

## Services aux clients

### Guide de priorisation des clients lors de la réouverture

#### But

Le présent document contient des conseils et des recommandations proposés par les Services à l'enfance de Toronto pour gérer la reprise juste et équitable des services de garde d'enfants et des subventions des frais de garde pour les enfants et familles que nous servons.

#### Généralités

Le 17 mars 2020, afin de ralentir la propagation de la COVID-19, le gouvernement provincial a déclaré l'état d'urgence, ce qui a entraîné la fermeture de la plupart des centres de garde d'enfants de la province. Même si certaines garderies ont continué d'offrir des services de garde d'enfants d'urgence (SGEU) en vue de soutenir les travailleurs essentiels tels que définis par la province pendant l'épidémie de la COVID-19, de nombreuses familles ont perdu leurs services de garde d'enfants pendant cette période.

Le 9 juin 2020, la province a annoncé que les centres de garde d'enfants pouvaient rouvrir à partir du 12 juin 2020, moyennant certaines restrictions. L'annonce complète est disponible à l'adresse suivante : <https://news.ontario.ca/opo/fr/2020/06/ontario-aide-les-parents-a-retourner-au-travail.html>.

La province a également établi une série de lignes directrices que les exploitants de services de garde d'enfants doivent respecter pour relancer leurs activités en toute sécurité. Ces lignes directrices peuvent être consultées sur le site web du ministère de l'Éducation à l'adresse suivante : <http://www.edu.gov.on.ca/gardedenfants/reouverture-des-services-de-garde-denfants.pdf>.

Par ailleurs, le Bureau de santé publique de Toronto a publié des [directives](#) que tous les exploitants de service de garde d'enfants de Toronto doivent suivre pendant le processus de réouverture. Ces lignes directrices sont disponibles à l'adresse suivante : [https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2020/06/9766-COVID-19-Guidance-for-Child-Care-Centres\\_FR.pdf](https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2020/06/9766-COVID-19-Guidance-for-Child-Care-Centres_FR.pdf).

Parmi les exigences contenues dans les lignes directrices, figure la limitation de la taille des classes, ce qui réduira le nombre total de places de garde d'enfants disponibles pour les familles.

Les Services à l'enfance de Toronto ont prévu une approche progressive de la réouverture des services de garde d'enfants. Cette approche permettra au secteur de rouvrir en toute sécurité lorsqu'il sera prêt. Conscients du fait que toutes les familles pourront ne pas avoir de places à la réouverture, les Services à l'enfance de Toronto s'engagent à continuer à travailler avec les familles et les exploitants afin de replacer les enfants au fur et à mesure que les places deviendront disponibles.

Pour soutenir ce processus et éliminer au passage les obstacles systémiques auxquels font face les communautés noires, les communautés autochtones et toutes les autres communautés en quête d'équité, les Services à l'enfance de Toronto ont élaboré des recommandations visant à prioriser l'accès aux places disponibles. Ces recommandations sont

conformes aux lignes directrices du ministère de l'Éducation sur la réouverture des services de garde d'enfants ainsi qu'aux principes de relance élaborés par les Services à l'enfance de Toronto, consultables ici : [toronto.ca/early-learning-child-care-partners](https://toronto.ca/early-learning-child-care-partners) et les objectifs du [Bureau de la relance et du rétablissement de Toronto](#).

## Procédure

1. Une fois que les exploitants sont prêts à ouvrir les portes de leurs centres, ils envoient leur attestation à la province et contactent leur conseiller à la Ville. Ce dernier va prendre des dispositions pour qu'un agent de dossier leur soit affecté. L'agent de dossier aidera les exploitants qui offrent leurs services à des familles bénéficiant d'une subvention pour les frais de garde d'enfants à réintégrer les garderies.
2. Les exploitants devront contacter toutes les familles qui étaient inscrites à leur programme de garde d'enfants au 17 mars 2020 pour savoir si elles ont l'intention de revenir et, dans l'affirmative, quelle serait la date de retour souhaitée.
3. Si la demande des familles dépasse la capacité du centre, les Services à l'enfance de Toronto préconisent les critères ci-dessous pour déterminer l'ordre de priorité pour les places disponibles. Ces recommandations ont été élaborées en fonction des directives provinciales et en partant du principe que les enfants qui avaient déjà une place en garderie continueront d'y avoir accès. Ces recommandations sont également conformes aux plans des Services à l'enfance de Toronto visant à réintégrer les familles dans ses programmes gérés directement.
4. Une fois que les exploitants ont contacté toutes les familles, évalué la planification des inscriptions et sont prêts à commencer les placements des enfants, ils contactent l'agent de dossier. Celui-ci/celle-ci procédera aux placements de toutes les familles qui avaient déjà une place dans le centre et mettra à jour la liste d'attente pour les familles qui ont choisi de reporter leur date de retour ou qui n'ont pas pu obtenir de place.

**En fin de compte, il incombe à chaque exploitant de déterminer les familles prioritaires dans son centre. Les exploitants sont encouragés à mettre en place un processus transparent pour le retour échelonné des enfants jusqu'à la reprise complète de leur fonctionnement.**

Les critères de priorisation recommandés ci-dessous ne sont qu'un guide qui tient compte de la nécessité de soutenir l'emploi et du fait que la COVID-19 a exposé et aggravé les inégalités auxquelles font face les communautés Noires, les communautés Autochtones et d'autres communautés en quête d'équité.

Priorités recommandées	Processus
<b>Catégorie prioritaire 1 - Familles bénéficiaires de services de garde d'enfants d'urgence (SGEU) qui ont déjà eu recours à des services de garde d'enfants au sein du centre</b>	Accepter les familles qui bénéficiaient d'un service de garde d'enfants d'urgence à la place qu'ils avaient avant.
<b>Catégorie prioritaire 2 - Travailleurs essentiels qui n'ont pas été placés en SGEU (et qui recevaient auparavant des services du centre)</b>	Accepter les familles dont les parents sont considérés comme des travailleurs essentiels selon la définition de la province : <a href="https://www.ontario.ca/fr/page/services-de-garde-denfants-pour-le-personnel-de-la-sante-et-de-premiere-ligne">https://www.ontario.ca/fr/page/services-de-garde-denfants-pour-le-personnel-de-la-sante-et-de-premiere-ligne</a> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les Services à l'enfance de Toronto recommandent aux exploitants de tenir compte des facteurs suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les familles monoparentales;</li> <li>○ Les familles biparentales dans lesquelles les deux parents travaillent;</li> <li>○ Les familles avec enfants ayant besoin de soutien supplémentaire ou les familles confrontées à des barrières systémiques.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Catégorie prioritaire 3 - Travailleurs salariés/indépendants (et qui recevaient auparavant des services du centre)</b>	Accepter les familles dont les parents sont employés ou travaillent à leur propre compte dans tout autre secteur. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les Services à l'enfance de Toronto recommandent aux exploitants de tenir compte des facteurs suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les familles monoparentales dont les parents travaillent actuellement ou reprennent le travail;</li> <li>○ Les familles biparentales dont les deux parents travaillent actuellement ou doivent retourner au travail;</li> <li>○ Les familles avec enfants ayant besoin de soutien supplémentaire ou les familles confrontées à des barrières systémiques.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Catégorie prioritaire 4 - Familles ayant des circonstances particulières (et qui recevaient auparavant des services du centre)</b>	Accepter les familles qui se trouvent dans des situations particulières et qui bénéficieraient d'un retour des enfants dans les structures d'accueil, comme les enfants ayant besoin de soutien supplémentaire ou les familles confrontées à des obstacles systémiques. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les Services à l'enfance de Toronto recommandent aux exploitants de tenir compte des facteurs suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les familles monoparentales;</li> <li>○ Cette catégorie peut également inclure les familles dont les parents sont étudiants ou à la recherche d'un emploi et qui ont également des enfants ayant besoin de soutien supplémentaire.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Priorités recommandées</b>	<b>Processus</b>
<b>Catégorie prioritaire 5 - Étudiants (et qui recevaient auparavant des services du centre)</b>	Accepter les familles dont les parents sont étudiants. <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Services à l'enfance de Toronto recommandent aux exploitants de tenir compte des facteurs suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les familles monoparentales;</li><li>○ Dans les familles biparentales, si l'un des parents est étudiant, l'autre parent doit être employé, travailleur indépendant ou aux études.</li></ul></li></ul>
<b>Catégorie prioritaire 6 - Familles à la recherche d'un emploi (et qui recevaient auparavant des services du centre)</b>	Accepter les familles en quête de travail. <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Services à l'enfance de Toronto recommandent aux exploitants de tenir compte des facteurs suivants :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les familles monoparentales.</li></ul></li></ul>