



PLAINTES DES PARENTS

Procédure -Type

Avertir la direction dans tous les cas : téléphone – SMS

Les informations des parents sur le comportement de l'enfant à la maison sont précieuses. Les observations sur l'enfant en garderie, restituées par l'éducatrice aux parents, permettent une prise en charge éducative cohérente. L'institution est à l'écoute des préoccupations des parents concernant leur enfant.

1. S'ADRESSER A L'EDUCATRICE REFERENTE

- Le parent s'adresse d'abord à l'éducatrice référente de son enfant quand il a besoin d'explications concernant son enfant lorsqu'il craint que des besoins essentiels de l'enfant ne sont pas satisfaits.
- L'éducatrice écoute le parent et essaie de comprendre la demande.
- L'éducatrice remplit la « **Fiche de signalement d'incident** » et la transmet à la direction pédagogique le jour même.

Si le parent a l'impression de ne pas être entendu par l'éducatrice ou si les réponses obtenues ne sont pas suffisantes, le parent peut faire part de ses doléances ou questions à la directrice de l'institution.

2. S'ADRESSER A LA DIRECTION PEDAGOGIQUE

- La direction pédagogique propose le cas échéant un soutien à la parentalité. Elle offre son écoute et son attention à chaque parent dans l'intérêt de l'enfant.
- En cas de conflit avec la direction, le parent a la possibilité de s'adresser à l'autorité de surveillance des institutions.

Office de l'accueil de jour des enfants
Madame Valérie Berset, Cheffe d'office
Rue de la Paix 4
1014 Lausanne

Dans ce cas, l'**Office de surveillances des structures d'accueil de mineurs (OSSAM)** du SPJ, est à l'écoute des parents et des institutions. Il s'informe et instruit en cas de plainte à charge et à décharge. Il privilégie dans un premier temps la voie de la médiation en cas de conflit.

Pour plus de détails se référer aux documents : « Recommandations romandes et tessinoises d'éviction pré-scolaire pour maladie transmissible » & « Promotion de la santé et prévention » établi par le SPJ, le SSP, le SCAV.

Adresse document	Version	Date	Auteur	Modifié le :	Organisme propriétaire
/volumes/entreprise data/administration new/politique de développement pol/dossiers en développement/maison des enfants/autorisations/processus cas de plainte des parents.docx	v1.1	10/08/20	S. Veloso	16.08.2021	Maison des Enfants sarl