



# PLAN DE SERVICES 2020 — 2024 POUR LES SERVICES À L'ENFANCE DE LA VILLE DE TORONTO

Établir des priorités en collaboration avec les organismes ainsi que les fournisseurs de services pour la garde d'enfants et la petite enfance

## **Vous avez votre mot à dire...**

À titre d'organisme qui fournit ou soutient le service pour la garde d'enfants et la petite enfance à Toronto, le travail que vous effectuez est indispensable pour le bien-être des enfants et des familles de Toronto. Nous apprécions votre savoir ainsi que votre expertise et nous avons besoin de vous.

Ce document propose des priorités que l'on vous invite à considérer et à commenter. Ces priorités ont été établies après avoir reçu les commentaires de fournisseurs de services, des familles et d'autres partenaires clés. Il est à noter, cependant, qu'aucune décision n'a été prise quant à l'orientation à prendre pour les cinq prochaines années. Nous voulons votre opinion quant à la mise en place d'un système solide qui pourra aider les enfants ainsi que les familles à s'épanouir au sein de notre ville.

Nous nous engageons à vous écouter, à vous fournir une rétroaction, à ouvrir la discussion sur les réponses obtenues et à prendre des mesures, lorsque possible. Merci de prendre le temps de nous faire part de vos commentaires.

**Date d'échéance pour nous faire parvenir vos commentaires : Le 9<sup>ème</sup> octobre 2019**

## Contexte du

### **contenu : Créer ensemble les priorités communes du Plan de services 2020 — 2024** 3

Qu'est-ce que le Plan de services? 4

Comment est-il développé? 4

Le processus de participation pour le Plan de services avec les fournisseurs de services et les organismes 5

Comment partager votre opinion 5

L'opinion de qui aimerions-nous obtenir? 6

Comment ce document est-il présenté? 6

### **Discussion : Élaboration des priorités pour le Plan de services 2020 — 2024** 8

Partie 1 : Commentaires 8

Partie 2 : Priorités proposées 9

Écouter et apprendre 10

Établir des relations 11

Être réceptif 13

Agir 15

**Conclusion** 17

## **contenu : Créer ensemble les priorités communes du Plan de services 2020 — 2024**

La ville de Toronto met en place le Plan de services 2020-2024 de Services à l'enfance et nous voulons entendre ce que les personnes ainsi que les organismes qui travaillent au sein du système de la garde d'enfants et de la petite enfance.

Ce document s'adresse aux fournisseurs de service et autres partenaires. Que vous travaillez ou que vous apportiez votre soutien au sein d'une garderie agréée (centre ou en milieu familial), d'un centre pour l'enfant et la famille ON y va, pour le programme Chaque enfant a sa place, aux programmes avant ou après l'école, l'adaptation au changement fait partie intégrante de votre vie professionnelle. Nous n'ignorons pas qu'il y aura toujours du changement dans notre secteur. Nous avons pleinement conscience de l'incertitude qui perdure à l'échelle provinciale, incluant l'élaboration d'un nouveau plan de services de garde pour l'Ontario. Nous croyons que dans de telles situations votre implication est davantage importante, car elle nous aide à acquérir une meilleure compréhension des priorités et des besoins de l'autre. Le processus d'implication nous permet de savoir ce que pensent les organismes et d'obtenir leur opinion quant à ce qui compte le plus pour eux – opinion qui, de plus, sera partagée avec la province grâce au Plan de services.

Notre priorité reste l'amélioration de la situation de l'enfant et de la famille pour ainsi assurer le bien-être de toutes les familles, et ce peu importe le salaire, la race, la langue, le contexte culturel, la religion, la composition de la famille, l'identité et l'expression de genre, l'orientation sexuelle, les compétences, le statut d'immigrant, les besoins uniques ou toute combinaison de ces facteurs. Les familles ne connaissent pas tous une situation favorable, et, souvent, parce qu'elles doivent se confronter aux obstacles et aux inégalités de notre système. Pour cette raison, lors de la planification et la prestation de service l'on se doit de prendre en considération les obstacles et les inégalités auxquels ces enfants et ces familles se confrontent tout en reconnaissant leurs points forts. Il nous faut continuer





## L'opinion de qui aimerions-nous obtenir?

Ce document est pour :

- ▶ Les fournisseurs de service, ce qui inclue ceux qui offrent des services de garde agréés (en milieu familial ou dans les centres), les programmes avant et après l'école, les programmes ON y va et les services Chaque enfant a sa place;
- ▶ Les conseils scolaires;
- ▶ Les groupes, les associations et les coalitions qui représentent certaines parties du secteur;
- ▶ Les dirigeants du Réseau pour l'enfance et la famille de Toronto;
- ▶ Les universitaires et les chercheurs; et
- ▶ Autres organismes travaillant avec les enfants et les familles de Toronto.

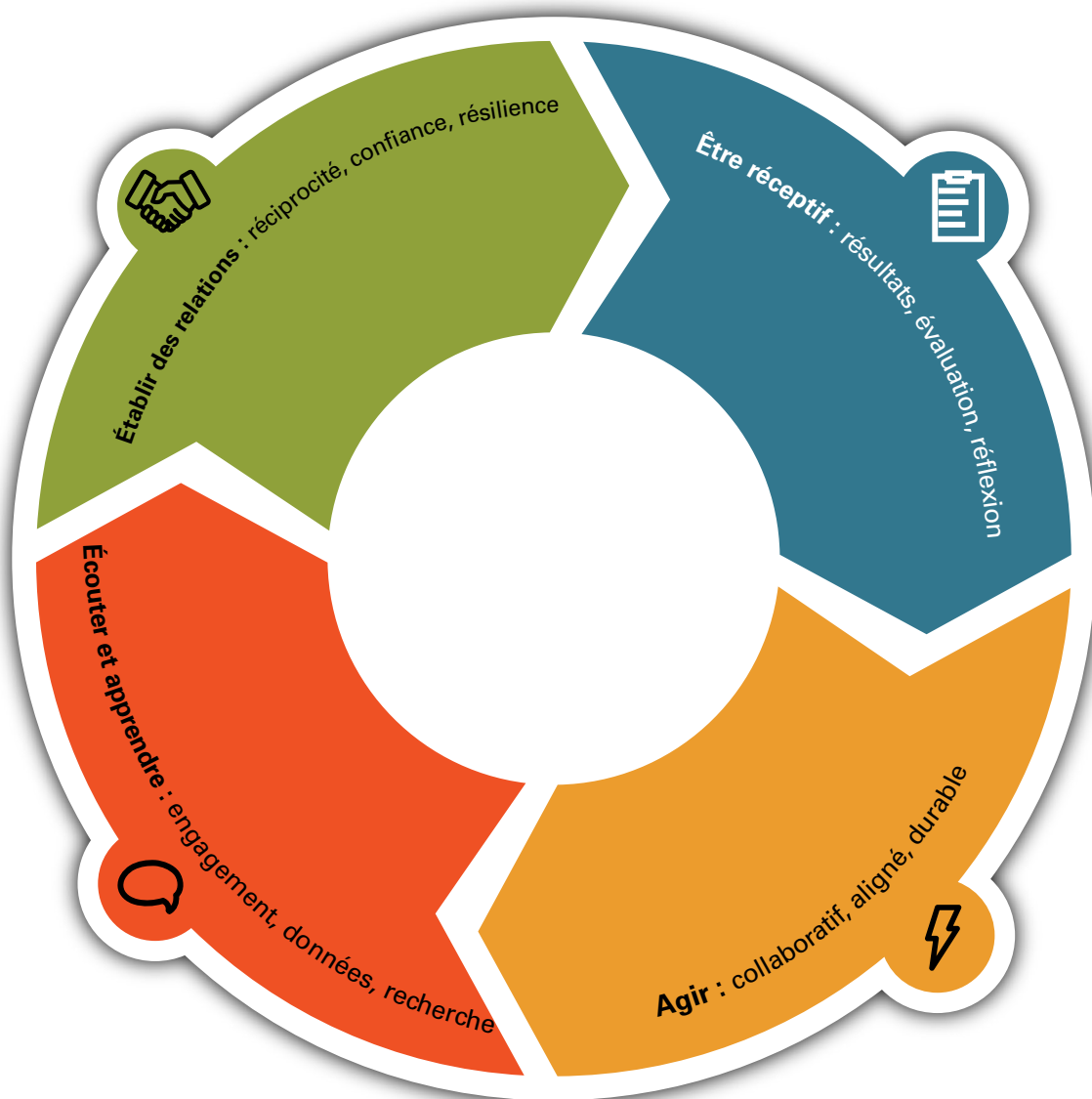
Il est dans notre souhait que vos commentaires reflètent le point de vue d'agences ou d'organismes plutôt que ceux d'individus. Il est à noter, cependant, que les universitaires et les chercheurs non affiliés avec les types d'organismes cités plus haut peuvent répondre à titre individuel.

Une stratégie d'engagement à part pour l'enfant et la famille sera mise en œuvre pendant l'été et l'automne. Pour cette raison, les enfants et les familles ne sont donc pas visés par ce document. Cependant, nous vous encourageons à inclure dans vos commentaires les expériences des familles avec lesquelles vous travaillez.

## Comment ce document est-il présenté?

La suite du document comporte deux parties. La première partie est réservée pour les

commentaires par rapport à l'orientation adoptée, au cours des cinq dernières années, par le secteur de la garde d'enfants et la petite enfance de Toronto. La deuxième partie définit les priorités à examiner à l'aide de questions à se poser. Ces questions sont basées sur notre compréhension des expériences avec les enfants, les familles et les organismes dans le milieu de la garde d'enfants et la petite enfance. Nous avons besoin de vos commentaires afin de mieux comprendre s'ils reflètent vos priorités et de comprendre la manière dont vous pensez que nous devrions les aborder.



Les priorités proposées sont hiérarchisées selon une série de pratiques qui sont intégrées dans un cadre d'équité développé par le Réseau pour l'enfance et la famille de Toronto. Cet organisme s'engage à se montrer inclusif, accessible et réceptif quant à notre implication et nos relations. Ces pratiques comprennent : **Écouter et apprendre, Établir des relations, Être réceptif, et Agir.**

Chaque priorité a été placée dans la section dans laquelle nous pensions la plus pertinente. Nous n'ignorons pas, cependant, que les pratiques sont liées et courantes. Par exemple, il nous est impossible d'**Agir** sans comprendre les **Relations**, ou d'**Écouter et apprendre** des parties prenantes sans **Être réceptif** par rapport à ce que nous entendons.

Chaque priorité est suivie d'une série de questions que vous voudrez sans doute considérer lorsque vous écrirez vos commentaires. Les priorités touchent plusieurs domaines de notre secteur interconnecté. Cependant, n'hésitez pas à répondre uniquement aux éléments qui sont les plus importants pour vous et pour la communauté que vous desservez.

## **Discussion : Élaboration des priorités pour le Plan de services 2020 — 2024**

Tous les fournisseurs de services ainsi que les partenaires jouent un rôle pour ce qui est de définir les priorités stratégiques pour le secteur de la garde d'enfants et la petite enfance à Toronto. Dans le cadre de ce processus, nous voulons connaître vos idées lesquelles nous aideront à poser les bases pour le prochain Plan de services.

### **Partie 1 : Commentaires**

Dans la partie 1, nous avons pris en considération vos idées principales ainsi que vos préoccupations. Nous voulons savoir comment vous entrevoyez les cinq prochaines années et si vous pensez que les SET devraient effectuer des changements dans les



domaines dans lesquels ils ont déjà un certain contrôle ou exercent une certaine influence (par exemple, des secteurs dans lesquels SET prennent des décisions ou mettent en œuvre des programmes).

La première question à laquelle vous pouvez également répondre sur notre formulaire en ligne est :

- ▶ Quelle est pour vous la plus importante priorité à prendre en compte au cours des cinq prochaines années? Il pourrait s'agir d'une difficulté ou d'un obstacle qui mérite considération, ou d'une occasion pour s'améliorer. Quels objectifs peuvent être adoptés ou quelles mesures peuvent être prises dans le cadre de cette priorité?

## **Partie 2 : Priorités proposées**

Les priorités proposées dans les pages qui suivent sont basées sur notre compréhension des expériences avec les enfants, les familles et les organismes dans le milieu de la garde d'enfants et la petite enfance.

Vous pouvez décider du nombre de priorités pour lesquelles vous voulez ajouter un commentaire et de la quantité de détails que vous donnerez. Nous avons aussi inclus des questions additionnelles que vous voudrez sans doute considérer lorsque vous ajouterez vos commentaires. Notre but, cependant, est de savoir ce qui est important pour vous.

## Écouter et apprendre

L'étape de la planification et de la prise de décision doit prendre en considération l'expertise, la sagesse et l'expérience de nos partenaires. Sont énumérées dans cette section une liste de priorités potentielles pour lesquelles il est nécessaire d'interagir avec les organismes par une écoute active et l'apprentissage fondé sur la réflexion.

- 1. Collaborer avec les partenaires communautaires – surtout au sein des communautés qui, par le passé, ont été insuffisamment desservies – et ainsi respecter l'engagement d'inclusion de la Ville.**
  - ▷ Comment les Services à l'enfance de Toronto peuvent-ils établir une collaboration significative avec les communautés autochtones, tout en reconnaissant qu'ils sont titulaires de droit et ainsi appuyer des efforts de [réconciliation](#)?
  - ▷ Comment les SET peuvent-ils faire en sorte de renforcer leur capacité à faire face aux obstacles systémiques tels que le [racisme anti-Noirs](#) et tous autres obstacles, grâce à la collaboration ou au partenariat?
- 2. Reconnaître les enjeux auxquels fait face la main-d'œuvre travaillant dans le milieu de la petite enfance et réagir en promouvant des stratégies de recrutement et de maintien.**
  - ▷ Quelles solutions possibles peut-on proposer pour régler le problème de recrutement ou de maintien de personnel dans le milieu? Comment les SET peuvent-ils faire preuve de leadership dans ce domaine?
  - ▷ Quelle mesure peut être prise pour faire face à l'enjeu du travail fractionné avant et après les programmes scolaires?
  - ▷ À quels autres problèmes de main-d'œuvre votre organisme doivent-ils faire face et comment les SET peuvent-ils atténuer ces difficultés?



Écouter et apprendre : engagement, données, recherche

**3. L'amélioration continue de la qualité de tous les services ainsi que de la communication quant à l'importance de programmes de grande qualité pour assurer le bien-être des enfants et des familles.**

- ▷ Quelles ressources pourraient être utilisées pour l'amélioration de la qualité et le leadership pédagogique pour vos programmes ou les programmes que vous utilisez?
- ▷ Quel genre d'information pourrait développer une meilleure compréhension de la qualité des programmes auprès des familles?

**4. Prendre des décisions de planification pour ce qui est du lieu où les services sont demandés en tenant pour acquis les enjeux socio-économiques auxquels font face les enfants et les familles.**

- ▷ Quelles pratiques de planification les SET pourraient-ils considérer afin de prendre des décisions lorsque vient le temps de choisir où il y a une forte demande de services?
- ▷ Existe-t-il des stratégies innovantes et efficaces de planification locale et d'engagement que vous pensez que nous devrions connaître?
- ▷ Comment peut-on assurer un appui raffermi de la communauté et des partenariats locaux pour tous les services offerts aux diverses familles à Toronto?

## Établir des relations

Travailler ensemble au développement et au maintien des relations de confiance et mutuellement bénéfiques est fondamental pour tout plan d'action.

Cette section met l'accent sur les priorités qui dépendent du développement ou de l'amélioration des relations existantes dans ou entre les parties du secteur.

**5. Agir par rapport aux engagements pour appuyer la vérité et la réconciliation en**



Établir des relations : réciprocité, confiance, résilience

**travaillant de pair avec les communautés autochtones dans le but de créer des programmes adaptés aux particularités culturelles et favorisant l'intégration.**

- ▷ Que peut apprendre SET de mesures passées que vous avez prises afin de favoriser l'intégration de familles issues de communautés autochtones?
- ▷ Si votre organisme est dirigé par des Autochtones, quels obstacles auxquels vous faites face lorsque vous élaborez des programmes adaptés sur le plan culturel SET devraient-ils éliminer?

**6. Renforcer les relations existantes entre SET et les partenaires communautaires (ce qui comprend le financement, l'administration, etc.)**

- ▷ Comment décririez-vous la relation existant entre votre organisme et les SET et comment cette relation peut-elle être améliorée ou favorisée?
- ▷ Comment les exigences administratives peuvent-elles être simplifiées afin de réduire les obstacles majeurs qui peuvent demander de votre temps et de vos ressources?

**7. Améliorer l'intégration du système ON y va avec d'autres services communautaires ou de la Ville.**

- ▷ Si vous opérez des programmes On y va, quels sont vos objectifs en matière d'intégration avec d'autres services ou formes de soutien? Qu'est-ce qui pourrait vous aider à atteindre ces objectifs?
- ▷ Si vous n'opérez pas de programmes On y va, qu'est-ce qui pourrait inciter votre organisme à commencer afin d'apporter un soutien aux familles dans vos communautés?

**8. Appuyer les partenaires en milieu de la garde d'enfants et la petite enfance en apportant plusieurs changements dans les politiques et les priorités.**

- ▷ Comment aimeriez-vous que SET vous apporte un soutien en période de changements?
- ▷ Quels moyens de communication ou de pratiques de partage d'informations vous conviennent le mieux?

## Être réceptif

Il est important d'effectuer une planification de façon intentionnelle pour les enfants et les familles qui subissent l'exclusion et de s'assurer que l'information que nous récoltons est analysée et qu'il y a une réaction appropriée par rapport à celle-ci. Cette section met l'accent sur la compréhension et la manière dont on répond aux besoins ciblés des enfants et des familles.

**9.** Réduire les obstacles quant à l'accès aux programmes de garde d'enfants et la petite enfance (ce qui comprend le salaire, la race, la langue, le contexte culturel, la religion, la composition familiale, l'identité et l'expression de genre, l'orientation sexuelle, les compétences, le statut d'immigrant, les besoins spéciaux et toute autre combinaison de l'identité sociale. Ce qui comprend :

- ▶ Faire face à des obstacles systémiques, tels que le racisme anti-Noirs et autres obstacles, en appuyant les programmes et les services qui favorisent l'intégration d'enfants et de familles issues de diverses communautés
- ▶ Répondre aux besoins particuliers des enfants et des familles des nouveaux venus en soutenant des espaces accessibles qui favorisent l'intégration culturelle et linguistique.

- ▶ Appuyer des programmes pour accueillir et célébrer les multiples réalités des enfants et adultes 2SLGBTQ (tels que les Autochtones, les Noirs, les familles racialisées) et refléter une compréhension étendue des diverses structures familiales.

- ▶ Quels obstacles empêchent des familles d'accéder ou de se sentir bienvenu dans les programmes?

- ▶ À quels obstacles se confrontent les familles

Être réceptif : résultats, évaluation, réflexion

lorsque vient le temps de se renseigner sur un service de garde, d'en obtenir l'accès ou de conserver le droit à une subvention, et ce même lorsqu'elles sont admissibles?

- ▷ À quelles options peut-on avoir recours pour réduire ou éliminer ces obstacles?

**10. Travailler de pair avec des partenaires afin de bâtir un système où les enfants nécessitant un soutien supplémentaire ainsi que leur famille bénéficient d'un environnement accueillant et favorisant l'intégration tout en étant de haute qualité et riche en possibilités d'apprentissage.**

- ▷ Comment les SET peuvent-ils s'y prendre pour améliorer l'expérience des enfants nécessitant un soutien supplémentaire ainsi que leur famille dans le milieu de garde d'enfants et la petite enfance?
- ▷ Comment les SET peuvent-ils s'y prendre pour améliorer l'expérience de ces enfants et de leur famille surtout lorsqu'ils participent à des programmes avant et après l'école?

**11. Favoriser l'admissibilité aux programmes d'éducation préscolaire et de garde, ce qui comprend l'accroissement de l'assouplissement du système pour ainsi desservir les familles avec des besoins divers.**

- ▷ Comment pouvons-nous appuyer les services de garde d'enfants en milieu familial agréés et comment les avantages d'un tel milieu peuvent-ils être communiqués aux familles pour qu'elles puissent considérer ce type d'option?
- ▷ Comment les SET peuvent-ils faire pour promouvoir l'option de services de garde d'enfants agréés qui sont flexibles ou à temps partiel surtout auprès de ceux qui vivent une situation de travail temporaire ou précaire?
- ▷ Comment vous y prendriez-vous pour offrir des heures prolongées (plus tôt ou plus tard) de vos services de garde?
- ▷ Quelles sont les possibilités d'accroître la capacité de vos programmes?
- ▷ De quelles stratégies disposons-nous pour rendre nos services plus abordables en réduisant les frais de garde?

**Agir : collaboratif, aligné, durable**



## Agir

Prendre des mesures collaboratives et durables qui s'adaptent aux relations et les apprentissages sont essentiels pour tout Plan de services. Les priorités dans cette section mettent l'accent sur des secteurs où la collecte

d'informations ou la planification a déjà eu lieu et, donc, nous serons bientôt en mesure de poser des gestes concrets.

### 12. Améliorer la capacité du Réseau pour l'enfance et la famille de Toronto (REFT) de relever les défis que représentent grandir à Toronto.

- ▷ D'après vous, quel est le rôle du Réseau pour l'enfance et la famille de Toronto pour ce qui est d'apporter un soutien et de gérer les changements dans le secteur de la garde d'enfants et la petite enfance?
- ▷ Si vous ne faites pas partie du Réseau pour l'enfance et la famille de Toronto, à quel point vous sentez-vous liés à son travail? Qu'est-ce qui pourrait vous aider à établir un lien plus fort ou à être mieux informé?

### 13. L'utilisation de la technologie pour améliorer le service à la clientèle ainsi que l'accès aux programmes, pour aider les familles à trouver plus facilement les programmes et simplifier le côté administratif pour les fournisseurs de services.

- ▷ En se basant sur des projets récents tels que My Child Care Account et Services en ligne pour les fournisseurs de services de garde d'enfants, quelles améliorations sur le plan technologique devrait-on adopter dans le future?
- ▷ À quelles technologies avez-vous recours pour communiquer avec les familles et pour leur simplifier l'accès à l'information?

**14. Élaborer des exigences de programme favorisant l'intégration pour assurer que le système est accessible, accueillant et adaptable pour toutes les familles à Toronto.**

- ▷ Quels changements avez-vous apportés dans un programme afin de le rendre plus adaptable et plus inclusif pour les familles qui font face aux inégalités et à l'exclusion?
- ▷ Quelles ressources pourraient vous aider ainsi que vos collègues à en apprendre davantage sur les pratiques que vous pouvez adopter pour favoriser l'intégration et le sentiment d'appartenance de toutes les communautés?

**15. Améliorer la communication, le système de navigation et l'engagement familial pour permettre aux familles d'obtenir ce dont elles ont besoin pour faire des choix éclairés afin de bénéficier de programmes et d'appui.**

- ▷ À quel point les familles comprennent-elles le milieu de garde d'enfants et la petite enfance, et de quoi ont-elles besoin pour effectuer des choix éclairés par rapport aux différents services (p.ex. des outils tels que les sites Web, les médias sociaux, les apps ou les campagnes publiques de sensibilisations)?
- ▷ Quelles stratégies et quels partenariats de sensibilisation pourraient être efficaces pour les familles difficiles à atteindre?



## Conclusion

Merci d'avoir pris le temps de nous faire part de votre opinion et ainsi appuyer le développement du Plan de services 2020 — 2024. La prochaine étape consiste à saisir les occasions de créer des priorités sur la base des commentaires envoyés par les partenaires et les familles. Notre intention est de réagir aux enjeux sur lesquels nous avons un contrôle ou pouvons exercer une influence. Nous nous engageons à faire un rapport et à discuter plus longuement ces idées avec vous lors de tables rondes, de forums et de réunions de réseaux une fois que tous les résultats auront été examinés et analysés.

Si vous avez des questions quant à la façon dont vous devez nous faire parvenir vos commentaires ou à propos de la prochaine étape, veuillez nous faire parvenir un courriel à l'adresse suivante [childcare@toronto.ca](mailto:childcare@toronto.ca).