuse ;
- Si le problème persiste, discuté avec le parent (s'assurer de partager ses informations avec les 2 parents s'il y a partage de la garde des enfants).

**Résolution de conflit sans perdant :** La résolution de conflit sans perdant apprend aux enfants selon leur compréhension à résoudre leurs conflits par eux-mêmes.

1. Le personnel éducateur demande à l'enfant, selon son âge, ce qui se passe et résume la situation.
2. On cerne le véritable problème.
3. On demande aux enfants de trouver des solutions pour que les deux parties concernées soient satisfaites.
4. On essaie la solution.

**Le retrait (enfant à l'écart) :** Le retrait est une façon de dire un non définitif à un comportement-défi **non sécuritaire**. L'enfant **accepte** de se retirer à l'écart (sur une chaise dans le local ou ailleurs où il est confortable et sous la supervision d'un adulte). Cela lui permet de se calmer (en cas de crise) et de prendre du recul. Le personnel éducateur explique toujours calmement le pourquoi et aide l'enfant à trouver des façons positives de modifier son comportement **non sécuritaire**.

**NOTEZ BIEN :** l'isolement d'un enfant n'est permis que dans une situation où l'enfant démontre des signes de maladies contagieuses en attendant l'arrivée de son parent tout en étant surveillé en tout temps.

**Les pratiques suivantes sont interdites (abus) :**

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

**Principe de discipline**

Les employés du CRFE doivent traiter les enfants avec respect en tout temps.



## Plan de prévention individuel

Avant de procéder au renvoi d'un enfant en raison de difficultés d'adaptation ou de problème de comportement, voici les étapes d'observations, d'interventions et de communication qui seront mises en place. La communication entre les parents et le personnel est essentielle afin que les deux parties arrivent à une solution. *Dans le cas d'une garde partagée, les (2) parents devront être avisés.*

- 1- Le personnel explique clairement et de façon positive à l'enfant ses attentes face à son comportement. Il lui propose un comportement plus acceptable en mettant en place les pratiques d'interventions positives ;
- 2- Le personnel discute ouvertement et de façon positive avec les parents du comportement inacceptable ou du problème d'adaptation et les informe de la mise en application d'un plan de prévention individuel ;
- 3- Le personnel observe et note durant (1) semaine afin de faire la collecte de données et d'information tout comportement inacceptable de l'enfant et tentera d'apporter des pistes de solutions pour réduire la fréquence ou éliminer le comportement non désiré ;
- 4- Une rencontre sera organisée avec les parents-tuteurs afin de présenter le plan de prévention et de proposer des pistes de solutions ;
- 5- Pendant la mise en application du plan de prévention, les parents-tuteurs seront informés des difficultés et devront signer toutes fiches de comportements ;
- 6- Avec la permission des deux parents (garde partagée), le personnel discutera avec d'autres professionnels impliqués dans le domaine pour en arriver à une solution possible ;
- 7- Si le comportement de l'enfant devient nuisible au bien être d'autres enfants et le comportement inacceptable persiste la gestion enverra un avis écrit aux parents les avertissant de la possibilité du retrait de leur enfant du service ;
- 8- Si le comportement noté persiste après (4) semaines d'application du plan, une deuxième rencontre avec les parents sera organisée avec la gestionnaire et un avis de retrait temporaire ou permanent sera remis ;
- 9- Dans une situation exceptionnelle, la gestion se réserve le droit lors de comportement non sécuritaire d'exiger un retrait immédiat et sans préavis.

## Mesures disciplinaires en cas d'infraction d'une employée

### Méthodes de contrôle

Pour vérifier la mise en place de la présente politique, certaines méthodes sont mises en place :

- ✓ Attestation annuelle de lecture de la politique par toutes les employées.
- ✓ Observations courantes et informelles régulièrement par le superviseur du programme.
- ✓ Observations bisannuelles documentées en utilisant le formulaire approprié.
- ✓ Appréciation de rendement annuelle.
- ✓ Observations occasionnelles documentées par un superviseur ou une gestionnaire.

### Procédures en cas d'infractions

Lorsqu'une employée ne se conforme pas aux pratiques énoncées dans la présente politique, les mesures disciplinaires établies par le CRFE et précisées dans le Manuel du personnel à la clause 4.10 Mesures disciplinaire seront suivies.

Toutefois, une employée qui sera vue ou soupçonnée d'infliger à un enfant une punition corporelle ou une agression physique sera immédiatement invitée à quitter les lieux et sera en congé sans solde pendant qu'une enquête aura lieu et selon le résultat de l'enquête, pourra être mise à pied immédiatement.

Dans le cas où une employée est trouvée coupable d'une pratique interdite ci-haut mentionnée, elle sera relevée immédiatement de ses fonctions et les organismes suivants seront avisés :

- ✓ Le ministère de l'Éducation
- ✓ La Société de l'aide à l'enfance

## **Mesures d'urgence, évacuation et code rouge**

Le CRFE adoptera les mêmes procédures que le Conseil scolaire pour toute urgence.

Les employées effectuent des exercices pour le code rouge/Lockdown (en cas d'intrus, etc.) tel que pratiqué chez les enfants d'âge scolaire, à une fréquence d'une fois tous les trois mois.

Les enfants exécutent les exercices d'évacuation pour l'incendie en conformité avec la LGEPE une fois par mois.

***En cas d'urgence et d'évacuation, l'équipe de gestion communiquera avec les parents en débutant avec la façon la plus rapide #1 par l'entremise de Facebook, #2 sites web ([www.crfc.ca](http://www.crfc.ca)) et #3 appels téléphoniques (pendant cette approche s'avéra plus longue).***

Les lieux de refuge des programmes en cas d'urgence sont en Annexe B du présent guide ainsi que sur notre site web onglet parent- liens utiles. Soyez assuré que les fiches d'urgence des enfants doivent accompagner les éducateurs lorsqu'elles quittent les locaux.

## **Fermeture imprévue**

Il n'y a aucun remboursement pour des situations imprévues ou les programmes du CRFE doivent fermer ces centres sans préavis et ceci jusqu'à trois jours ouvrables. (ex. inondations, chauffage, électricité ou intempérie, grève, pandémie, etc.) Notez que si le conseil scolaire ferme l'école nous sommes dans l'obligation de fermer aussi.

## **Bénévoles et remplaçants recherchés**

Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles pour les sorties, la préparation des bricolages, lire une histoire, etc. Les antécédents judiciaires sont requis pour faire du bénévolat dans tous nos services.

Si vous prévoyez faire du bénévolat avec le groupe de votre enfant, communiquer avec la gestionnaire des services généraux à l'avance pour connaître les démarches à suivre, car il y a un délai pour l'obtention de la vérification des antécédents judiciaires auprès des personnes vulnérables. Aucun bénévole ne sera laissé seul avec les enfants et il n'est pas compté dans les ratios adultes /enfants. Les parents doivent également avoir leur antécédent judiciaire pour participer aux sorties et activités hors de la classe. Les parents ne pourront pas se joindre au groupe sans que le CRFE reçoive l'antécédent au siège social (copie originale). Nous ferons une copie une fois que nous avons attesté avoir vu l'original avec le sceau.

En tout temps vous devez demander l'autorisation auprès de la gestion avant de faire du bénévolat afin de lire nos politiques et procédures.

Si vous désirez travailler pour le Centre de ressources familiales de l'Estrie ou faire du bénévolat, vous devez communiquer avec la gestionnaire des services généraux au courriel [gestionservices@crfe](mailto:gestionservices@crfe).

## **Surveillance des bénévoles et des étudiants**

Le CRFE accueille à l'occasion des étudiants et des bénévoles dans ses programmes. Le CRFE s'assure d'être conforme avec Le Règlement de l'Ontario 262 en application de la LGEPE.

Une session d'orientation est complétée avec le bénévole ou l'étudiant au sein de nos programmes avant de faire du bénévolat dans les programmes du CRFE. Tout bénévole ou étudiant affecté à un programme d'enfant doivent lire et signer les politiques et les procédures du programme, avant tout contact avec les enfants. Les bénévoles et les étudiants ne sont jamais laissés seuls dans les programmes sans supervision et ne comptent pas dans le calcul du ratio employées-enfants.

Chaque bénévole et étudiant avant qu'il commence à exercer ses fonctions et une fois l'an par la suite :

- Passe en revue les politiques et procédures.
- Passe en revue les plans individuels prévus pour les enfants souffrant d'anaphylaxie, des conditions médicales et les mesures d'urgence correspondantes.
- Fait la lecture du guide de parents.
- L'éducatrice responsable doit attribuer les tâches et assurer la supervision de ce dernier en tout temps. Le bénévole devra suivre son horaire.
- L'éducatrice responsable doit de rapporter à la gestionnaire pour donner un compte rendu des attentes du bénévole, toutes préoccupations, etc.
- L'éducatrice responsable pourra faire la recommandation de réaffecter le bénévole ou de faire la recommandation de ne pas retenir le bénévole s'il ne répond pas aux attentes des tâches.
- La gestionnaire fera un retour avec le bénévole pour discuter des préoccupations de l'éducatrice ou terminer l'entente.

### **Confidentialité**

Tous les documents et les informations recueillies seront protégés par des mesures appropriées, adoptées en fonction du caractère sensible de chacun. Les documents des enfants sont conservés dans une filière accessible aux employées, la conseillère au ministère qui délivre le permis et l'infirmière du Bureau de santé de l'est de l'Ontario ou leur délégué.

Veuillez noter que le personnel n'est pas en mesure de dévoiler le nom de l'enfant, impliqué dans une situation, telle (frapper, mordre, etc.). Tous les détails de l'incident seront dévoilés sauf le nom du petit ami.

### **Qualité des services de garde**

Nos programmes sont également évalués par une conseillère au Ministère de l'Éducation afin d'évaluer notre conformité et détenir notre permis. Ce permis et un résumé des inspections sont affichés bien en vue des parents. Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez communiquer avec les gestionnaires des centres éducatifs ou scolaires et parascolaires au 613-938-0836 en tout temps afin d'obtenir des explications supplémentaires. Consulter le site web du ministère [www.edu.gov.on.ca](http://www.edu.gov.on.ca).

### **Transparence des incidents graves**

Tous les incidents jugés graves, tels qu'un incident nécessitant des soins médicaux immédiats doit être rapporté au Ministère de l'Éducation dans les plus brefs délais par le Système de gestion des permis des services de garde d'enfants. Si un incident est mineur, telle une égratignure, un rapport sera achevé et on vous demandera de le signer avant de le conserver à l'interne pour ensuite faire une analyse annuelle.

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2011, les exploitants des services de garde agréés doivent afficher l'information sur les incidents graves dans les services, afin de contribuer à renforcer la sécurité et le bien-être des enfants dans les services de garde et d'assurer une plus grande transparence pour les parents sur les incidents graves qui pourraient se produire dans le cadre de garde d'enfants.

Un formulaire de notification d'incident grave sera affiché à côté du permis et du sommaire d'inspection pour une durée d'au moins 10 jours ouvrables à partir de la date de la mise à jour, afin de donner aux parents un survol de l'incident grave.

Annuellement, une conseillère du Bureau de santé de l'est de l'Ontario visitera également les programmes afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux règlements.

### **Ce qu'on entend par un incident grave :**

Les catégories d'incidents graves dans la LGEPE sont les suivantes :

1. Décès d'un enfant
2. Allégation de mauvais traitements ou de négligence
3. Blessure ou maladie qui met la vie d'un enfant en danger
  - a. blessure
  - b. problème de santé
4. Enfant(s) porté(s) disparu(s) ou laissé sans surveillance
  - a. enfant(s) retrouvé(s)
  - b. enfant(s) non retrouvé(s)
5. Interruption imprévue de services
  - a. incendie
  - b. inondation
  - c. fuite de gaz
  - d. détection de monoxyde de carbone
  - e. épidémie
  - f. confinement barricadé
  - g. autre déménagement d'urgence ou une fermeture temporaire
6. cas confirmé ou soupçonné de COVID-19

### ***Blessures mineures***

#### **On entend par blessure mineure :**

- ✓ Coupure ou égratignure qui nécessitent un pansement ;
- ✓ Ecchymose (Épanchement de sang sous-cutané, provoqué par un choc, par un trouble de la coagulation. Tache jaunâtre, brune, noire, bleue qui résulte de cet épanchement, appelée familièrement *bleu*.) Suite à un impact brusque avec un objet ou une personne ;
- ✓ Blessure suite à une chute ou un trébuchement.

À la suite de l'incident, le personnel remplira un formulaire de blessure mineure et vous demandera de le signer. Une copie papier ou via courriel sera remis au parent.

### ***Conseil d'administration***

Les affaires du Centre de ressources familiales de l'Estrie sont gérées par un conseil d'administration composé de 7 membres bénévoles qui assure le bon fonctionnement de tous les programmes offerts par le Centre de ressources familiales de l'Estrie en collaboration avec la directrice générale et son équipe de gestion

## Coordonnées de l'équipe de gestion et des programmes parascolaires - ANNEXE A

<b>Pour contacter les centres éducatifs préscolaires</b> Vous pouvez aussi facilement communiquer avec les programmes par le Himama			
<b>Centre éducatif CRFE</b> 1500 boul. Holy Cross, Cornwall	Bambins Préscolaires	<b>613-938-0836</b>	<a href="mailto:bambinerie@crfe.ca">bambinerie@crfe.ca</a> <a href="mailto:frimousse@crfe.ca">frimousse@crfe.ca</a> <a href="mailto:presco1@crfe.ca">presco1@crfe.ca</a> <a href="mailto:presco2@crfe.ca">presco2@crfe.ca</a>
<b>Centre éducatif Elda-Rouleau</b> 115 ave Sandfield sud , Alexandria	Préscolaires	<b>613-525-5111</b>	<a href="mailto:prescoelda@crfe.ca">prescoelda@crfe.ca</a>
<b>Centre éducatif Notre-Dame</b> 420, 15 <sup>e</sup> Rue Ouest, Cornwall	Bambins Préscolaires	<b>613-936-8457</b>	<a href="mailto:ribambelle@crfe.ca">ribambelle@crfe.ca</a> <a href="mailto:prescon-d@crfe.ca">prescon-d@crfe.ca</a>
<b>Centre éducatif Notre-Dame-du-Rosaire</b> 9 Concession St O, Crysler	Bambins Préscolaires	<b>613-987-5487</b> <b>Cellulaire : 613-362-4567</b>	<a href="mailto:educ.chefndr@crfe.ca">educ.chefndr@crfe.ca</a> <a href="mailto:libellule@crfe.ca">libellule@crfe.ca</a> <a href="mailto:prescon-d-r@crfe.ca">prescon-d-r@crfe.ca</a>
<b>Centre éducatif Sainte-Lucie</b> 17337, rue Dow RR 1, Long Sault	Bambins Préscolaires	<b>613-930-9422</b>	<a href="mailto:carrousel@crfe.ca">carrousel@crfe.ca</a> <a href="mailto:prescostelucie@crfe.ca">prescostelucie@crfe.ca</a>
<b>Pour contacter l'équipe de gestion</b>			
<b>Louise Lajoie</b> Directrice générale		poste 23	<a href="mailto:directrice@crfe.ca">directrice@crfe.ca</a>
<b>Lyne McSween Roy</b> Adjointe administrative		poste 0	<a href="mailto:adjointe@crfe.ca">adjointe@crfe.ca</a>
<b>Nathalie Tailleux</b> Gestionnaire des services généraux		poste 24	<a href="mailto:gestionservices@crfe.ca">gestionservices@crfe.ca</a>
<b>Josée Hough</b> Gestionnaire des centres éducatifs		poste 31	<a href="mailto:gestionprescolaire@crfe.ca">gestionprescolaire@crfe.ca</a>
<b>Louissette Cuillierier</b> Gestionnaire des programmes scolaires et parascolaires		poste 29	<a href="mailto:gestionparascolaire@crfe.ca">gestionparascolaire@crfe.ca</a>

## **Lieux de refuge d'urgence- ANNEXE B**

<b>Nom du site</b>	<b>1<sup>er</sup> lieu de refuge désigné</b>	<b>2<sup>e</sup> lieu de refuge désigné</b>
<b>École L'Ange-Gardien</b>	Club Optimiste, Second Line Road, North Lancaster	Club Optimiste, Second Line Road, North Lancaster (Normand Vaillancourt)
<b>École Elda-Rouleau</b>	École Le Relais 100, rue McNab, Alexandria	École St.Finnan's, 220 rue Main, Alexandria
<b>École Sainte-Lucie</b>	École Notre-Dame, 420, 15e Rue Ouest, Cornwall	École Notre-Dame, 420, 15e Rue Ouest, Cornwall
<b>École Notre-Dame</b>	Paroisse Ste-Thérèse, 1304 rue Lisieux, Cornwall On, K6J 4Z4	CRFE 1500 boul. Holy Cross, Cornwall
<b>École Notre-Dame-du-Rosaire</b>	Paroisse Notre-Dame-du-Rosaire C.P. 279 • P.O. Box 279 Crysler	Paroisse Notre-Dame-du-Rosaire C.P. 279 • P.O. Box 279 Crysler
<b>École Marie-Tanguay</b>	Paroisse Saint-Félix, 620 boul. Glengarry, Cornwall	École Notre-Dame, 420, 15e Rue Ouest, Cornwall
<b>École La Source</b>	Forgues L.A.Woodwork, 17088 ch. McLean Moose Creek	Forgues L.A.Woodwork, 17088 ch. McLean Moose Creek

## **Tarifs mensuels -ANNEXE C**

**Tarifs quotidiens** Bambins : 35 \$/jour  
Précolaire : 33 \$ /jour  
Précolaire Elda-Rouleau : 28 \$ /jour (dîners non fournis)

### **Coûts mensuels**

**Temps pleins :** le coût est déterminé selon le nombre de jours d'ouverture (incluant les jours fériés) du premier 31 août 2020 au 27 août 2021, soit 252 jours divisé par 12 mois.

**\*IMPORTANT :** Les semaines du 15 au 19 mars 2020 (relâche scolaire) et du 29 au 31 décembre 2021 ne sont pas incluses dans ces tarifs et seront facturés en extra, au besoin.

Bambins : 735\$ par mois  
Précolaires : 693 \$ par mois (sauf Elda-Rouleau)  
Précolaires Elda-Rouleau : 588 \$ par mois

**Temps partiels :** Le coût mensuel varié. Le tarif est calculé selon le tarif quotidien multiplié par le nombre de jours de fréquentation durant le mois. Un calendrier vous sera remis avec l'entente financière.

## **POLITIQUE ET PROCÉDURES de la liste d'attente - ANNEXE D**

### **BUT**

Le but de la présente politique est d'établir des normes claires de conduite afin de définir le processus de la gestion des listes d'attente par les gestionnaires du Centre de ressources familiales de l'Estrie.

### **OBJECTIF**

Assurer une transparence parmi les parents qui font la demande d'ajouter le nom de leur enfant sur la liste d'attente d'un ou plusieurs programmes, et ceci, à aucuns frais.

### **Définition**

**Liste d'attente** : Une liste tenue à jour par les gestionnaires des centres éducatifs et services scolaires et parascolaires qui est conservée dans les bureaux de gestion. Cette liste est créée lorsque le programme a atteint sa capacité selon le permis ou la demande n'est pas suffisante ou viable pour l'embauche d'une ressource humaine additionnelle.

**Liste de non éligible** : Une liste tenue à jour des noms des enfants dont les parents désirent inscrire au programme, mais que l'enfant n'a pas atteint l'âge selon le permis ou que la capacité du % alloué du groupe inférieur est déjà comblé.

### **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **Le conseil d'administration :**

- Approuve la présente politique et, le cas échéant, ses mises à jour.

#### **La directrice :**

- Élabore et mets à jour la présente politique et, le cas échéant, ses mises à jour.

#### **Les gestionnaires :**

- Communiquer avec les parents qui désirent inscrire leur enfant au CRFE. Conserve dans un cartable de gestion de liste d'attente, les informations sur l'inscription telle que le nom de l'enfant, sa date de naissance, les programmes choisis en ordre de priorités, la date de début au sein du programme, le nom des parents, date d'appel et toutes autres informations pertinentes pour assurer une gestion transparente.
- Informent les parents qu'il y a aussi un formulaire de demande d'inscription en ligne si ça peut leur convenir.
- Communiquera avec les parents à la réception du formulaire de demande d'inscription pour en faire la révision.
- Communiquera avec les parents dès qu'une place devient disponible. Le parent aura le choix de prendre la place de disponible ou non. Le nom de son enfant peut demeurer sur la liste d'attente advenant que la place disponible ne soit pas son premier choix.
- Communiquera le rang de placement au sein de la liste d'attente du ou des programmes à la demande du parent, tout en conservant les informations des autres clients afin de respecter la vie privée et la confidentialité des autres enfants inscrits sur cette liste.

#### **Procédure de classement de la liste :**

-Les enfants à temps plein auront la priorité.

-Si les parents utilisateurs désirent inscrire un deuxième ou troisième, etc. enfant dans un de nos programmes, la gestion se réserve le droit de réviser la liste d'attente.

#### **Les employées, les stagiaires et les bénévoles :**

- Assurent le respect de la politique et ne pas se prononcer qu'il y a de la place dans le programme, et de reconnaître que seulement la gestionnaire a cette responsabilité.
- Exercent les pouvoirs de leur fonction et remplissent leurs responsabilités en toute bonne foi et dans le meilleur intérêt des familles désirent inscrire leur enfant dans nos programmes.
- Gardent confidentielles toutes informations concernant les familles, le personnel, les bénévoles et tous autres cas.

### **NORMES ET RÈGLES**

Les gestionnaires et les employées sont tenus de garder en tout temps sous clés les dossiers des enfants, des employées et tous documents reliés qui incluent la liste d'attente.

Les conversations entre les parents et les collègues de travail doivent être respectées et gardées confidentielles.

2.8 o Formulaire d'inscription pour les parascolaires, 2.8 o 1) Formulaire d'inscription pour bambins et préscolaires.

### **Commentaires généraux**

Si les parents ont des suggestions pour l'ensemble des programmes du CRFE, nous vous encourageons d'écrire vos idées, vos



suggestions dans un courriel et l'adresser à la gestionnaire des services généraux [gestionnaireservices@crfe.ca](mailto:gestionnaireservices@crfe.ca).

Notre personnel apprécie toujours vos beaux mots en ce qui concerne le travail effectué auprès de votre enfant, nous encourageons, de votre part, un courriel, une petite lettre afin de le verser au dossier de l'employée.

## **POLITIQUE ET PROCÉDURES concernant les questions et les préoccupations des parents - ANNEXE E**

### **BUT**

L'objectif de la politique concernant les questions et les préoccupations des parents sont de faire en sorte que toutes les questions et les préoccupations des parents soient prises en compte.

**Le CRFE doit faire la distinction entre une préoccupation et une plainte.** Toute plainte de la part des parents doit être faite par écrit afin d'obtenir tous les détails.

L'accusé réception sera envoyé en dedans de deux jours ouvrables pour toutes les préoccupations et les questions ou dès que possible, les retards d'accusation seront expliqués et consignés dans notre document qui traite la question ou la préoccupation.

Dépendamment de la nature de la plainte, une rencontre pourrait être nécessaire afin d'avoir une bonne compréhension de la situation.

Afin de maintenir une rencontre harmonieuse et objective, l'intimidation ou les menaces ne sont pas permises en adressant une employée du CRFE. Si l'employée se sent menacée ou intimidée la conversation sera immédiatement clôturée et le parent devra communiquer directement avec la directrice générale du CRFE.

Le CRFE pourrait entamer une enquête approfondie dépendamment de la plainte. Un suivi sera apporté au parent, mais les détails concernant les dossiers du personnel seront omis du suivi. (Dossier du personnel est confidentiel)

### **OBJECTIFS ENVERS LES PARENTS**

- Répondre aux questions demandées ou adresser et/ou résoudre les préoccupations.
- Entretenir des relations saines entre les parents du CRFE à l'aide d'un processus juste, transparent, ouvert et cohérent dans le but de la résolution de conflits.
- Promouvoir une communication pour inciter les parents à s'exprimer sans crainte leurs désaccords.
- Renseigner les parents du processus d'enquête de préoccupation et assure un suivi auprès du parent pour clôturer le conflit.
- Travailler en équipe avec les parents.

### **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

#### **Le conseil d'administration :**

- Approuve la présente politique et, le cas échéant, ses mises à jour.

#### **La directrice :**

- Élabore et mets à jour la présente politique et, le cas échéant, ses mises à jour.
- Prends en charge les conflits que les gestionnaires ne peuvent pas régler.
- Est à l'écoute de façon objective de tous les conflits entre employées et les parents.
- Documentent toutes conversations ou rencontres avec les parents.
- À la discrétion de la direction, et selon le cas, le conflit provenant de l'employée ou du parent pourrait être apporté au conseil d'administration.

#### **Les gestionnaires :**

- Sont à l'écoute de façon objective de tous les conflits entre employées et les parents.
- Prends en charge les conflits que les employées/responsable de programme ne peuvent pas régler.
- Documentent toutes conversations ou rencontres avec les parents.

#### **Les employées :**

- Vont discuter avec un gestionnaire ou la directrice de façon objective, les préoccupations/plaintes entre employées et les parents dans le but de trouver un terrain d'entente équitable.
- Sont à l'écoute de façon objective de toutes les préoccupations apportées des parents.
- Vont rediriger les parents aux gestionnaires de programme s'ils ne peuvent pas apporter de solution, etc.
- Documentent toutes conversations ou rencontres avec les parents.

### Les parents :

- Les parents ont entièrement le droit de communiquer leurs insatisfactions concernant les services offerts par le Centre de ressources familiales de l'Estrie.
- Le but est de favoriser la communication constante et des relations positives entre les titulaires de permis et les parents en tout temps.
- Les parents sont encouragés de discuter de la plainte ou de la préoccupation avec les personnes suivantes en tout temps.
- #1 Communiquer avec l'employée, et/ou la responsable de programme.
- #2 Communiquer avec la gestionnaire du programme de votre enfant.
- #3 Communiquer avec la directrice générale 613-938-0836 poste 23.

Si le sujet est la sécurité ou le bien-être d'un enfant, que sa santé est en péril de communiquer avec la gestion immédiatement.

### Processus informel de traitement des plaintes (PARENTS)

On peut discuter du problème avec l'employée concernée en premier lieu afin de comprendre et de résoudre ensemble les problèmes liés aux normes ou livraisons de services, etc. Par la suite on peut en discuter avec la gestionnaire. Une rencontre en personne peut s'avérer très positive, une discussion ouverte et objective entre les parties peut clarifier un manque ou une précision sur nos pratiques/attentes, etc.

### Médiation

La médiation est un processus qui fait intervenir un tiers impartial : un médiateur peut être une employée, une gestionnaire ou la directrice. C'est souvent la DG qui assume cette responsabilité, en matière de résolution de conflits. Le médiateur amène les parties en conflit à examiner des solutions de rechange.

**Procédures du CRFE** Les employées, et l'équipe de gestion ont la marche à suivre :

Sujet de préoccupation	Marche à suivre des parents	Marche à suivre du CRFE
Horaire, activités intérieures/extérieures, apprentissage de la propreté, la sieste, dispositions d'ordre alimentaires.	Aborder la question ou préoccupation avec l'éducatrice du programme.	Traiter la question ou la préoccupation dès qu'elle est soulevée. Demander une rencontre avec le parent dans un délai de 2 jours ouvrables après la réception de la question ou de la préoccupation. Consigner la question ou la préoccupation en indiquant : -la date et l'heure à laquelle elle a été reçue. -le nom de la personne qui l'a reçue.
Frais de garde, heures d'ouverture, recrutement du personnel, liste d'attente, menus, etc.	Aborder la question ou préoccupation avec l'équipe de gestion.	Le nom de la personne qui est l'instigateur. -Le sujet de la question ou de la préoccupation -le cas échéant, les mesures qui ont été prises pour y répondre et l'information communiquée au parent sur la marche à suivre.
Personnel, parent dans le service, l'équipe de gestion.	Aborder la question ou préoccupation directement avec la personne, avec l'équipe de gestion.	Diriger le parent vers la personne appropriée, si celle avec qui il ou elle a communiqué n'est pas en mesure de traiter sa question ou sa préoccupation. Veiller à ce que la personne appropriée commence à enquêter sur la question ou préoccupation dans un délai de 2 jours ouvrables ou dès que possible. En cas de retard, les raisons seront expliquées par écrit.
Étudiant, bénévole	Aborder la question ou préoccupation avec l'éducatrice du programme.	Communiquer le résultat de l'enquête au parent qui a soulevé la question ou la préoccupation.

Le CRFE doit également suivre certains règlements et lois qui sont hors de notre capacité de résolution. Vous pouvez également vous adresser aux organismes de réglementation. Voici des exemples.

Assurance de la qualité et délivrance des permis des services de garde d'enfants Division de la petite enfance et de la garde d'enfants, ministère de l'Éducation 1-800-267-5111

Bureau de santé (613-933-1375), La Société de l'aide à l'enfance 1-822-939-9915  
L'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance 1-888-961-855