



# Lignes directrices pour le service virtuel et à distance du programme ON y va et du programme mené par des Autochtones

Mis à jour : Décembre 2020



Ce document fournit des lignes directrices aux partenaires du programme ON y va et des programmes menés par des Autochtones qui souhaitent fournir des services virtuels et à distance accessibles et adaptés aux besoins pendant la période de fermeture des centres dans le cadre de la COVID-19. Il comprend des exigences en matière de politique, de fonctionnement et de pratiques commerciales destinées à compléter les lignes directrices sur le fonctionnement et les pratiques commerciales des centres pour l'enfance et la famille ON y va.

## Contenu

Définitions.....	2
Exigences de service .....	3
a) Intégration des trois services de base obligatoires.....	3
b) Une approche inclusive et fondée sur l'équité .....	4
c) Informations accessibles au public sur les services fournis.....	5
d) Accès ouvert et gratuit aux services .....	5
e) Une programmation et une prestation fondées sur la Communauté .....	5
f) Décisions en matière de personnel prises par un organisme .....	6
g) Alignement sur les jours de fonctionnement habituels.....	6
Nombre d'heures de service .....	6
Questions de réflexion.....	6

## Définitions

Les services virtuels et à distance sont définis comme étant fournis en ligne, par téléphone ou par dépôt sans contact de fournitures et de ressources. Ils sont fournis pour répondre aux besoins des jeunes enfants et des familles pendant la période de réponse à la COVID-19 et conformément aux exigences du service de base ON y va.

Les services de dépôt sans contact doivent se conformer aux lignes directrices du bureau de santé publique de Toronto, notamment en ce qui concerne l'utilisation de masques, le maintien d'une distance physique d'au moins 6 pieds/2 mètres, le lavage fréquent des mains et l'interdiction d'entrer dans les résidences privées.

Les services virtuels et à distance doivent comprendre un équilibre entre les types de services suivants :

### Services de soutien en groupe :

- Séances interactives axées sur les enfants : Des sessions interactives organisées virtuellement par le biais d'une plateforme en ligne. Les enfants et les parents/responsables se connectent à une réunion virtuelle et peuvent participer à des activités guidées (par exemple, temps de cercle, des contes, des activités artistiques ou physiques).
- Séances enregistrées axées sur les enfants : Vidéos réalisées par le personnel du programme ON y va qui sont préenregistrées ou diffusées en direct et que le public peut regarder en ligne.

- Discussions facilitées entre parents et responsables : Il s'agit de réunions virtuelles organisées pour les parents et/ou les responsables afin de discuter de sujets liés à leurs enfants âgés de 0 à 6 ans.

**Services de soutien individualisés** : Téléconférences/vidéoconférences et appels téléphoniques programmés avec les parents/responsables. Ces services pourraient être utilisés pour mettre les familles en contact avec les ressources nécessaires, pour les aider à naviguer dans le système de soutien, pour avoir des conversations sur le développement de l'enfant ou sur le rôle parental, etc. Les organismes peuvent également fournir un soutien technique pour permettre à une famille de participer à des programmes virtuels.

**Services à distance de réponse à la COVID-19** : La mise à disposition de soutiens limités dans le temps tels que la préparation et le dépôt de matériel/ressources (par exemple, des trousseaux pour les travaux manuels, des paniers repas et des fournitures liées à la pandémie telles que des masques), le partage des messages de prévention et de réponse à la COVID-19, et la sensibilisation et le soutien des familles touchées de manière disproportionnée par la COVID-19.

### Exigences de service

Tous les services virtuels et à distance ON y va doivent répondre aux exigences suivantes :

- a) Intégration des trois services de base obligatoires
- b) Une approche inclusive et fondée sur l'équité
- c) Informations accessibles au public sur les services fournis
- d) Accès ouvert et gratuit aux services
- e) Une programmation et une prestation fondées sur la Communauté
- f) Décisions en matière de personnel prises par un organisme
- g) Alignement sur les jours de fonctionnement habituels

Les organismes qui fournissent des services par l'intermédiaire d'agences sous-traitantes doivent s'assurer que leur organisme et les agences sous-traitantes se conforment aux exigences de service.

#### a) Intégration des trois services de base obligatoires

Les trois (3) services de base obligatoires devraient être intégrés dans tous les programmes, notamment : l'implication des parents et des responsables d'enfants, le soutien à l'apprentissage et au développement des jeunes enfants, et l'établissement de liens pour les familles. Les organismes sont encouragés à réfléchir aux services qu'ils fournissent en personne et à envisager des moyens novateurs de les fournir virtuellement ou à distance.

**En outre, les organismes sont censés fournir les services de base ON y va en tenant compte du contexte de la pandémie COVID-19.** Les organismes peuvent soutenir les familles en leur offrant la possibilité de discuter des impacts de la COVID-19, notamment l'isolement social et la santé mentale. Ils peuvent renforcer et établir des liens avec les organismes communautaires afin de mettre les familles en contact avec les soutiens dont elles ont besoin. Les organismes peuvent fournir des informations et des ressources relatives au logement, à l'emploi, au deuil, à la santé mentale et au bien-être, et à la sécurité alimentaire, ainsi que maintenir des communications régulières avec les familles sur les services communautaires disponibles et les messages de prévention liés à la COVID-19.

### Engagement des parents et des responsables

- En invitant à des conversations et à des échanges d'informations sur le développement, le parentage, la nutrition, le jeu et l'apprentissage motivé par la curiosité des enfants, ainsi que sur d'autres sujets pertinents à leur rôle.
- En offrant des occasions d'ouverture ciblées conçues pour les parents et les responsables qui pourraient bénéficier des programmes et des services des centres de l'enfant et de la famille ON y va mais qui ne les utilisent pas pour des raisons diverses.
- Collaborer avec d'autres programmes de soutien pour améliorer le bien-être des parents et des responsables, enrichir la relation adulte-enfant et soutenir les parents et les responsables dans leur rôle.

### Soutien à l'apprentissage et au développement de la petite enfance

- Offrir des programmes et des services accessibles au public qui établissent des relations adultes-enfants adaptées, encouragent l'exploration des enfants et favorisent le jeu et la curiosité, en s'appuyant sur la pédagogie exposée dans le document intitulé *Comment apprend-on? Pédagogie de l'Ontario pour la petite enfance*.

### Établissement des liens pour les familles

- En s'assurant que le personnel des centres de l'enfant et de la famille ON y va est en contact avec les partenaires communautaires et a une connaissance approfondie de ses ressources, y compris des informations à jour sur les services qui sont présentement offerts au sein de la communauté.
- En répondant aux préoccupations des parents ou des responsables concernant le développement de leur enfant au moyen de conversations et d'observations
- En échangeant des renseignements et en facilitant les contacts avec des services communautaires spécialisés, la planification coordonnée des services, la santé publique, l'éducation et les services de la protection de l'enfance, au besoin.
- En offrant des renseignements sur les programmes et services disponibles pour toute la famille après la petite enfance.

#### b) Une approche inclusive et fondée sur l'équité

Les impacts de la COVID-19 ont révélé et aggravé les inégalités subies par les communautés autochtones, noires et autres communautés en quête d'équité. De leur côté, les services à l'enfance de Toronto encouragent les fournisseurs de services ON y va à envisager les moyens par lesquels ils peuvent contribuer à minimiser les impacts sociaux et économiques sur les communautés rendues vulnérables par les barrières systémiques.

Les services virtuels et à distance ON y va devraient promouvoir et utiliser activement une approche inclusive et fondée sur l'équité. La programmation en ligne doit refléter les expériences, les voix et les forces des enfants et des familles ayant des cultures, des identités et des capacités diverses. Elle devrait permettre aux participants de différents stades de développement et de différents styles d'apprentissage de participer dans la plus large mesure possible. Les participants devraient avoir la possibilité d'en apprendre davantage sur les multiples communautés et visions du monde et de les célébrer.

L'implication des familles et des responsables doit être utilisée pour informer sur la meilleure façon d'offrir une programmation inclusive et adaptée. Il pourrait s'agir d'offrir des programmes en groupe axés sur les besoins spécifiques de la communauté (par exemple, les communautés subissant un traumatisme racial, les enfants ayant des besoins de soutien supplémentaires) ou de fournir des programmes diversifiés pour les enfants sur l'ensemble du spectre du développement (prénatal à 6 ans). Les services virtuels et à distance peuvent cibler des groupes de population pour s'assurer que les besoins spécifiques des

communautés vulnérables, en particulier celles qui sont touchées de manière disproportionnée par la COVID-19, sont satisfaits.

#### c) Informations accessibles au public sur les services fournis

Pour permettre un accès facile et équitable aux services, les organismes devraient disposer d'informations claires et accessibles au public sur :

- Quels sont les services ON y va virtuels et à distance disponibles;
- Comment les enfants et les familles peuvent y accéder;
- Quand les services sont disponibles;
- Des informations sur la façon dont les participants peuvent faire des suggestions et des commentaires; et
- Des informations sur les ressources mises à la disposition des familles pendant la période de réponse à la COVID-19.

Ces informations doivent être affichées sur le site web de l'organisme ou sur les pages des médias sociaux, ainsi que sur une affiche ou un panneau au Centre si possible.

#### d) Accès ouvert et gratuit aux services

Les services ON y va doivent être librement accessibles aux membres de la communauté intéressés, et pas seulement aux participants préexistants au programme, et doivent être offerts gratuitement. Les organismes doivent tenir compte du fait que les familles n'ont pas toutes le même niveau de confort en ce qui concerne l'utilisation de la technologie et/ou n'ont pas toujours accès à Internet. Il est donc important de proposer d'autres moyens de mettre les familles en contact avec les ressources pertinentes et d'utiliser diverses méthodes de contact (téléphone, courrier électronique, clavardage).

Tous les organismes doivent élaborer leurs propres politiques et pratiques pour se conformer à la législation sur la protection de la vie privée et aux règles relatives à l'utilisation de matériel protégé par des droits d'auteur, notamment la *loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et la *loi sur la garde d'enfants et la petite enfance*, et communiquer ces politiques aux familles. Les organismes peuvent également envisager de demander leur propre avis juridique concernant l'utilisation de matériel protégé par des droits d'auteur.

Les organismes devraient également mener des actions de sensibilisation pour atteindre les nouvelles familles, en particulier celles qui pourraient avoir davantage besoin de soutien pendant cette période difficile (par exemple, les communautés vulnérables, les nouveaux parents, les familles en deuil ou traumatisées).

#### e) Une programmation et une prestation fondées sur la Communauté

La plupart des programmes ON y va ont été conçus comme des services en personne. Dans ce nouvel environnement, il est nécessaire que les organismes s'engagent à nouveau auprès de leurs communautés pour identifier leurs besoins actuels. Il s'agit notamment d'impliquer les familles pour :

- Les types de soutien dont bénéficieraient les parents/responsables et les enfants;
- Des thèmes spécifiques, des activités, des discussions sur lesquelles se concentrer;
- Les formats préférés pour l'accès des parents/responsables et des enfants aux services; et

- Les heures optimales pour l'accès des parents/responsables et des enfants aux services.

#### f) Décisions en matière de personnel prises par un organisme

Les organismes sont chargés de déterminer comment les décisions seront prises en ce qui concerne les rôles du personnel. Il est prévu que tout le personnel rémunéré participe à une partie du travail de planification, de développement, de livraison ou de post-livraison lié à la prestation de services virtuels et à distance et travaille le même nombre d'heures que celui identifié dans la demande de budget 2020.

#### g) Alignement sur les jours de fonctionnement habituels

Les partenaires du programme ON y va et ceux menés par des Autochtones devraient offrir des services virtuels et à distance selon un calendrier régulier et prévisible. Les centres devraient fonctionner les mêmes jours que ceux indiqués dans leur demande de budget 2020, y compris les week-ends.

Les décisions concernant les heures de service devraient être prises dans le but de répondre aux besoins de la communauté. Reconnaisant que les besoins en matière de services virtuels ou à distance peuvent être différents, les organismes auront la possibilité d'ajuster les heures et les jours de prestation avec l'approbation des services à l'enfance de Toronto.

#### Nombre d'heures de service

Dans le cadre de la prestation de services virtuels et à distance, **les organismes doivent fournir au moins 80 % du nombre total d'heures de service approuvées dans leur budget de service ON y va 2020**. Les 20 % de temps restant peuvent être consacrés aux activités de planification et de préparation.

Comme les organismes ont augmenté leur capacité à répondre aux besoins des familles à distance, l'augmentation des services devient une réponse importante aux besoins évolutifs et complexes des familles en ces temps sans précédent. Dans cette version actualisée des lignes directrices, davantage d'activités sont comptabilisées comme heures de service admissibles et les organismes sont encouragés à envisager d'étendre leurs services pour répondre aux besoins croissants et critiques des familles pendant cette période.

#### Questions de réflexion

Lors de la planification des services virtuels et à distance, les organismes doivent continuer à s'efforcer d'atteindre les objectifs du secteur ON y va. Par exemple, les organismes sont encouragés à se poser les questions suivantes pour réfléchir à leur processus de planification.

#### Un meilleur accès

- Les nouvelles familles sont-elles en contact avec mon organisme? Sauraient-ils comment et se sentiraient-ils à l'aise pour entrer en contact?
- Comment allons-nous faire face aux obstacles systémiques auxquels sont confrontées les communautés noires, autochtones et en quête d'équité lorsqu'elles accèdent aux programmes virtuels?
- Comment mon organisme vient-il en aide aux familles vulnérables et isolées?
- Mes programmes et publicités virtuels sont-ils adaptés à toutes les familles?
- Les informations accessibles au public sur mon site web ou sur les pages des médias sociaux permettent-elles d'accéder facilement aux services ON y va que je fournis actuellement? Combien de

fois faudrait-il cliquer pour trouver l'information? Les familles devraient-elles faire défiler de nombreux messages pour se renseigner sur mes services?

- Les heures de service de la programmation virtuelle répondent-elles aux besoins des familles?
- Les familles qui ont accès à d'autres services pour la petite enfance et la famille pourraient-elles facilement être informées des services ON y va que nous proposons?
- Quelles stratégies mon organisme peut-il mettre en œuvre pour offrir un espace en ligne sûr et rassurer les familles quant à leur participation aux services virtuels proposés?
- De quel type d'information ou de soutien les familles et les enfants ont-ils besoin pour se sentir à l'aise de participer à des services virtuels?
- Utilisons-nous diverses stratégies pour faciliter l'accès d'un groupe très varié de familles?

### Une plus grande équité

- Dans quelle mesure des efforts sont-ils faits pour permettre aux familles vulnérables et/ou à celles qui ont un accès inégal aux technologies/ressources à domicile d'accéder aux services?
- Nos services virtuels fournissent-ils des programmes pour les enfants ayant des besoins de soutien supplémentaires?
- Le contenu des services virtuels tient-il compte de la diversité de notre communauté (par exemple, un contenu culturellement diversifié)? Toutes les familles pourraient-elles participer? Les divers besoins des familles seraient-ils pris en compte par nos services et nos aides?
- Si des ressources et du matériel sont nécessaires pour participer, toutes les familles pourraient-elles se permettre et trouver facilement ces ressources/matériels? Sinon, comment ces familles peuvent-elles être aidées?
- Toutes les familles se voient-elles dans des documents visuels?
- Fournissons-nous un soutien, des ressources et une assistance supplémentaires aux familles touchées par la COVID 19?

### Une meilleure qualité

- Les familles ont-elles la possibilité de donner leur avis sur les services fournis?
- Comment mon organisme peut-il travailler à l'amélioration continue de ses offres de services?
- Recueillons-nous des données sur le nombre de vues, la fréquentation et la durée? Quel est le contenu en ligne qui a reçu le plus de réactions positives (par exemple, le nombre de « j'aime » ou de partages)?
- Prenons-nous des décisions fondées sur des preuves concernant notre prestation de services virtuels?
- Sollicitons-nous des informations auprès des familles pour nous assurer que les services répondent à leurs besoins?
- Travaillons-nous en partenariat ou en collaboration avec des agences ou des groupes communautaires pour répondre aux besoins des familles pendant la COVID 19?
- Connaissons-nous les ressources communautaires disponibles pour les familles et les enfants pendant la pandémie?