# Politique et procédures sur les questions

# et préoccupations des parents

Nom du centre de garde d’enfants : Cliquer ici pour entrer du texte.

Date d’établissement de la politique et des procédures : Cliquer ici pour entrer du texte.

Date de mise à jour de la politique et des procédures : Cliquer ici pour entrer du texte.

## Objectif

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

## Définitions

*Membre du personnel :* Personne employée par le titulaire de permis (p. ex., personnel du local du programme).

*Titulaire de permis :* Personne ou agence agréée par le ministère de l’Éducation responsable de l’exploitation et de la gestion de chaque centre de garde d’enfants qu’elle exploite (l’exploitant).

Cliquer ici pour entrer du texte.

## 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 Cliquer ici pour entrer du texte., et tout est fait pour y 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 Cliquer ici pour entrer du texte. 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](http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/childrensaid/reportingabuse/caslocations.aspx) (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 Cliquer ici pour entrer du texte. jours ouvrables.   Consigner la question ou la préoccupation en détail, en indiquant :   * 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.   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.  Communiquer le résultat de l’enquête au parent, à la tutrice ou au tuteur qui a soulevé la question ou la préoccupation. |
| 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. |
| 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. |
| 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. |

**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 Cliquer ici pour entrer du texte.

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.).

**Coordonnées :** [insérer des coordonnées, par exemple celles de l’agence ou de l’organisme, du superviseur ou de la personne responsable du programme, des ministères, des autorités locales ou des associations professionnelles]

Ministère de l’Éducation, Service d’assistance concernant les services de garde agréés : 1 877 510-5333 ou [childcare\_ontario@ontario.ca](mailto:childcare_ontario@ontario.ca)

Cliquer ici pour entrer du texte.

#### Exigences réglementaires : Règlement de l’Ontario 137/15

##### Questions et préoccupations d’un parent

**45.1**Le titulaire de permis veille à qu’il existe des politiques et procédures écrites énonçant la façon dont les questions et les préoccupations des parents seront traitées, y compris des détails concernant :

a) la marche à suivre par les parents qui ont une question ou une préoccupation à communiquer au titulaire de permis;

b) la marche à suivre par le titulaire de permis et ses employés pour répondre à une question ou à une préoccupation communiquée par un parent;

c) le moment où une première réponse à la question ou à la préoccupation sera fournie. Règl. de l’Ont. 126/16, art. 31.

##### Guide à l’intention des parents

**45.**(1)  Pour chaque centre de garde ou agence de services de garde en milieu familial qu’il exploite, le titulaire de permis dispose d’un guide à l’intention des parents qui comprend :

a.2) une copie des politiques et procédures du titulaire de permis exigées en application de l’article 45.1 relativement à la façon dont les questions et les préoccupations des parents seront traitées;

##### Intention

Cette disposition vise la mise en place d’une procédure claire et transparente pour traiter les questions et préoccupations que les parents portent à l’attention du titulaire de permis.

**Avis de non-responsabilité :** Le présent document est un exemple de politique et de procédures visant à aider les titulaires de permis à comprendre leurs obligations en vertu de la *Loi de 2014 sur la garde d’enfants et la petite enfance* et du Règlement de l’Ontario 137/15. Il incombe au titulaire de permis de modifier les renseignements du document pour qu’ils reflètent les circonstances et les besoins propres à chaque centre de garde d’enfants qu’il exploite.

Veuillez noter que ce document ne constitue pas un avis juridique et qu’il ne devrait pas être utilisé à cette fin. Le contenu du document n’a aucune incidence sur le pouvoir du Ministère de faire appliquer la *Loi de 2014 sur la garde d’enfants et la petite enfance* et ses règlements. Le personnel du Ministère continuera de faire appliquer la législation selon les faits qui seront portés à sa connaissance lors de toute inspection ou enquête.

Il incombe au titulaire de permis de se conformer à la législation. S’il a besoin d’aide pour interpréter la législation et son application, il peut consulter son conseiller juridique.