# 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.

## Politique

[ajouter la déclaration de principes ici, en précisant :

* Les délais dans lesquels le parent, la tutrice ou le tuteur recevra une première réponse à sa question ou préoccupation]

### 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.*

## 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 |
| --- | --- | --- |
| [ajouter des sujets courants de question ou de préoccupation] | [ajouter la marche à suivre par les parents qui ont une question ou une préoccupation à communiquer] | [ajouter la marche à suivre par les membres du personnel et le titulaire de permis pour répondre à une question ou à une préoccupation communiquée par un parent, une tutrice ou un tuteur] |

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 modèle 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.