

POLITIQUE ET PROCÉDURES SUR LES QUESTIONS ET PRÉOCCUPATIONS DES PARENTS

Nom du centre de garde d'enfants : La Garderie Croque-Soleil

Date d'établissement de la politique et des procédures : 27 juin 2017

Date de mise à jour de la politique et des procédures : 17 mars 2023

OBJECTIF

La présente politique vise à offrir un processus transparent que la direction (le titulaire de permis) et le personnel pourront suivre pour répondre aux questions et préoccupations des parents et tuteurs.

POLITIQUE

Généralités

Nous encourageons les parents et tuteurs à jouer un rôle actif dans les activités du centre de garde d'enfants et à discuter régulièrement de l'expérience que vit leur enfant dans le cadre du programme. Comme nous l'avons indiqué dans notre énoncé de programme, nous soutenons les interactions positives et attentives entre les enfants, les parents et tuteurs, les fournisseurs de services de garde d'enfants et le personnel, et nous favorisons l'engagement des parents et tuteurs et une communication continue à propos du programme et de leurs enfants. Notre personnel est prêt à s'entretenir avec les parents et tuteurs et à favoriser les échanges positifs.

Toutes les questions et préoccupations soulevées par les parents et tuteurs sont prises au sérieux par la direction et le personnel, et tout est fait pour répondre à la satisfaction de toutes les parties et le plus rapidement possible.

Les questions et préoccupations peuvent être formulées à l'oral ou à l'écrit. La réponse est communiquée oralement, ou par écrit si la demande en est faite. Le niveau de détail de la réponse respecte la confidentialité de toutes les parties concernées.

Les parents ou tuteurs reçoivent une première réponse dans un délai de 3 jour(s) ouvrable(s). La personne à l'origine de la question ou de la préoccupation demeure informée tout au long du processus de résolution.

L'examen des questions et préoccupations se fait de manière juste, impartiale et respectueuse de toutes les parties concernées.

Confidentialité

Chaque question et préoccupation est traitée de manière confidentielle, et tout est fait pour protéger la vie privée des parents et tuteurs, des enfants, des étudiants et des bénévoles, sauf s'il faut divulguer des renseignements pour des raisons juridiques (p. ex., au ministère de l'Éducation, à l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance, aux autorités d'application de la loi ou à une société d'aide à l'enfance).

Conduite

Notre centre s'impose des normes rigoureuses pour interagir et communiquer de manière positive avec les enfants et leur montrer l'exemple. Aucune forme de harcèlement ou de discrimination ne sera donc tolérée de la part des parties.

Si, à tout moment, le parent, la tutrice ou le tuteur, un fournisseur ou un membre du personnel se sent intimidé, menacé, bafoué ou dénigré, il peut mettre fin à la conversation sur-le-champ et signaler le problème à son superviseur ou au titulaire de permis.

Soupçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant

Toute personne, qu'il s'agisse d'un membre du grand public ou d'une professionnelle ou d'un professionnel qui travaille avec des enfants, est tenue par la loi de signaler ses soupçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant.

Si les parents ou tuteurs soupçonnent qu'un enfant est victime de mauvais traitements ou de négligence, ils doivent communiquer directement avec la [société d'aide à l'enfance](#) (SAE) locale.

Toute personne qui est informée de tels soupçons doit également en faire part à la SAE, conformément au « Devoir de faire rapport » de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Pour en savoir plus, consulter la page :

<http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/childrensaid/reportingabuse/index.aspx>

Procédures

Sujet de la question ou préoccupation	Marche à suivre par les parents ou tuteurs	Marche à suivre par le personnel ou le titulaire de permis
Local du programme Horaire, dispositions liées au coucher, apprentissage de la propreté, activités intérieures ou extérieures, dispositions d'ordre alimentaires, etc.	Aborder la question ou la préoccupation : • Directement avec le personnel enseignant; ou • Avec le superviseur ou le titulaire de permis.	• Traiter la question ou la préoccupation dès qu'elle est soulevée. ou • Demander à rencontrer le parent, la tutrice ou le tuteur dans un délai de 3 jours ouvrables. Consigner la question ou la préoccupation en détail, en indiquant :
Généralités, centre ou fonctionnement Frais de garde, heures d'ouverture, recrutement du personnel, listes d'attente, menus, etc.	Aborder la question ou la préoccupation : • Avec le superviseur ou le titulaire de permis.	• La date et l'heure auxquelles elle a été reçue; • Le nom de la personne qui l'a reçue; • Le nom de la personne qui en est à l'origine; • Le sujet de la question ou de la préoccupation; • Le cas échéant, les mesures qui ont été prises pour y répondre et l'information communiquée au parent, à la tutrice ou au tuteur sur la marche à suivre.
Personnel, parent en service, superviseur ou titulaire de permis	Aborder la question ou la préoccupation : • Directement avec la personne; ou • Avec le superviseur ou le titulaire de permis. Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'un membre du personnel, d'un parent en service, etc. qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement en faire part au superviseur.	Diriger le parent, la tutrice ou le tuteur vers la personne appropriée si celle avec qui il ou elle a communiqué n'est pas en mesure de traiter sa question ou sa préoccupation. Veiller à ce que la personne appropriée commence à enquêter sur la question ou la préoccupation dans un délai de [insérer nombre] jours ouvrables, ou dès que possible. En cas de retard, expliquer les raisons par écrit.
Étudiant ou bénévole	Aborder la question ou la préoccupation : • Avec le personnel chargé de superviser le bénévole ou l'étudiant; ou • Avec le superviseur ou le titulaire de permis. Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'un étudiant ou d'un bénévole qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, il ou elle doit immédiatement en faire part au superviseur.	Communiquer le résultat de l'enquête au parent, à la tutrice ou au tuteur qui a soulevé la question ou la préoccupation.

Transfert des questions ou des préoccupations :

Si les parents ou les tuteurs ne sont pas satisfaits de la réponse qu'ils ont reçue, ils peuvent s'adresser de vive voix ou par écrit à un membre du conseil d'administration.

Toutes les questions et préoccupations portant sur le respect des exigences de la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* ou du Règlement de l'Ontario 137/15 doivent être adressées à la Direction de l'assurance de la qualité et de la délivrance des permis des services de garde d'enfants du ministère de l'Éducation.

Le cas échéant, les questions et préoccupations peuvent également être adressées aux organismes de réglementation compétents (service de santé publique, service de police, ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique, ministère du Travail, service des pompiers, Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance, Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, etc.).

Résolution de conflit

Objectif :

La Garderie Croque Soleil

Est engagée à offrir et maintenir un environnement qui contribue à la formation de relations constructives, productives et favorables. Dans ces relations, nous pouvons observer des styles de compréhension, d'action et des points de vue différents. Il est important de reconnaître que les interactions humaines sont complexes et souvent difficiles, et que nous contribuons tous à leur réussite.

Toutes les employées et les membres de La Garderie Croque Soleil ont l'obligation de communiquer de façon ouverte et respectueuse entre elles. Parfois, des mésententes entre personnes surviennent et une compréhension plus poussée doit être obtenue. Cette politique a pour but de donner une manière aux employés et membre de La Garderie Croque Soleil de soulever des préoccupations par rapport aux conflits. Dans aucun cas une personne ne doit craindre de subir de la discrimination ou des représailles pour soulever une plainte.

Procédure

La Garderie Croque Soleil est engagée à offrir un environnement sans conflit à tous ses membres, employés et bénévoles, ou ceux-ci sont traités de manière équitable, avec dignité et respect. Les conflits suivants devraient être rapportés à la Directrice Générale (Audrey Adam EPEI) ou à la Directrice (Kelsay Lessard PDE) et devraient traiter les plaintes le plus rapidement possible et d'une manière raisonnable :

- Sentiment de traitement injuste
- Abus d'autorité

- Plainte concernant les conditions de travail ou les actions disciplinaires
- Harcèlement ou violence de toutes les natures

**Il est à noter que le traitement des plaintes pour harcèlement et santé-sécurité devra être traité par le comité de santé et sécurité de La Garderie Croque Soleil en suivant la politique de santé et sécurité et la politique contre le harcèlement, la discrimination et le respect mutuel de La Garderie Croque Soleil.*

La directrice générale et la direction sont finalement responsables de s'assurer que les conflits qui impliquent les membres, les employés et les bénévoles sont traités de manière satisfaisante. Elle a la responsabilité d'informer le comité d'administration de tous les conflits qui pourraient empiéter sur l'habileté de fonctionnement de l'organisation ou qui pourraient endommager la réputation de La Garderie Croque Soleil.

Les conflits entre membres, employés ou bénévoles devaient être adressés le plus rapidement possible dans le but d'éviter que l'environnement de travail devienne stressant ou toxique.

Lorsqu'un employé ou un groupe d'employés expérimente un conflit ou a une plainte contre le comportement d'une autre personne, les lignes directrices suivantes devront être suivies.

- 1- Vous devrez communiquer avec la ou les personnes qui ont fait les actions qui ont causé la plainte. Les gens devraient, dans la mesure du raisonnable, savoir si leurs actions, leurs gestes ou leurs décisions posent un problème à une personne ou à un groupe de personnes.
- 2- Si les circonstances sont telles que la personne ne peut pas ou ne veut pas communiquer directement avec la personne qui fait l'objet de la plainte pour cause de crainte d'escalade ou de représailles, l'aide d'une personne de confiance sera utilisée (Éducatrices Chefs (Celia Mandoza PDE et Aline Munubo Sifa EPEI), Directrice, Kelsay Lessard PDE).
- 3- La Directrice Générale devra résoudre la plainte ou le conflit si jamais les parties ou les éducatrices chefs ou la Directrice ne peuvent pas résoudre le conflit.
- 4- Dans les circonstances où la Directrice Générale ou un membre du comité d'administration serait la raison du conflit, l'autre membre de la direction ou la responsable du comité de santé et sécurité (Mona Desbiens EPEI au site de Demers et Dalhia Mamimoué (EPEI au site de Virginia)) devra prendre la plainte et puis l'amener à la présidente du comité d'administration en lui envoyant la plainte par courriel à : president@lagarderiecroque-soleil.com. Si la présidente fait l'objet de la plainte, un courriel devrait être envoyé à la vice-présidente à : vicepresident@lagarderiecroque-soleil.com.
- 5- La communication de la plainte devrait être faite de manière écrite au superviseur direct. Si la résolution du problème n'est pas satisfaisante pour le plaignant, la nature de la plainte devrait être communiquée par écrit à : kelsay@lagarderiecroque-soleil.com pour le site de Virginia et audrey@lagarderiecroque-soleil.com pour le site de Demers. Si les résultats ne sont toujours pas plus concluants, la plainte devra être amenée à la Directrice Générale.
- 6- Le plaignant et la personne qui fait l'objet de la plainte ne devraient jamais entraîner les autres personnes dans le conflit pour gagner du soutien ou avoir de l'attention.
- 7- La plainte sera traitée de manière confidentielle. Les réunions devraient être seulement ouvertes aux personnes qui essaient de résoudre la plainte. Si une personne de support est

nécessaire durant la réunion, cette personne devra garder l'information acquise durant la réunion confidentielle.

- 8- Dans le cas où le comité d'administration traite la plainte, toutes les communications devraient être envoyées au président et non à tous les membres du comité.
- 9- La Directrice Générale et le comité d'administration ont le devoir d'agir immédiatement si la plainte concerne la santé physique ou mentale et si la sécurité d'une des personnes est à risque.
- 10- Si des menaces sont faites, ou si la Directrice Générale, la Directrice ou le président voit un danger immédiat possible pour un ou plusieurs membres du personnel, incluant le plaignant ou la personne faisant l'objet de la plainte, l'aide professionnelle des services d'urgence devrait être recherchée.