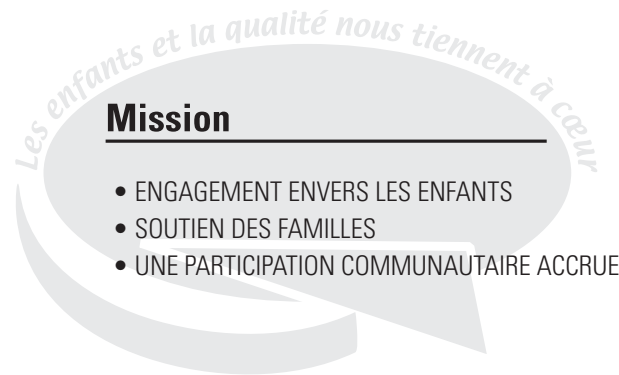


Introduction

Les Services à l'enfance sont le Gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR) pour la ville de Toronto et sont responsables de la planification et de la gestion d'un large éventail de services de garde d'enfants, y compris les services de garderies agréées. Les services à l'enfance sont donc chargés d'appuyer la prise d'arrangements de garde d'enfants qui va répondre à des normes acceptables de garde pour les familles.

Les Services à l'enfance tiennent à ce que les enfants aient un service de garderie de qualité et que l'exploitation de ces services de garde soit stable et fiable. À cet effet, les Critères d'exploitation servent à décrire les normes d'exploitation, les pratiques et la gestion financière attendues des programmes ayant conclu un contrat de services avec la Ville.



Valeurs et principes des Services à l'enfance

Les Services à l'enfance, en partenariat avec la communauté, promouvoient l'accès équitable à des services de garde d'enfants de haute qualité et appuient les familles et les personnes offrant ces services.

La planification, la gestion et la prestation des services à l'enfance se font localement et de manière à promouvoir l'apprentissage et le développement

dès la petite enfance, à répondre aux besoins et aux choix des familles et à respecter la diversité des nombreuses communautés de Toronto. Fournir des services aux enfants de manière inclusive, est avantageux pour tous et constitue une bonne valeur sociale.

Les Services à l'enfance croient que:

1. Les enfants passent avant tout et que l'intérêt véritable de l'enfant est toujours de la plus grande importance lors de toute prise de décision de service.
2. Les différences individuelles de l'enfant doivent être identifiées et respectées et la valeur de la diversité doit être une valeur célébrée.
3. Les enfants ont le droit de vivre une expérience de garderie dans un milieu sain et sécuritaire qui leur procure l'occasion d'atteindre des étapes importantes de leur développement qui correspondent à leur croissance personnelle et à leurs modèles uniques de développement.
4. Les enfants ont le droit de ne pas subir de châtiments corporels, d'isolement, de détention physique et toute forme de mauvais traitement.
5. Les parents ont le droit fondamental de faire des choix éclairés sur les services à l'enfance.
6. Les familles admissibles ont le droit d'avoir un accès équitable à un service qui répond aux besoins uniques de leurs enfants.

Les valeurs des services à l'enfance:

1. Un service de qualité et un partenariat de travail avec la communauté.
2. La participation de la communauté et du consommateur à la planification des services.
3. Il est important de reconnaître que les ressources les plus importantes de cette organisation doivent être un excellent service à la clientèle et la réalisation que le personnel est essentiel à cette entreprise.
4. C'est la puissance de sa diversité ainsi que la valeur inhérente de son effectif de travail qui reflètent la communauté qu'elles desservent.
5. Une planification qui permet aux ressources d'être utilisées de façon à optimiser leur efficacité et leur impact.
6. Sa contribution historique dans le domaine des garderies et un engagement à préserver son rôle de leadership

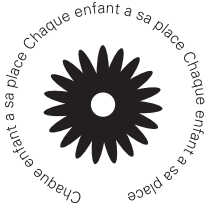
Une approche partagée sur l'assurance de la qualité

Une garde d'enfants de qualité est un service développemental et intégrateur. Les principes de qualité de la garde des enfants ont traditionnellement été définis par un ensemble de facteurs qui incluent la formation et l'expérience des éducateurs, le contenu du programme, le ratio (nombre d'enfants par éducateur) ainsi que les facteurs environnementaux.

La valeur inhérente d'une approche partagée de l'évaluation des critères qui comprend des conseillers, des superviseurs d'agence, des fournisseurs et des parents, est perçue comme étant un élément important de l'évaluation de la qualité.

À cette fin, les critères d'exploitation énumèrent des exigences précises, des normes de service et des lignes directrices aux fournisseurs de garderie qui ont un contrat de service. Ils servent d'outils d'autoévaluation et de planification pour les exploitants de garderie, les superviseurs et le personnel de la garderie. De plus, ils sont utilisés par les Conseillers des Services à l'enfance dans le but de mesurer la qualité et le respect du contrat.

Chaque enfant a sa place



Les Services à l'enfance croient tout comme la Ville de Toronto, que la diversité fait la force. Les mesures d'assurance de la qualité énumérées dans les critères d'exploitation et dans le contrat de service, mettent l'accent sur l'importance du respect et de la sensibilité envers la diversité.

Les Services à l'enfance se sont engagés à avoir un système de garderie inclusif qui fait la promotion d'un environnement sain pour les enfants. Des garderies inclusives veulent dire la provision de services de qualité pour tous les enfants, indépendamment de leur race, âge, habileté, langage, culture, ethnicité ou structure familiale.

Il règne un consensus au sein de la communauté des garderies qui veut que l'accès et l'équité deviennent une réalité pour toutes les familles. Les mesures d'assurance de la qualité énumérées dans les critères ainsi que les exigences de la ville de Toronto en terme d'inclusion, vont à l'appui de cet objectif. À cette fin, tous les programmes de garderie qui ont un contrat de service ont élaboré un programme opposant le racisme et les préjugés ainsi que des politiques qui doivent offrir des services de garderie à tous les enfants. Les Services à l'enfance appuient ce développement en offrant des services de soutien, de la formation continue, des conférences, des ateliers et une communication régulière avec les fournisseurs de service.

Déterminants principaux de la qualité

La recherche dans le domaine des garderies a démontré qu'il existe des éléments principaux qui sont essentiels pour assurer un programme de garderie de haute qualité. Ces éléments sont décrits à l'intérieur de six déterminants principaux de la qualité et comprennent :

1. Des méthodes de gestion judicieuses
2. La formation, l'expérience et la stabilité des éducateurs
3. La taille du groupe; le rapport d'enfants pour chaque éducateur
4. La participation de la famille au programme
5. Les normes de santé et de sécurité de l'établissement
6. Le contenu et la réalisation du programme

Des divergences philosophiques existent en ce qui a trait au contenu et à la réalisation des programmes de garderie. Tous les programmes de garderie doivent toutefois être perçus comme étant un service axé sur le développement et être basés sur les principes reconnus de développement de l'enfant suivants:

- la croissance de chaque enfant est axée sur un ordre de développement universel ayant des différences individuelles d'appréciabilité et de rythme
- le jeu est une façon naturelle d'apprendre pour l'enfant
- l'apprentissage des enfants est à son meilleur lorsqu'ils participent activement à leur environnement

Compte tenu de ces principes, des programmes de qualité supérieure pour les jeunes enfants doivent offrir:

- des opportunités d'égalité pour que les enfants participent et bénéficient de leurs expériences de façon à promouvoir leur développement et apprentissage individuels
- des expériences d'apprentissage appropriées, axées sur les intérêts, les habiletés et les besoins de chaque enfant
- des occasions de développement dans tous les domaines – émotif, social, physique et intellectuel
- un milieu riche qui offre continuellement des occasions d'explorer, de découvrir et de prendre des décisions
- un milieu sécuritaire et éducatif

Le rôle du Superviseur

C'est un fait connu et appuyé par les recherches, que le Superviseur joue un rôle essentiel dans la qualité d'un programme de garderie. En fait, les capacités de leadership d'un Superviseur sont un facteur déterminant de la qualité d'un programme de garderie. Un Superviseur doit donc faire preuve de compétence dans les domaines suivants:

- Connaissance de la Loi sur les garderies de jour, les Critères d'exploitation des Services à l'enfance et toute autre loi requise à laquelle l'exploitation du programme de garderie est assujettie.
- Aptitudes à l'évaluation pour s'assurer qu'un programme de haute qualité pour tous les enfants soit en place et maintenu en tout temps.
- Une communication efficace entre les enfants, personnel, parents et la communauté.
- Bonne supervision du personnel
- Qualités de chef bien développées
- Conscience de et capacité à utiliser les ressources communautaires.
- Engagement envers leur propre développement professionnel
- Solides aptitudes à la gestion financière
- Mise à jour régulière de dossiers précis
- Entretien approprié du matériel et bâtiments

Le rôle du Conseiller des Services à l'enfance

Les garderies qui ont un contrat de service seront l'objet d'une évaluation annuelle détaillée des Critères d'exploitation. Cette évaluation sera faite par un Conseiller des Services à l'enfance.

Cette consultation est généralement effectuée en consultation avec la garderie pour que les objectifs du programme à court terme et à long terme soient respectés. Le Conseiller peut offrir un appui supplémentaire et une consultation en faisant des visites plus fréquentes durant l'année afin d'aider la garderie à réaliser ses objectifs.

De plus, le Conseiller fait des examens réguliers du budget d'exploitation du programme afin de s'assurer que le service de garderie est financièrement soutenu et rentable.

Historique des Critères d'exploitation

La première édition des Critères d'exploitation a été autorisée par le Conseil métropolitain en octobre 1990. L'essence de ce document n'a pas changé depuis ce temps mais l'outil a été raffiné et amélioré en se basant sur les commentaires des exploitants et sur les nouvelles recherches.

En 1997, les Critères d'exploitation ont compilé un format de liste de vérification qui permettait à l'exploitant de faire une autoévaluation et de continuer ainsi, à améliorer la qualité.

Entre 2004 et 2006, les Services à l'enfance ont effectué un examen complet des Critères d'exploitation. Un projet de deux ans de recherche comparée entre les Critères d'exploitation et l'échelle d'évaluation environnementale Harms et Clifford, a guidé cette révision et a aidé à déterminer qu'une évaluation se servant de Critères d'exploitation révisés, refléterait la qualité d'un programme de garderie.

L'édition résultante de 2007 des Critères d'exploitation est un document simplifié qui se base sur une échelle de mesure progressive 1 à 4. Les sections ayant trait à la santé et sécurité, ressources humaines, interactions, participation des parents et inclusion ont été incorporées dans les éléments principaux qui ont été étendus afin d'inclure la gestion financière et les partenariats communautaires.


Utilisation des Critères d'exploitation

Les Critères d'exploitation comprennent 9 éléments principaux::

1. Programme pour poupons
2. Programme pour bambins
3. Programme pour enfants d'âge préscolaire
4. Programme pour enfants d'âge scolaire
5. Terrain de jeu
6. Alimentation
7. Administration
8. Gestion financière
9. Travailler ensemble

Chaque item est mesuré sur une échelle de mesure progressive de 1 à 4:

- 1 = Ne satisfait pas aux exigences
- 2 = Nécessite de l'amélioration
- 3 = Satisfait aux exigences
- 4 = Surpasse les exigences

 = Signifie qu'il sera peut-être nécessaire de poser une question de façon respectueuse afin d'évaluer un item

L'évaluation d'un programme de garderie à l'aide des Critères d'exploitation, est un "instantané" de l'environnement et des événements dont les enfants font l'expérience le jour et au moment de l'évaluation.

Un évaluateur doit pouvoir observer ou confirmer sur demande, chaque descripteur individuel. S'il ou elle ne peut pas le faire, une note ne peut pas être accordée.

Les étapes de l'évaluation:

L'évaluateur lit les attentes de l'item et se déplace à travers l'échelle de mesure en commençant à 1, en vérifiant les cases lorsque les descripteurs sont observés ou confirmés par le personnel.

Échelle de mesure no 1:

- L'évaluateur doit pouvoir observer tous les descripteurs de l'échelle de mesure pour accorder une note.
- Lorsque l'évaluateur a observé ou confirmé chaque descripteur, il ou elle coche une case individuelle pour chacune des échelles de mesure.
- Si l'évaluateur est capable de vérifier la ou les cases de l'échelle de mesure no 1, l'item ne satisfait pas aux exigences (Critères) et l'évaluation prend fin.

Équipement de jeu, jouets et matériel					
Section : 3	1	2	3	4	Pointage
Précolaire	Ne satisfait pas aux exigences	Nécessite de l'amélioration	Satisfait aux exigences	Surpasse les exigences	
6. Diversité d'équipement de jeu/jouets	<input checked="" type="checkbox"/> L'équipement de jeu, les jouets ou le matériel sont préjugés ou stéréotypés*	<input type="checkbox"/> L'équipement de jeu, les jouets ou le matériel conviennent au développement	L'équipement de jeu, les jouets et le matériel représentent une gamme diversifiée de: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cultures <input type="checkbox"/> Races <input type="checkbox"/> Habiletés/handicap 	<input type="checkbox"/> Le personnel incorpore au programme, des activités qui sont pertinentes à la culture et l'ethnicité	1 2 3 4

- Si l'évaluateur n'est pas capable de cocher la ou les cases de l'échelle de mesure no 1, l'évaluateur peut se rendre à l'échelle d'évaluation 2.

Échelle d'évaluation no 2:

- L'évaluateur doit être capable d'observer ou de confirmer tous les descripteurs de l'échelle de mesure afin d'accorder une note.
- Lorsque l'évaluateur a observé ou confirmé chaque descripteur, il ou elle coche une ou des cases individuelles dans chacune des échelles de mesure.
- Si l'évaluateur ne peut pas cocher toutes les cases de l'échelle de mesure no 2, l'évaluation prend fin.

- L'évaluateur encercle le pointage de la dernière échelle de mesure où tous les descripteurs ont été réalisés (toutes les cases ont été cochées). Dans cet exemple, la note serait de 1.
- Si aucune de ces cases n'a été cochée dans l'échelle de mesure no 1 et que toutes les cases sont cochées dans l'échelle de mesure no 2, l'évaluateur peut passer à l'échelle de mesure no 3.

Échelle de mesure no 3:

- L'évaluateur doit être capable d'observer ou de confirmer tous les descripteurs de l'échelle de mesure afin de marquer un point.
- Lorsque l'évaluateur a observé ou confirmé chaque descripteur, il ou elle doit cocher une ou des cases individuelles dans chacune des échelles de mesure.
- Si l'évaluateur n'est pas capable de cocher toutes les cases de l'échelle de mesure no 3, l'évaluation prend fin.
- L'évaluateur encercle le pointage de la dernière échelle de mesure où tous les descripteurs ont été réalisés (toutes les cases ont été cochées). Dans cet exemple, le pointage serait un 2.

Besoins physiques					
Section : 3	1	2	3	4	Pointage
Précolaire	Ne satisfait pas aux exigences	Nécessite de l'amélioration	Satisfait aux exigences	Surpasse les exigences	
21. Lits et literie	<input type="checkbox"/> Les lits ne sont pas assignés <input type="checkbox"/> Il n'y a pas d'activités alternatives	<input checked="" type="checkbox"/> Les lits ne sont pas assignés <input checked="" type="checkbox"/> Il n'y a pas d'activités alternatives	<input checked="" type="checkbox"/> Les draps sont changés une fois par semaine, il y a des draps de surplus s'il faut changer les lits plus tôt que prévu	<input type="checkbox"/> L'ambiance comprend de la musique douce et un éclairage tamisé <input type="checkbox"/> Les enfants peuvent apporter une peluche ou couverture de la maison	1 2 3 4 N/A

- Si aucune des cases n'a été cochée dans l'échelle de mesure no1 et que toutes les cases ont été cochées dans l'échelle de mesure no 2 et l'échelle de mesure no 3, l'évaluateur peut passer à l'échelle de mesure no 4.

Échelle de mesure no 4 :

- Lorsque l'évaluateur a observé ou confirmé chaque descripteur, il ou elle coche une ou des cases individuelles dans chacune des échelles de mesure.
- Si l'évaluateur n'est pas capable de cocher toutes les cases dans l'échelle de mesure no 4, l'évaluation prend fin.
- L'évaluateur encercle le pointage de la dernière échelle de mesure où tous les descripteurs ont été réalisés (toutes les cases ont été cochées). Dans cet exemple, le pointage serait un 3.

22. Espace pour le vestiaire et le rangement <small>(Précisions: 22.2: 25% des items peuvent être rangés. 22.3: Il y a suffisamment de place et d'espace pour le nombre d'enfants qui s'en servent.)</small>	<input type="checkbox"/> Aucun espace pour le vestiaire	<input checked="" type="checkbox"/> L'espace pour un vestiaire est disponible avec un peu de rangement pour les vêtements d'extérieur et/ou les objets personnels *	<input checked="" type="checkbox"/> Il y a de l'espace pour faire un vestiaire avec suffisamment de place pour ranger les vêtements d'extérieur et les effets personnels <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Un horaire imagé de la routine du vestiaire est disponible, (lorsque possible) à la hauteur des enfants.	1 2 3 4
			<input checked="" type="checkbox"/> Le vestiaire n'est pas trop encombré lorsque les enfants s'habillent et se déshabillent.		

- Si aucune des cases n'a été cochée dans l'échelle de mesure no 1 et que toutes les cases ont été cochées dans les échelles de mesure no 2, 3 et 4, l'item a atteint une note maximal de 4.

À la fin de chaque section et sous-section, l'évaluateur additionnera le pointage total et le divisera par le nombre total d'items de pointage. Cela donnera une impression de la qualité de ce domaine ou section.

Une fois que chaque section des Critères d'exploitation aura été évaluée, l'évaluateur calculera une notation moyenne pour la garderie en ajoutant le pointage de chaque section et en le divisant par le nombre total de sections complétées.

Tableau de pointage du programme préscolaire		
Section: Besoins physiques	A	B
	Nombre d'items tabulés pour le pointage de (18-22)	Pointage total : (Somme du total des indicateurs de pointage)
	7	21

Un outil de planification de 3 ans est inclus dans les Critères d'exploitation 2007 afin de contrôler vos évaluations de critères et de vous aider à fixer des objectifs. Cet outil se trouve après la Feuille de pointage moyen de la garderie.

Exigences minimales:

Échelle de mesure 3 – Satisfait à toutes les exigences – est l'exigence minimale pour les exploitants de garderie qui ont un contrat de service avec la Ville de Toronto.

Les garderies qui reçoivent une note de 1 ou 2 pour tout item, devront rectifier ce problème d'ici une date prescrite de conformité qui sera déterminée par le Conseiller.

On encourage les garderies à mettre l'accent sur l'amélioration du programme et à se fier à la section Surpasse les exigences (4) pour fixer des objectifs, planifier à long terme et travailler à la réalisation du programme.

Remarque: La section de Gestion financière a été conçue sur une échelle de mesure progressive 1 - 2

1 = Ne satisfait pas aux exigences

2 = Satisfait aux exigences

Feuille de pointage de la garderie

1. Insérer les points pour chacune des sections dans les boîtes correspondantes ci-dessous.
2. Ajouter les points pour une note globale.
3. Diviser le total par le nombre de sections évaluées pour en arriver une note moyenne de votre garderie

Feuille de pointage de la garderie:		
Section des Critères:	Date de l'évaluation	Points
Programme pour poupons		
Programme pour bambins		
Programme préscolaire		
Programme d'âge scolaire		
Terrain de jeu		
Alimentation		
Administration		
Gestion financière		
Travailler ensemble		
Note globale		
Note moyenne		



Temps pris pour compléter l'évaluation _____

Nom du Conseiller _____

Signature: _____

Date: _____

Nom du Directeur/
Désigné : _____

Signature: _____

Date: _____

Nom de la
garderie : _____

Critères d'exploitation de la Ville de Toronto: Items de non-conformité

L'exigence minimale pour les exploitants de garderie qui ont un contrat de service avec la Ville de Toronto est un 3 (Satisfait à toutes les exigences)

Les garderies qui obtiennent une note de 1 ou 2 pour tout item, devront rectifier ce problème d'ici une date de conformité prescrite par le Conseiller

Date : _____

Nom de la garderie : _____

Numéro de la Garderie : _____

Numéro d'agence : _____ Numéro de visite : _____

Signature Conseiller/Conseillère : _____

Signature Directeur/Désigné : _____

Nombre de pages : _____

Sections qui ne satisfont pas aux exigences					
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____

No de garderie: _____

No de visite: _____

PAGE # _____

Sections qui ne satisfont pas aux exigences					
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____
Section :	# de salle :	# d'indicateur:	Points :	Date d'échéance :	Date vérifiée :
Commentaires :					Initiale du Directeur: _____

Tableau de contrôle de qualité des critères d'exploitation des Services à l'enfance de Toronto

1. Insérer l'année et le mois de l'évaluation
2. Insérer la note finale de chaque section des Critères
3. Additionner les points et diviser par le nombre de sections complétées pour obtenir une note globale.

Année/mois:	Note :	Année/mois:	Note :	Année/mois:	Note :
1. Poupons		1. Poupons		1. Poupons	
2. Bambins		2. Bambins		2. Bambins	
3. Préscolaire		3. Préscolaire		3. Préscolaire	
4. Âge scolaire		4. Âge scolaire		4. Âge scolaire	
5. Terrain de jeu		5. Terrain de jeu		5. Terrain de jeu	
6. Alimentation		6. Alimentation		6. Alimentation	
7. Administration		7. Administration		7. Administration	
8. Gestion financière		8. Gestion financière		8. Gestion financière	
9. Travailler ensemble		9. Travailler ensemble		9. Travailler ensemble	
10. Note totale :		10. Note totale :		10. Note totale :	
11. Note moyenne (Note totale divisée par le nombre de sections évaluées)		11. Note moyenne (Note totale divisée par le nombre de sections évaluées)		11. Note moyenne (Note totale divisée par le nombre de sections évaluées)	

Tableau de contrôle de qualité des critères d'exploitation des Services à l'enfance de Toronto

4. Prenez les notes de chaque section, ex. Poupous, bambins, etc. et faites un point sur le graphique qui correspond à ce chiffre.
5. Raccordez les points par une ligne.
6. L'année suivante, répétez les étapes ci-dessus, utilisant un stylo de couleur différente, et examinez les changements.

1ère année		2ème année		3ème année	
Année/mois		Année/mois		Année/mois	
Note globale de la garderie :		Note globale de la garderie :		Note globale de la garderie :	
Couleur utilisée :		Couleur utilisée :		Couleur utilisée :	

	Poupous	Bambins	Préscolaire	Âge scolaire	Terrain de jeu	Alimentation	Administration	Gestion financière	Travailler ensemble
4									
3.5									
3									
2.5									
2									
1.5									
1									

Tableau de contrôle de qualité des critères d'exploitation des Services à l'enfance de Toronto

7. Utilisez le tableau des changements dans le but d'en identifier la raison et utilisez cette information pour vous fixer des objectifs progressifs)

Année/mois	Changements (quels domaines/sujets, à quoi attribuez-vous la différence dans les notes, etc.)	Objectifs

Année/mois	Changements (quels domaines/sujets, à quoi attribuez-vous la différence dans les notes, etc.)	Objectifs

Année/mois	Changements (quels domaines/sujets, à quoi attribuez-vous la différence dans les notes, etc.)	Objectifs