



POLITIQUE EN MATIÈRE DE QUESTIONS ET PRÉOCCUPATIONS DES PARENTS

LA CORPORATION DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS DE NIPISSING OUEST

POLITIQUE

Objet

Les parents sont encouragés à jouer un rôle actif dans nos locaux de garde d'enfants et à discuter régulièrement de ce que leur enfant vit dans le cadre de nos programmes. En lien avec le Règlement 137/15, art. 45.1, la présente politique a pour but de fournir un processus transparent aux parents ou tuteurs et tuteurs, au personnel, aux pourvoyeuses et aux pourvoyeurs, aux étudiantes et aux étudiants, ainsi qu'aux bénévoles lorsque les parents ou tuteurs et tuteurs font part de problèmes ou de préoccupations.

Comme l'indique notre énoncé de programme, notre vision de l'enfant est celle *d'un être compétent, capable, curieux, et plein de potentiel*. En lien avec cette vision nous favorisons les interactions positives et réceptives entre les enfants, les parents ou tuteurs et tuteurs, le personnel, les pourvoyeuses et les pourvoyeurs de services de garde, les étudiantes et les étudiants ainsi que les bénévoles. Nous encourageons l'engagement des parents ou tuteurs et tuteurs et la communication continue avec eux au sujet du programme et de leurs enfants. Notre personnel et nos pourvoyeuses et pourvoyeurs sont disponibles pour engager les parents/tuteurs et tuteurs dans des conversations et favoriser une expérience positive lors de chaque interaction.

Toutes les questions et les préoccupations soulevées par les parents/tuteurs et tuteurs sont prises au sérieux par le personnel et les pourvoyeuses et pourvoyeurs de services de garde et seront traitées avec respect. Tous les efforts seront déployés pour aborder et résoudre les problèmes et les préoccupations à la satisfaction de toutes les parties, et ce, aussi rapidement que possible.

Afin d'assurer que cette politique et ses directives soient bien comprises par toutes et par tous, les employées et employés, les pourvoyeuses et pourvoyeurs, les étudiantes et étudiants ainsi que les bénévoles de la Corporation des services de garde d'enfants de Nipissing Ouest reçoivent une séance d'orientation lors de leur embauche ou placement, avant d'interagir avec les enfants. De plus, ces directives sont revues et signées une fois par année, et/ou à chaque fois qu'elles sont modifiées.



DIRECTIVES ADMINISTRATIVES

Intention

Les dispositions qui suivent visent à fournir aux titulaires de licence et aux parents une procédure claire et transparente à suivre lorsqu'un parent a soulevé une question ou une préoccupation qu'il souhaite voir traiter par le titulaire de licence.

Veuillez noter que ce document ne constitue pas un avis juridique et ne doit pas être considéré comme tel. L'information fournie dans ce document n'a aucune incidence sur le pouvoir du ministère d'appliquer la *Loi sur la garde d'enfants et la petite enfance (LGEPE)* et ses règlements. Le personnel du ministère continuera d'appliquer ces lois en se fondant sur les faits tels qu'il peut les constater au moment de toute inspection ou enquête.

Il incombe au fournisseur de veiller au respect de toutes les lois applicables. Si la ou le fournisseur a besoin d'aide en ce qui concerne l'interprétation de la législation et son application, il peut consulter un conseiller juridique.

Procédures et délai de traitement

Les problèmes et les préoccupations peuvent être présentés verbalement ou par écrit. Les réponses et les résultats seront fournis verbalement ou par écrit sur demande. Le niveau de détail fourni au parent/tutrice ou tuteur respectera et maintiendra la confidentialité de toutes les parties concernées.

Une première réponse à un problème ou une préoccupation sera fournie aux parents/tutrices ou tuteurs dans les deux jours ouvrables. La personne qui a soulevé le problème ou la préoccupation sera tenue informée tout au long du processus de résolution.

Les enquêtes sur les problèmes et les préoccupations seront justes, impartiales et respectueuses des parties concernées.

Le tableau ci-dessous traite de la nature des questions ou des préoccupations des parents ainsi que des étapes pour les signaler et y répondre.



Nature de la question ou de la préoccupation	Étapes à suivre par le parent et/ou la tutrice ou du tuteur pour signaler un problème ou une préoccupation	Étapes à suivre par le personnel et/ou la pourvoyeuse ou le pourvoyeur pour répondre au problème/à la préoccupation
Relatif à la salle de programme : par exemple : horaire, organisation du sommeil, apprentissage de la propreté, activités intérieures/extérieures du programme, organisation de l'alimentation, etc.	Soumettre le problème ou la préoccupation directement au personnel attitré.	Traiter la question/préoccupation au moment où elle est soulevée, ou dans la mesure du possible, organiser une réunion avec le parent/tutrice ou tuteur dans un délai de deux jours ouvrables ,
D'ordre général, lié au centre ou aux opérations Par exemple : frais de garde, heures d'ouverture, personnel, listes d'attente, menus, etc.	Soumettre le problème ou la préoccupation à la superviseure ou au superviseur.	1-Documenter les problèmes/préoccupations en détail. La documentation doit inclure: <ul style="list-style-type: none"> - la date et l'heure de réception du problème/de l'inquiétude;
Lié au personnel, aux parents en service, aux superviseurs et/ou aux pourvoyeuses ou aux pourvoyeurs de services licenciés.	Aborder la question ou la préoccupation directement avec la personne; ou avec la superviseure ou 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 à la superviseure ou au superviseur.	<ul style="list-style-type: none"> - le nom de la personne qui a reçu le problème/la préoccupation; - le nom de la personne qui a signalé le problème/la préoccupation; - les détails du problème/préoccupation, et - toutes les mesures prises pour résoudre le problème/la préoccupation et/ou les informations données au parent/tuteur concernant les prochaines étapes ou l'orientation.



<p>Lié aux étudiantes et aux étudiants et aux bénévoles</p>	<p>Aborder la question ou la préoccupation avec le personnel chargé de superviser la ou le bénévole ou l'étudiante ou l'étudiant; ou avec la superviseure ou le superviseur ou le titulaire de permis.</p> <p>Si le parent, la tutrice ou le tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de la conduite d'une étudiante ou d'un étudiant ou d'une ou d'un bénévole qui met en péril la santé, la sécurité ou le bien-être d'un enfant, elle ou il doit immédiatement en faire part à la superviseure ou au superviseur.</p>	<p>2-Fournir les coordonnées de la personne appropriée si la personne notifiée n'est pas en mesure de traiter le problème.</p> <p>3-S'assurer que l'enquête sur le problème/la préoccupation est initiée par la partie appropriée dans les 2 jours ouvrables ou dès que raisonnablement possible.</p> <p>4-Documenter par écrit, le cas échéant, les raisons des retards.</p> <p>5-Fournir une résolution ou un résultat au(x) parent(s)/tutrices ou tuteur(s) qui a (ont) soulevé le problème/la préoccupation.</p>
--	---	--

Confidentialité

Chaque problème et chaque préoccupation seront traités de manière confidentielle et tous les efforts seront faits pour protéger la vie privée des parents/tutrices et tuteurs, des enfants, du personnel, des pourvoyeuses et des pourvoyeurs, des étudiantes et des étudiants et des bénévoles, sauf lorsque l'information doit être divulguée pour des raisons juridiques (par exemple, au ministère de l'Éducation, à l'Ordre des éducatrices et éducateurs de la petite enfance, aux autorités chargées de l'application de la loi ou à une société d'aide à l'enfance).

Conduite

Notre centre et nos locaux respectent des normes élevées en matière d'interaction, de communication et d'exemplarité positives pour les enfants. Le harcèlement et la discrimination ne seront donc tolérés d'aucune part. Si, à un moment ou à un autre, un parent/tutrice ou tuteur, un prestataire ou un membre du personnel se sent mal à l'aise, menacé, maltraité ou rabaissé, il peut immédiatement mettre fin à la conversation et signaler la situation à la directrice ou au directeur.



Inquiétudes concernant des soupçons de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'un enfant

Tout le monde, y compris les membres du public et les professionnels qui travaillent en étroite collaboration avec les enfants, est tenu par la loi de signaler les cas présumés d'abus ou de négligence envers les enfants. Nous partageons la responsabilité de protéger les enfants contre tout préjudice. Cela comprend les situations où des enfants sont maltraités ou négligés dans leur propre maison. La *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF) de l'Ontario* assure la protection de ces enfants.

Les personnes qui prennent connaissance de telles préoccupations sont également tenues de signaler cette information à la Société de l'aide à l'enfance (SAE), conformément à l'obligation de signalement prévue par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Si un parent ou une tutrice ou un tuteur exprime des inquiétudes quant au fait qu'un enfant est victime de mauvais traitements ou de négligence, on lui conseillera de communiquer directement avec la *Société d'aide à l'enfance du district de Nipissing*. 705-472-0910.

Escalade des problèmes ou des préoccupations

Lorsque les parents/tutrices ou tuteurs ne sont pas satisfaits de la réponse ou du résultat d'un problème ou d'une préoccupation, ils peuvent soumettre le problème ou la préoccupation verbalement ou par écrit à la directrice générale ou au directeur général.

Les questions ou préoccupations liées à la conformité aux exigences énoncées dans la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance* et le Règlement de l'Ontario 137/15 doivent être signalées à la Direction de l'assurance de la qualité des services de garde d'enfants et de la délivrance des permis du ministère de l'Éducation.

Je _____, (employée ou employé, pourvoyeuse ou pourvoyeur, étudiante ou étudiant, bénévole) comprends et j'appuie la *Politique en matière de questions et préoccupations des parents* de la Corporation des services de garde d'enfants de Nipissing Ouest.

Signature : _____ Date : _____