



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE LA GARDERIE CHOCO-VANILLE

La directrice de la garderie, qui reçoit la plainte, rassure le plaignant de tenir les renseignements confidentiels et l'encourage à s'identifier mais ne peut en aucun cas l'exiger.

Pour toute plainte, la directrice ouvre un dossier et remplit le formulaire d'enregistrement et de suivi de plainte. Le plaignant peut formuler sa plainte verbalement ou par écrit. Dans ce dernier cas, la directrice envoie un accusé de réception au plaignant.

Si la plainte concerne un abus, un mauvais traitement, une agression ou un autre événement de même nature subi par un enfant, la directrice devra immédiatement la signaler au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation qui ne menace pas la sécurité, la santé ou le bien-être des enfants reçus (*mésentente ou conflit entre un parent ou une éducatrice*), le plaignant est invité à régler le litige avec la personne concernée. La directrice peut offrir son aide aux parties pour aider à la résolution du problème.

Si la plainte porte sur un fait ou une situation concernant la Garderie et constitue un manquement à la loi ou aux règlements et menace la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants reçus, la directrice dresse un rapport écrit de la situation et selon l'analyse de la plainte, elle peut :

- Communiquer avec l'éducatrice afin d'identifier les moyens à prendre pour que la situation soit corrigée et ne se reproduise plus.
- Avoir un deuxième entretien avec le plaignant et procéder à une entrevue avec l'éducatrice.

Tous les dossiers de plaintes sont confidentiels et conservés sous clef au siège social de la garderie. Seule la directrice de l'installation a le droit de consulter ces dossiers.

Garderie Choco-Vanille – 360 rue Argyll – Sherbrooke – J1J 3H6 (Québec)

Téléphone : 819-575-6461

Courriel : garderiechocovanille@videotron.ca Web : www.garderiechocovanille.com