

1. Le contrat de service pour des places de garde subventionnées

Admissibilité pour un contrat de service

Pour pouvoir signer un contrat de service avec les Services à l'enfance de la ville de Toronto et proposer un programme de garde subventionné (aide pour le paiement des frais), un programme de garderie doit :

- détenir un permis inconditionnel en cours de validité délivré par le ministère provincial en charge des programmes de garderie, dont la date d'expiration n'a pas été prolongée conformément au paragraphe 13(6) de la Loi sur les garderies. (À noter que le cas d'un nouveau programme avec permis provisoire peut être étudié au cas par cas (p. ex., en raison de l'installation d'un terrain de jeux);
- être financièrement viable au regard du processus d'évaluation de la viabilité financière;
- respecter les critères d'exploitation conformément aux exigences énoncées dans le présent document;
- être opérer de façon efficace;
- avoir le statut d'organisme sans but lucratif dans la province de l'Ontario;
- proposer des services de garderie répondant aux objectifs du plan de services de garde d'enfants de la ville de Toronto (Toronto Child Care Service Plan) en termes d'âge et d'équité.

Demande de contrat de service

Les responsables de programme qui veulent présenter une demande de contrat de service doivent soumettre une demande écrite au directeur ou à la directrice de district de leur région. L'organisme recevra une lettre accusant réception de la demande ainsi que les documents suivants :

- Critères d'exploitation des Services à l'enfance
- Trousse d'évaluation de la viabilité financière
- Dossier budgétaire

- Exigences relatives à l'assurance
- Plan de services de garde d'enfants de la ville de Toronto

Examen du programme et des locaux

Le programme doit respecter les critères d'exploitation aux fins de la conclusion d'un contrat de service. À la réception d'une demande de contrat de service, le conseiller des Services à l'enfance de la région sera disponible pour soutenir l'organisme demandeur tout au long du processus.

L'organisme demandeur peut décider d'effectuer une auto-évaluation du programme en utilisant les critères d'exploitation. Lorsque le responsable de l'organisme demandeur estime que son programme respecte les critères d'exploitation, il doit communiquer avec le consultant des Services à l'enfance. Le conseiller effectuera alors une visite non prévue à l'avance dans les locaux de la garderie et procédera à l'examen du programme et des locaux en se conformant aux listes de contrôle des critères d'exploitation.

Cet examen permettra au conseiller d'évaluer le programme de garderie ainsi que les politiques, procédures et registres du programme. En général l'examen portera sur la journée entière du programme et sera axé sur les exigences précisées dans le document sur les critères d'exploitation. En cas de problème à ce stade, des visites de suivi pourront être organisées.

Les résultats de l'examen seront discutés en détail avec l'organisme demandeur et une copie de tous les rapports sera laissée au centre. Tout défaut de conformité mis en avant dans les rapports doit être corrigé avant conclusion d'un contrat de service.

Viabilité financière

Pour garantir que les organismes ayant conclu un contrat de service seront en mesure d'offrir un service de garde stable et continu aux familles, une évaluation de leur viabilité financière sera également nécessaire. Les antécédents financiers, tels que détaillés dans les états financiers et les documents de référence, un état des capitaux propres et les prévisions de trésorerie pour la période des 12 prochains mois constitueront la base de l'évaluation financière.

Budget

L'organisme devra élaborer et faire approuver un budget de fonctionnement avant de pouvoir conclure un contrat de service. Le dossier budgétaire contient les formulaires appropriés et comprend des instructions pour leur remplissage. Sur la base du budget approuvé, un tarif journalier sera établi.

Assurance

Pour protéger la ville de Toronto contre les poursuites en responsabilité civile engagées par des tiers et garantir une couverture appropriée, les exigences suivantes doivent être satisfaites :

- souscription d'une assurance de responsabilité civile de 2 millions de dollars minimum au titre des préjudices corporels et des dommages matériels;
- désignation de la ville de Toronto comme assuré supplémentaire;
- présence dans la police d'une clause de responsabilité réciproque au libellé type considéré comme étant acceptable par les services juridiques de la ville.

Une copie de l'intégralité de la police d'assurance doit être fournie avant la conclusion d'un contrat de service. Par la suite, une preuve du renouvellement annuel sera exigée.

Contrats de service

Lorsque toutes les exigences ont été satisfaites, un contrat de service entre la ville de Toronto et le programme de garderie peut être signé. Le contrat énonce les responsabilités et les conditions exigées des deux parties.

La durée du contrat initial sera de six mois maximum. Cette durée initiale de six mois est considérée comme une période d'essai.

Centres qui ne respectent pas la Loi sur les garderies et (ou) les critères d'exploitation

Pour être admissible à signer un contrat de service et pouvoir en préserver la validité, un programme de garderie doit détenir un permis en bonne et due forme. Toute révision du statut du permis du programme due au non-respect de la Loi sur les garderies peut entraîner la résiliation du contrat de service.

Le non-respect par le programme de garderie d'une quelconque section des critères d'exploitation peut entraîner des sanctions. Les sanctions sont conçues pour faire en sorte que le programme de garderie rétablisse un mode de fonctionnement optimal. En fonction de la nature de l'infraction, l'une des mesures suivantes ou l'ensemble des mesures suivantes peuvent être prises (la réponse n'est pas nécessairement graduée) :

1. **"Un délai de grâce"** de nature à permettre au centre de prendre des mesures correctives peut être négocié lorsque l'infraction constatée est temporaire ou de faible gravité. Si le centre ne satisfait pas aux exigences au terme du délai de grâce, d'autres sanctions seront prononcées.
2. **Un avertissement écrit** détaillant la nature de l'infraction, la mesure corrective nécessaire et le délai accordé pour la mise en conformité. Si la situation n'est pas corrigée, une ordonnance de suspension des admissions (stop admission order) est prise à l'égard du programme.

Une ordonnance de suspension des admissions empêche que des places de garde subventionnées soient proposées à de nouveaux enfants au sein de la garderie. Si le programme satisfait aux exigences dans le délai imparti, l'ordonnance de suspension des admissions est levée. À défaut, le contrat de service du centre est remis en question.

Les infractions ayant trait aux ressources humaines (formation du personnel, taille du groupe, ratios), à la santé et à la sécurité, à l'alimentation ou au programme sont les plus susceptibles d'entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat étant donné que ce sont les domaines qui représentent la menace la plus immédiate à la santé et à la sécurité des enfants.

Étant donné la menace éventuelle à la sécurité et au bien-être des enfants, tout sureffectif d'enfants ou sous-effectif de personnel se traduira par une ordonnance de suspension immédiate des admissions.

Une ordonnance de suspension des admissions peut également être prononcée lorsque le conseiller est informé de l'intention d'un propriétaire de vendre. L'ordonnance peut ne pas s'avérer nécessaire si l'offre d'achat est conditionnée à la satisfaction des critères d'exploitation par le centre. Chaque situation sera examinée sur une base individuelle.

3. La résiliation du contrat de service interviendra s'il existe de sérieux doutes quant à l'aptitude du centre à offrir un environnement de garde sécuritaire et sain pour les enfants.

S'il s'avère qu'il existe un risque grave pour les enfants, le contrat peut être remis en cause immédiatement sans aucune autre sanction préalable. Le cas échéant, on aidera les familles à trouver une autre garderie.

De fréquentes ordonnances de suspension des admissions soulèvent de graves inquiétudes. Lorsqu'un programme fait l'objet de trois (3) ordonnances de suspension des admissions dans un délai de deux (2) ans, le contrat de service est résilié.

La remise en cause d'un contrat constitue la dernière étape avant la résiliation du contrat de service. Lorsque le contrat est remis en cause, deux conseillers des Services à l'enfance effectuent les visites du programme de garderie. Une échéance ultime est notifiée à l'exploitant de la garderie. Si le programme ne satisfait toujours pas aux exigences, le contrat est résilié.

Le souci d'offrir des programmes de garderie de qualité et de respecter la réglementation est une responsabilité partagée à l'échelon provincial et municipal. Par conséquent, les conseillers des Services à l'enfance de la ville de Toronto s'entretiennent régulièrement avec des responsables provinciaux de la délivrance des permis.

Procédure d'appel

Un programme de garderie dont le contrat de service a été résilié peut soumettre une nouvelle demande de contrat de service après un an. La demande sera examinée par la commission d'appel.

La commission d'appel statue sur les demandes d'appel relatives aux domaines suivants :

- Ressources humaines – qualifications du personnel
- Mesures de contrôle de la qualité

Les demandes d'appel sont remplies par le conseiller conjointement avec l'exploitant et soumises à la commission d'appel aux fins d'examen. Une lettre expliquant la décision sur l'appel portant la signature de l'administrateur général (General Manager) sera transmise à l'exploitant.

2. Places de garde subventionnées

Conformément aux objectifs établis dans le cadre du plan de services de garde d'enfants de la ville de Toronto, les places de garde subventionnées sont allouées équitablement par le quartier municipal aux clients admissibles résidant dans le quartier et en attente d'une place de garde subventionnée. Le plan de services est un plan d'action quinquennal guidant la gestion du système de garderies. Il propose des orientations spécifiques pour répondre aux enjeux liés à la qualité, à l'accès et à l'équité, et l'élaboration d'un système de services pour les enfants dans la ville de Toronto.

Les bureaux de district des Services à l'enfance sont répartis dans toute la ville de Toronto. Les agents des bureaux fourniront aux clients des renseignements sur les garderies, détermineront et surveilleront l'admissibilité financière aux places de garde subventionnées, assisteront le placement en garderie et réaliseront des statistiques à propos des enfants inscrits dans les garderies. Les agents affectés à la facilitation du service (Caseworkers for Service Facilitation) aideront les clients qui se trouvent sur la liste d'attente et les agents affectés aux questions d'admissibilité (Caseworkers for Eligibility) aideront les clients qui bénéficient déjà de places subventionnées.

Demande

Pour faire une demande de place de garde subventionnée, les clients doivent appeler la KIDSLINE (416 392-5437) des Services à l'enfance et les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité du client seront recueillis directement au téléphone et consignés par ordre chronologique des demandes.

Placement

Les clients sont informés par un agent des Services à l'enfance lorsqu'une place de garde subventionnée se libère, en fonction de leur rang (établi de façon chronologique) sur la liste d'attente. À ce moment-là, une réunion en personne est organisée dans l'un des bureaux de district pour confirmer l'admissibilité et discuter des options de garde et du placement.

Une fois que la place de garde subventionnée est approuvée, le client peut choisir de placer son enfant ou ses enfants dans n'importe quelle garderie ayant signé un contrat de service pour des places de garde subventionnées avec les Services à l'enfance, pourvu qu'il y a des places disponibles dans le programme en question.

La décision d'approbation finale concernant la date de début du placement subventionné sera communiquée au client et au centre par un agent affecté à la facilitation du service. Lorsqu'un enfant est accepté dans une garderie mais que l'octroi de la place subventionnée n'a pas été confirmé, le centre doit demander au client de payer l'intégralité des frais de garderie en attendant l'approbation par l'agent. Ladite approbation n'est pas rétroactive.

Statistiques relatives à l'inscription/places disponibles

Chaque garderie doit tenir des registres précis du nombre d'enfants sous sa garde. Il est important que le centre et l'agent affecté à la facilitation du service communiquent régulièrement à propos des prochaines places disponibles, des admissions, des retraits, des transferts ou des approbations pour les tranches d'âge inférieures ou supérieures car ces informations seront utilisées pour prévoir le nombre de places de garde subventionnées disponibles et pour faire en sorte que des informations à jour concernant les places disponibles dans la garderie soient fournies aux familles à la recherche d'une place en garderie.

Détermination du maintien du statut d'admissibilité

Chaque client bénéficiant d'une place de garde subventionnée doit rencontrer un agent au moins tous les douze mois pour confirmer son statut d'admissibilité. Les clients doivent également communiquer avec leur agent affecté à l'admissibilité en cas de changement dans la composition de la famille, le statut marital, les dispositions en matière de garde légale de l'enfant, le lieu de travail ou de l'école, les heures de travail ou d'école, etc. Dans certains cas, le changement peut nécessiter que le client fournisse des documents à jour ou rencontre un agent qui vérifiera si le client est toujours admissible.

Retrait de la place de garde subventionnée

Lorsqu'un client a reçu un avis final lui demandant de fournir des informations à jour ou de se rendre à une réunion d'évaluation, le centre reçoit également un avis écrit lui notifiant le retrait imminent par l'agent de la place de garde subventionnée. Si le client ne donne pas suite à la demande finale, cette même lettre vaudra avis de retrait pour le centre. Dans certains cas, l'avis de retrait imminent sera communiqué verbalement au centre puis confirmé par écrit ultérieurement.

Administration des demandes (processus de paiement)

Lorsqu'un centre conclut pour la première fois un contrat de service pour des places de garde subventionnées ou lorsqu'il y a un changement de superviseur dans une garderie existante, le superviseur et l'adjoint pour l'aide au paiement (Payment Support Assistant) peuvent convenir d'une réunion pour confirmer les politiques d'inscription, les procédures de remplissage du registre des inscriptions (Enrolment Register) et le processus de paiement.

Avance et règlement final

Durant la première semaine de chaque mois, la garderie reçoit une "avance" pour le mois en cours, laquelle est basée sur un pourcentage du nombre d'enfants inscrits prévu pour le mois. Les centres qui soumettent leur registre mensuel des inscriptions systématiquement en retard peuvent voir leur avance réduite ou suspendue. Le solde, ou règlement « final », ainsi que les détails de facturation et une facture, sont reçus une fois que les informations ont été fournies. Le paiement de l'avance et le règlement final sont effectués par virement automatique; dans certains cas, sous réserve de l'approbation du conseiller, un chèque peut être envoyé directement au centre. L'avance correspond toujours au mois en cours alors que le règlement final correspond toujours au mois précédent.

Registre des inscriptions (Enrolment Register)

Chaque mois, les Services à l'enfance envoient par la poste à la garderie un dossier comprenant un registre des inscriptions destiné à consigner la présence des enfants subventionnés inscrits à la garderie. À partir de janvier 2009, les Services à l'enfance abandonneront le processus manuel et mettront en œuvre un processus électronique pour la consignation de la présence sur le registre des inscriptions. Ces renseignements seront transmis par voie

électronique aux Services à l'enfance et utilisés pour procéder au règlement final pour le mois. La garderie sera informée du calendrier de mise en œuvre du processus automatisé pour leur programme avec mise en œuvre complète pour l'ensemble des centres d'ici septembre 2009.

Lorsque le registre des inscriptions est reçu (par voie postale ou électronique), la garderie doit s'assurer que tous les enfants subventionnés sont inclus et que chaque enfant est comptabilisé dans la catégorie appropriée. Toute incohérence doit être signalée immédiatement à l'agent affecté à la facilitation du service. La soumission des données de présence par voie électronique et le traitement du règlement final ne pourront avoir lieu tant que l'incohérence n'aura pas été corrigée et les dossiers mis à jour par l'agent.

La présence quotidienne pour tous les enfants subventionnés inscrits à la garderie durant le mois doit être consignée sur le registre des inscriptions et les formulaires doivent être soumis au service des règlements (Payment Unit) au plus tard le 7^e jour ouvrable du mois suivant le mois durant lequel les services de garde ont eu lieu.

Une fois les formulaires reçus, le règlement a lieu en fonction de l'ordre chronologique des demandes. Cependant, le centre peut communiquer avec l'adjoint pour l'aide au paiement pour toute question.

Codes de présence

Dans le cadre de la consignation de la présence des enfants sur le registre des inscriptions, les codes suivants doivent être utilisés:

- P Enfant présent
- A Enfant absent pour une quelconque raison (maladie, vacances ou toute autre cause)
- N Enfant retiré du centre sans notification appropriée de la garderie (approbation nécessaire du superviseur du bureau de district)
- B Enfant absent pour cause de présence dans un service de garde d'appoint

Pour les fins de semaine, les jours fériés et tout autre jour de fermeture de la garderie, le champ doit être laissé vierge.

Politiques d'inscription

Tout changement ayant trait à l'inscription d'un enfant (p. ex., retraits, admissions, passage de temps complet à temps partiel) doit être signalé à l'agent en temps utile de façon à ce que les ajustements nécessaires puissent être effectués et que les règlements soient correctement réalisés.

Inscription

- L'inscription d'un enfant sera réputée commencer le premier jour de présence physique suivant l'approbation de la place de garde subventionnée. Le jour férié précédant le premier jour de présence de l'enfant n'est pas comptabilisé pour le règlement.
- Lorsqu'un enfant est transféré vers une autre garderie le lundi suivant une semaine au cours de laquelle le vendredi était un jour férié, l'enfant sera considéré comme inscrit dans la première garderie jusqu'au vendredi férié inclus. Lorsque le jour férié tombe un lundi, l'enfant est considéré comme inscrit dans la nouvelle garderie à partir de la date du jour férié.

Jours de fermeture/jours fériés

- Lorsqu'une garderie est fermée pendant une période déterminée, elle ne reçoit aucun paiement au titre des jours de fermeture. Dans certains cas, lorsque les clients paient pour les jours durant lesquels le programme est fermé (tel que précisé dans le projet de budget), l'exploitant reçoit un paiement pour les jours en question, y compris les jours fériés tombant durant cette période.
- Le centre reçoit un paiement pour les jours fériés (jour de l'An, Vendredi saint, fête de Victoria, fête du Canada, congé civique, fête du Travail, lundi de l'Action de grâces, jour de Noël et lendemain de Noël) pourvu que l'enfant est inscrit durant cette période et que les parents paient pour le jour férié.
- Lorsqu'un centre est fermé le jour de la Famille, il reçoit un paiement pourvu que l'enfant est inscrit durant cette période et que les parents paient pour le jour férié.
- En fonction des jours de la semaine durant lesquels les 25 et 26 décembre et le 1er janvier tombent, certains centres peuvent décider de

choisir un autre jour de fermeture, différent des jours de fermeture fixés par la ville de Toronto. Le centre doit informer le conseiller concerné si les jours de fermeture sont différents de façon à ce que les ajustements nécessaires puissent être effectués et que les règlements soient correctement réalisés.

- Si un centre est ouvert à la fois la veille et le lendemain d'un jour férié, il reçoit un paiement au titre du jour férié. Si le centre est ouvert seulement l'un de ces jours (la veille ou le lendemain du jour férié), il reçoit un paiement au titre du jour férié pourvu que les parents paient pour les jours en question.
- En cas de deux jours fériés consécutifs, le centre reçoit un paiement pour les deux jours pourvu que la garderie est ouverte à la fois la veille du premier jour férié et le lendemain du second jour férié. Si la garderie n'est ouverte qu'un de ces deux jours, le centre reçoit un paiement seulement pour l'un des jours fériés, le cas échéant.

Retrait

- Un enfant est réputé retiré du programme à partir du dernier jour de présence physique à la garderie.
- Les jours d'absence ne peuvent tenir lieu de notification en bonne et due forme.
- Si le dernier jour de présence physique de l'enfant tombe la veille d'un vendredi férié, le centre reçoit un paiement au titre du jour férié pourvu que les parents paient pour le jour férié.
- Si un enfant est retiré sans notification préalable, la Division peut approuver le paiement pour une période pouvant aller jusqu'à 5 jours après le dernier jour de présence physique de l'enfant, au tarif journalier moins le montant devant être réglé par les parents et moins tout dépôt de garantie éventuel.
- Le paiement pour retrait sans notification préalable sera imputé en tant que dette (sans pénalité) sur les parents, qui devront rembourser l'intégralité de la dette ou convenir d'un échéancier de remboursement avant que d'autres places de garde subventionnées puissent être approuvées ou rétablies ultérieurement. Les garderies ne peuvent imputer aucune pénalité financière supplémentaire à un client en cas de retrait d'enfant sans notification préalable.

- En cas de circonstances atténuantes indépendantes de la volonté des parents et qui les empêchent d'avertir le centre du retrait de l'enfant, les parents peuvent demander l'annulation de la dette (sans pénalité).
- En raison de la courte durée de certains placements (enfants résidant dans un foyer/refuge) et de la possibilité que les tuteurs de l'enfant soient dans l'impossibilité d'avertir suffisamment à l'avance du retrait en raison des circonstances atténuantes, le paiement pour « retrait sans notification préalable » peut ne pas s'appliquer si l'enfant est retiré sans notification préalable durant les six premières semaines d'admission. Le centre sera informé du retrait le plus rapidement possible.

Politique de présence

À partir du 1er janvier 2009, pour tous les clients subventionnés ayant des enfants inscrits dans un programme de garderie ayant signé un contrat de service pour des places de garde subventionnées, les dispositions suivantes s'appliqueront :

- Le nombre de jours d'absence autorisés au cours d'une année civile sera déterminé par la date d'inscription de l'enfant au cours de l'année civile.
- Un enfant subventionné inscrit durant la première moitié de l'année (de janvier à juin) peut être absent jusqu'à 35 jours au cours de l'année civile (de janvier à décembre).
- Un enfant, qui se trouve dans la situation susmentionnée, pour lequel la place de garde subventionnée est supprimée durant la première moitié de l'année (de janvier à juin), et pour lequel la place de garde subventionnée est rétablie avant la fin du mois de juin de la même année, peut encore être absent jusqu'à 35 jours au cours de l'année civile (de janvier à décembre).
- Un enfant subventionné qui est admis durant la seconde moitié de l'année civile (de juillet à décembre) ne peut être absent que jusqu'à **18** jours pour le reste de l'année civile.
- Le nombre total de jours d'absence autorisés ne varie pas en cas de transfert de l'enfant dans une autre garderie en cours d'année.

- En cas de changement lié à la garde légale de l'enfant, le nombre de jours d'absence autorisés sera déterminé tel qu'indiqué ci-dessus en fonction de la date à laquelle le système de subvention débute avec le nouveau « parent/tuteur ».
- Les jours d'absence comprennent toute journée lors de laquelle l'enfant est absent pour quelque raison que ce soit (vacances ou maladie notamment).
- Les jours d'absence excluent les jours fériés ou tout autre jour de fermeture de la garderie.
- Les clients doivent payer les frais évalués lorsque leur enfant est absent.
- Les clients doivent payer à l'exploitant l'intégralité des frais de garde pour tout jour d'absence dépassant le nombre de jours d'absence autorisés pour l'année civile.
- La subvention est supprimée lorsque l'enfant est absent pendant plus de 20 jours consécutifs.
- Lorsqu'un enfant est absent pendant un nombre de jours supérieur à la limite autorisée en raison d'un besoin particulier ou d'un problème médical attesté, le client peut soumettre un formulaire de demande **d'absence exceptionnelle** (Absent Day Exception) par lequel il sollicite la possibilité de journées d'absence supplémentaires.
- Dans l'éventualité d'une épidémie de grande ampleur, de catastrophe naturelle, de maladie contagieuse ou d'autre événement affectant un grand groupe de familles, l'exploitant peut présenter une demande écrite pour solliciter des jours d'absence supplémentaires pour les enfants concernés par l'événement.

Responsabilité de l'exploitant et des clients

Exploitant :

- L'exploitant doit élaborer des politiques et procédures claires de nature à refléter la nouvelle politique. Les politiques et procédures doivent refléter le mandat de l'organisme.
- L'exploitant doit surveiller le nombre de jours d'absence de chaque enfant au regard du nombre de jours autorisés. On recommande d'avertir les familles du nombre de jours d'absence restants lorsqu'elles ont atteint 75 % du nombre de jours autorisés.

- Les exploitants peuvent décider d'aviser les clients par écrit ou de les rencontrer en personne pour passer en revue la politique et leur rappeler que s'ils dépassent le nombre de jours d'absence autorisés, ils devront prendre en charge l'intégralité des frais de garde pour les jours en question.

Clients :

- Les clients doivent avertir l'exploitant de toute période de vacances planifiée ou de l'absence de l'enfant pour une raison quelconque. Il s'agit de permettre à l'exploitant de planifier le nombre d'enfants présents un jour donné et d'effectuer un suivi du décompte de jours d'absence autorisés pour l'enfant.
- Si une demande de jours d'absence supplémentaires est nécessaire en raison d'un besoin particulier ou d'un problème médical prolongé, une discussion aura lieu entre le superviseur de district (District Supervisor) et le superviseur des ressources en cas de besoins particuliers (Special Needs Resource Supervisor).

Exceptions recevables

Circonstances exceptionnelles :

- Si une demande de jours supplémentaires est présentée par le client en raison d'un besoin particulier ou d'un problème médical prolongé, une discussion aura lieu entre le superviseur de district et le superviseur des ressources en cas de besoins particuliers pour le district concerné. L'approbation du superviseur de district nécessitera la production de documents attestant des circonstances.
- Si l'enfant ne retourne pas à la garderie à la suite d'une absence planifiée, et qu'il en résulte un retrait sans notification, si l'exploitant fait preuve de pratiques commerciales/politiques saines en matière de gestion des inscriptions et de collecte des frais de garde, des circonstances exceptionnelles pour nouveau paiement peuvent être envisagées en vue d'un paiement supplémentaire au-delà du paiement des 5 jours généralement approuvé.
- Si un parent/exploitant présente une demande de jours d'absence payés dépassant un total de 50 jours pour un enfant, la demande sera transmise à la commission d'appel des administrateurs généraux (General Manager's Appeal Committee).

3. Définitions de termes relatifs au racisme

- Racisme : système dans lequel un groupe de personnes exerce un pouvoir abusif sur d'autres personnes en raison de la couleur de leur peau et de leur héritage racial. Ensemble de croyances implicites ou explicites, d'hypothèses erronées et d'actions fondées sur une idéologie qui accorde une supériorité inhérente à un groupe racial ou ethnique sur un autre. Le racisme se manifeste au sein des structures organisationnelles et institutionnelles et des programmes ainsi que dans la pensée individuelle ou les schémas de comportement.
- Antiracisme : processus qui reconnaît l'existence du racisme systémique notamment institutionnel et sociétal et qui, au moyen de politiques et de pratiques, cherche activement à identifier, à remettre en cause et à éliminer le racisme sous toutes ses formes où qu'il soit.
- Changement organisationnel antiraciste : initiative guidée par une vision et des objectifs selon lesquels les valeurs, les systèmes, les expériences de la société et les comportements individuels sont modifiés de façon délibérée afin de garantir l'accès, l'équité et la pleine participation pour les employés et les usagers des services. Ceci implique un processus d'identification, de remise en cause et d'élimination des obstacles systémiques et des actes individuels de racisme.
- Incident racial : préjudice ou discrimination à l'égard de personnes de races et de cultures différentes pouvant prendre diverses formes : plaisanteries, blagues racistes, injures, comportement impoli, graffiti, menaces, insultes ou violence physique. Les attitudes racistes peuvent être subtiles, cachées, ouvertes et parfois même inconscientes (Metropolitan Toronto Separate School Board).
- Incidents ethniques/raciaux : incidents qui font intervenir un parti pris de nature raciale qui se manifeste par une violence verbale, écrite ou physique et qui peut aller des injures et des graffiti à l'agression physique. Les incidents peuvent être de nature subtile et (ou) passive ou ils peuvent avoir lieu à découvert. Les incidents peuvent être le fait de clients, de membres du personnel ou de visiteurs (ministère du Travail de l'Ontario).

Sur la base des définitions du Secrétariat ontarien à l'antiracisme

4. Glossaire de terminologie

Section :	Note :	Clarification :
Toutes les sections du programme, terrain de jeux, alimentation et administration	Présentes	Deux ou plus
Toutes les sections du programme, terrain de jeux, alimentation et administration	Variété	Trois ou plus
Toutes les sections du programme, terrain de jeux, alimentation et administration	Sélection	Plus d'un élément dans chacune des catégories obligatoires
Toutes les sections du programme	Disponible	Ouverte aux enfants pendant les périodes de jeu libre ou non structuré
Toutes les sections du programme	Accessible	Disponible pour utilisation par les enfants sans avoir à demander à un éducateur/éducatrice (pour obtenir sa permission, pour attraper un objet placé sur une étagère située en hauteur, etc.)
Terrain de jeux, toutes les sections du programme	Suffisamment	Suffisamment de jouets et d'équipement pour le nombre d'enfants qui désirent les utiliser
Toutes les sections du programme, terrain de jeux, alimentation et administration	Certains/Parfois	25 % de l'équipement ou du matériel et (ou) 25 % de la journée/du temps
Toutes les sections du programme	Journée entière	Planification du programme pour la journée entière
Toutes les sections du programme	Réunions de planification formelles	Réunions qui ont lieu en dehors des périodes de supervision des enfants
Toutes les sections du programme	Planification des activités à l'avance	Du temps est prévu pour préparer le matériel avant la période de supervision des enfants
Toutes les sections du programme	Tableaux à thèmes avec mots et images	Exemples : supports visuels, tableaux d'activités, tableaux d'images, etc.
Toutes les sections du programme	Autres coins d'apprentissage	On trouve des livres dans d'autres sections du programme : théâtre, construction, sciences, etc.

Section :	Note :	Clarification :
Poupons, bambins et enfants d'âge préscolaire	Le personnel fait la lecture aux enfants	Pendant des activités en groupe, de façon spontanée, à des enfants individuels ou à de petits groupes, etc.
Bambins et enfants d'âge préscolaire	Jouets complets	Exemples : gros objet, coffre à jouets, etc.
Bambins, enfants d'âge préscolaire et enfants d'âge scolaire	Activités physiques planifiées	Exemples : Rainbow Fun, jeux, exercices, courses, etc.
Toutes les sections du programme	Manque d'objectivité	L'équipement ou le matériel ne représente pas la diversité
Enfants d'âge scolaire	Travail artistique auto-dirigé	Les enfants ont la possibilité de diriger leurs travaux artistiques et de travailler sur des projets à plus long terme, etc.
Toutes les sections du programme	Attente prolongée	Attente plus longue que le niveau de patience attendu d'un enfant/ les enfants n'ont pas d'autre activité à leur disposition pendant l'attente
Toutes les sections du programme	Ressources linguistiques	Exemples : apprentissage du langage de base dans la langue maternelle de l'enfant, utilisation du langage des signes, etc.
Toutes les sections du programme	Possibilités de leadership	Exemples : diriger un groupe, attirer l'attention d'un public, proposer son aide, etc.
Toutes les sections du programme	Avant le repas	Permet aux enfants de participer à des cercles et permet l'utilisation d'équipement de transition par exemple, pourvu que les articles sont lavés
Poupons	Préparation simple d'aliments	Exemples : réchauffage de préparation pour poupons, réchauffage d'aliments, découpage des aliments en plus petites portions, etc.
Poupons	Sièges appropriés	Exemples : sièges pour poupons, chaises hautes, tables basses, chaises en cube, etc.
Poupons	Sols	Exemples : sols, tapis, coussins, etc.
Poupons	Périodes consacrées au langage	Au moment de nourrir les poupons, les adultes leur fredonnent des chansons douces, leur récitent des comptines, etc.
Poupons	Tenue des biberons	Les adultes tiennent le biberon des enfants qui ne peuvent pas le faire eux-mêmes

Section :	Note :	Clarification :
Terrain de jeux	*Terrain de jeux à l'extérieur utilisable en tout temps	Structures permanentes sécuritaires qui permettent aux enfants d'utiliser le terrain de jeux quelles que soient les conditions météorologiques
Terrain de jeux, toutes les pièces du programme périodes de l'année appropriées	Adéquation à la saison	Toboggans, pelles, râpeaux, pataugeoire, etc., sont proposés durant les
Terrain de jeux	Jouets de grande taille	Exemples : vélos, patinettes, trottinettes, etc.
Terrain de jeux	Surfaces	Les surfaces des terrains de jeu peuvent inclure : herbe, bacs à sable que l'on enjambe, macadam, béton, surface molle, etc.
Terrain de jeux	Les surfaces ne permettent pas une pleine participation	Certains enfants handicapés peuvent ne pas être en mesure de participer en raison de la surface. Par exemple : en présence de copeaux de bois, un fauteuil roulant ne peut pas se déplacer, etc.
Terrain de jeux	Éléments naturels	Exemples : arbres, herbe, plantes, etc.
Alimentation et Poupons	Sanitaire	Exemples de pratiques sanitaires : se laver les mains avant de manipuler des aliments, réfrigérer les aliments, nettoyer et désinfecter les planches à découper pour éliminer les risques de contamination croisée, etc.
Alimentation, tous les programmes	Personnel d'entretien sur place/sur appel	Compagnie ou personne que vous pouvez appeler lorsque vous avez besoin de faire faire des travaux d'entretien
Alimentation	Similaire	En cas de substitution d'aliments, on s'efforce de faire en sorte que les aliments substitués ressemblent aux aliments proposés aux autres enfants
Administration	Réunions planifiées	Toutes les deux semaines ou tous les mois
Administration	Politique en matière d'accès et d'équité	Inclut une politique antiracisme, une politique anti-préjugés et une politique d'inclusion
Administration	Zones communes	Toutes les zones à l'exception des salles de jeu et de la cuisine
Administration	Rapidement	Dans les 48 heures

Section :	Note :	Clarification :
Administration	Feuille de présence portative	Exemples : planchette à pince, relieur, etc.
Administration	Médicaments d'urgence	Exemples : Epi Pens, aérosol, etc., qui sont donnés aux enfants dont l'âge est approprié, aux fins d'automédication. Les parents et le médecin doivent avoir signé un document d'autorisation.
Administration	Grande visibilité	Le personnel est capable de voir et de comptabiliser son groupe facilement. Exemples : les enfants portent des accessoires qui indiquent leur appartenance à un certain groupe.