

Communication

Politique

Cette politique décrit les voies appropriées et les procédures à suivre en cas d'inquiétudes ou de problèmes qu'un parent pourrait avoir. Nous comprenons que laisser vos enfants aux soins d'une autre personne peut être difficile. Nous élaborons et mettons en œuvre des politiques et des programmes conçus pour permettre aux enfants qui nous sont confiés de s'épanouir tout en répondant aux besoins de la garderie. À cette fin, si un parent a des préoccupations, des disputes ou des questions à discuter, il doit suivre la procédure suivante. Toute communication entre le centre et les parents doit rester respectueuse.

Procédures

Première étape :

Tout d'abord, le parent doit aborder et discuter de ses préoccupations avec un membre du personnel travaillant avec son enfant, ou avec le membre du personnel concerné, selon le cas. Parfois, les malentendus et les préoccupations peuvent être dissipés par une simple conversation. Le personnel fera de son mieux pour répondre aux questions et aux préoccupations qui se présentent. Si les parents posent des questions ou font des demandes dont le personnel n'est pas sûr, il en discutera avec un membre de la direction et reviendra vers le parent en temps voulu. Veuillez garder à l'esprit que le personnel est sur le terrain avec les enfants la plupart du temps et que le respect des ratios est toujours prioritaire.

Deuxième étape :

Si le parent n'est pas satisfait de la résolution, ou si le problème n'est pas du tout résolu, la prochaine étape pour le parent est de parler à un membre de la direction, soit la Directrice ou la Directrice Adjointe. Cette démarche peut se faire par courriel ou par téléphone. La direction recueillera des informations auprès du parent et du personnel impliqué, le cas échéant. Ils proposeront ensuite une solution ou un plan et en discuteront avec le parent. Les parents sont priés de garder à l'esprit que l'équipe de direction est responsable de la santé, de la sécurité et du bien-être de tous les enfants fréquentant la garderie ainsi que de tous les membres du personnel qui y travaillent. Il est parfois nécessaire de prendre des décisions qui conviennent à la majorité des personnes et qui peuvent ne pas plaire à quelques-uns.

Troisième étape – Direction Seulement :

Si le parent concerné n'est toujours pas satisfait après avoir suivi les étapes précédentes, il peut en informer l'équipe de direction, et la directrice discutera de la question avec le conseil d'administration. La directrice communiquera alors la solution du conseil d'administration au parent. Les parents ne doivent en aucun cas contacter directement le conseil d'administration. Les fonctions du conseil d'administration concernent principalement le bien-être financier de la garderie et l'approbation des changements de politique.

Quatrième étape – Direction Seulement :

Si tout le reste échoue et que les parents pensent que d'autres mesures doivent être prises, ils demanderont à la directrice de contacter la coordinatrice de la garde d'enfants affecté à notre centre. La coordinatrice de la garde d'enfants est responsable de l'inscription de la garderie et s'assure que les politiques sont respectées.

