

Guide d'information pour les parents



Remis à jour le 6 août 2004

Centre de la petite enfance La trottinette carottée



Rédaction : Jean-Marc Lopez

Mise en page : Geneviève Chemouil

Illustrations : Marie-Claude Lord

Mise en couleur de la page de couverture : Pluche à tout

ISBN : 2-9807843-0-3 (4^e édition, 2004)

ISBN : 2-9806945-4-1 (3^e édition, 2002)

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2004

© Centre de la petite enfance La trottinette carottée, 2004

La première version du guide parent a été conçue en 1999

La reproduction en totalité ou en partie de ce document est autorisée, mais veuillez en citer l'auteur.
Les dessins figurant sur ce document représentent l'image de La trottinette carottée et ils demeurent sa propriété exclusive.

Centre de la petite enfance La trottinette carottée
1030, rue Cherrier, bureau 304, Montréal (Québec) H2L 1H9
Téléphone : (514) 523-0659 - Télécopieur : (514) 523-4849
Courriel : cpe@latrottinettecarottee.com

Marise Guindon
Présidente du conseil d'administration
du CPE La trottinette carottée

Cher parent,
Bienvenue dans le réseau de La trottinette carottée!
Votre enfant nous tient à cœur et, à la lecture de ce guide, vous
pourrez constater que notre centre de la petite enfance prend des
moyens importants pour lui assurer bien-être et développement
harmonieux.

Abréviations

<i>CPE</i>	:	<i>centre de la petite enfance</i>
<i>CA</i>	:	<i>conseil d'administration</i>
<i>DPJ</i>	:	<i>Direction de la protection de la jeunesse</i>
<i>MESSF</i>	:	<i>Ministère de l'emploi, de la solidarité sociale et de la famille</i>
<i>PCR</i>	:	<i>place à contribution réduite</i>
<i>Poupon</i>	:	<i>enfant âgé de moins de 18 mois</i>
<i>RSG</i>	:	<i>responsable de service de garde en milieu familial</i>
<i>VAE</i>	:	<i>vérification d'absence d'empêchement</i>

TABLE DES MATIÈRES

QUI EST LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA TROTTINETTE CAROTTÉE ?	
Un organisme à but social.....	1
Le mandat de La trottinette carottée.....	1
Notre réseau est régi par la loi et les règlements du MESSF.....	2
La structure administrative de La trottinette carottée.....	2
Comment devenir membre de La trottinette carottée ?.....	2
Le personnel de La trottinette carottée.....	3
L'accès aux informations pour les parents.....	3
LE PROJET PÉDAGOGIQUE DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE	
La philosophie de la trottinette carottée.....	4
Le programme éducatif en milieu familial.....	4
Comment savoir si l'enfant est prêt pour l'école ?.....	6
La qualité de services en milieu familial reconnu par un CPE.....	6
Le multiâge comme approche éducative pour le développement de l'enfant.....	8
Le soutien de La trottinette carottée à ses services de garde et aux enfants.....	10
LA RÉGLEMENTATION SUR LES SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL	
La reconnaissance des responsables de services de garde.....	11
Les visites à l'improviste et l'évaluation annuelle.....	12
Le ratio et les enfants.....	12
La formation des responsables de services de garde et des remplaçantes et assistantes.....	12
Le milieu de garde et les exigences physiques.....	13
Les repas et les collations.....	13
Les sorties avec les enfants.....	13
L'usage de la télévision.....	14
Les jeux, les jouets et le matériel éducatif.....	14
L'accès au service de garde pour les parents.....	14
Le déménagement et la fermeture du service de garde.....	14
La loi sur le tabac.....	14
L'administration de médicaments.....	15
Les enfants malades.....	15
Le remplacement d'une responsable de service de garde.....	15
LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL	
La responsable de service de garde est une travailleuse autonome.....	17
Les étapes préliminaires avec la responsable de service de garde.....	17
L'entente de services.....	18
Le parent doit obligatoirement présenter une demande de places à 7 \$.....	20
Le parent peut être exempté de payer le 7 \$ par jour.....	20
La fiche d'assiduité ou rapport de présence.....	21
Les cas où le service de garde est fermé.....	21
Les relations parents- responsable de service de garde : un élément important du développement de l'enfant.....	22
L'intégration de l'enfant en service de garde.....	22
Que se passe-t-il en cas de signalement retenu par la DPJ ?.....	24
L'IMPÔT DES PARENTS ET L'ATTESTATION DE SERVICES DE GARDE REÇUS	
Le Relevé 24 est rempli par la responsable de service de garde.....	25
Détails concernant le Relevé 24.....	25
Attestation de services de garde reçus.....	25
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	26
ANNEXE : Procédure de traitement des plaintes	27



QUI EST LE CENTRE DE LA PETITE ENFANCE LA TROTTINETTE CAROTTÉE ?

UN ORGANISME À BUT SOCIAL

La trottinette carottée est un centre de la petite enfance, implanté à Montréal, dans le quartier du Plateau Mont-Royal, au coin sud ouest du parc Lafontaine. C'est une corporation à but non-lucratif, entièrement subventionnée par le Ministère de l'emploi, de la solidarité et de la famille (MESSF) et qui possède un permis depuis 1995. Notre centre est un membre actif du Conseil québécois des CPE, dont le siège social est à Québec.

Nous supervisons 250 places en milieu familial, actuellement réparties dans 35 services de garde différents. Tous les services et le soutien technique et professionnel dispensés par le CPE lui-même, sont entièrement gratuits. Pour s'inscrire à notre CPE, il n'y a aucun frais de dossier ni aucun frais d'administration ou autre, tant pour les parents que pour les responsables de services de garde (RSG). Concernant les frais de garde, les parents les paient directement à la RSG qu'ils ont choisi.

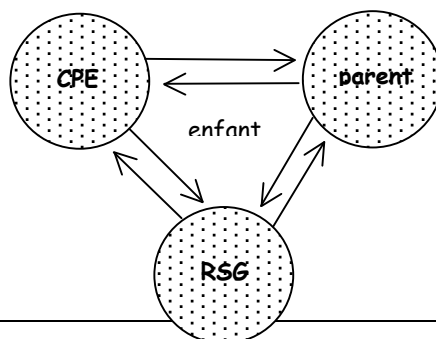
LE MANDAT DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

Le mandat de notre centre de la petite enfance est d'offrir aux parents des services de garde de qualité pour leurs enfants. Ainsi, notre centre accorde une reconnaissance à des personnes qui opèrent, dans une résidence privée, un service de garde en milieu familial.

Le CPE exerce également une supervision des services de garde, évalue les personnes qu'il a reconnues à titre de responsables de services de garde en milieu familial et leur apporte du soutien administratif et pédagogique.

Les responsables de services de garde (RSG) sont soumises aux lois du Québec et en particulier à celles sur la protection du consommateur et à celles du MESSF. Le CPE veille particulièrement au respect des lois de ce dernier ministère.

NOTRE RÉSEAU EST RÉGI PAR LA LOI ET LES RÈGLEMENTS DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA FAMILLE



LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

Le conseil d'administration du CPE

La trottinette carottée est administrée par un conseil d'administration dans lequel les parents sont majoritaires. Le CA est composé de 7 membres : 5 parents, une RSG et le directeur. Excepté le directeur qui est nommé par le CA, les autres membres sont élus au cours de l'assemblée générale annuelle des membres de la corporation, pour un mandat de 2 ans.

Le CA détermine les principales orientations et le sens du développement de la corporation. De plus, il reconnaît les RSG, il les évalue annuellement et il étudie les dossiers de plaintes. Enfin, il embauche le personnel nécessaire à la bonne marche du CPE.

COMMENT DEVENIR MEMBRE DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

Il suffit de remplir le formulaire intitulé *Demande d'adhésion au CPE La trottinette carottée* (il est joint à ce guide) et de le retourner au CPE avec le montant de 5\$ pour la cotisation annuelle.

Qui peut devenir membre ?

- Les parents qui utilisent l'un de nos 35 services de garde reconnus ;
- Les RSG reconnues par La trottinette carottée ;
- Les assistantes des RSG reconnues par La trottinette carottée.

Quels sont les avantages d'être membre ?

- Recevoir plusieurs fois par année un bulletin d'information contenant des renseignements privilégiés sur les projets du conseil d'administration et la corporation en général ;
- Pouvoir assister à l'assemblée générale annuelle et aux assemblées spéciales, participer à l'élection des membres du conseil d'administration et être éligible à un poste au CA ;
Pouvoir participer à des comités ponctuels nommés par le CA.

LE PERSONNEL DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

5 personnes travaillent pour La trottinette carottée. Le directeur coordonne les activités du CPE qui comprend un important secteur pédagogique soutenu par une unité administrative. Geneviève Chemouil est chargée des opérations administratives et comptables du CPE.

Le service de première ligne aux parents et aux RSG

Danielle Paradis est la secrétaire réceptionniste du CPE. C'est elle qui répond habituellement au téléphone. Elle informe les parents des places disponibles dans les services de garde et elle donne des renseignements sur les places à 7\$ et d'autres sujets à caractère administratif.

Pour appeler la secrétaire : 523-0659.

Le soutien particulier aux parents

Pour aborder des sujets touchant les relations avec la responsable de service de garde, pour faire des remarques concernant le fonctionnement d'un service de garde, pour faire part de préoccupations ou enfin pour formuler une plainte, les parents peuvent communiquer avec Manon Ladouceur, l'adjointe à la pédagogie ou Geneviève Lemay, la conseillère



pédagogique. Toutes les informations reçues à notre centre de la petite enfance sont strictement confidentielles. De plus, les interventions du personnel du CPE sont adaptées à chaque situation, particulièrement afin d'éviter de pénaliser les enfants.

Pour appeler les conseillères pédagogiques de La trottinette carottée : 514-523-0659.

L'ACCÈS AUX INFORMATION POUR LES PARENTS

Plusieurs fois par année, La trottinette carottée fait parvenir aux parents :

➤ **Info-Parents**

C'est un bulletin d'information qui contient les dernières nouvelles concernant le CPE et les services de garde en milieu familial ainsi que des informations habituellement reliées à la pédagogie :

➤ **Documents pédagogiques**

Ils sont élaborés par notre CPE sur toutes sortes de sujets concernant la vie quotidienne de l'enfant et ils sont destinés à aider les responsables de services de garde et les parents dans les interventions de tous les jours avec leurs petits mousmes. Avant de préparer un dossier pédagogique, le CPE fait au préalable une recherche sur le sujet afin d'obtenir le point de vue des théoriciens et des praticiens.

Dans certains cas, le dossier pédagogique comprend une fiche d'activité destinée à la responsable de service de garde et une fiche pratique destinée aux parents. S'il le désire, le parent peut demander à sa RSG de consulter la liste des documents disponibles. Il peut ainsi, sans aucun frais, lui emprunter le dossier ou la fiche d'activité qui l'intéresse. Voici la liste des documents disponibles chez votre responsable de service de garde :

Dossiers pédagogiques	Dossiers thématiques	
Le sommeil	Le printemps	Les pommes
L'enfant malade	Bientôt l'été	L'Halloween (2001, 2003)
La vérité sur le mensonge...	L'été, les fleurs et les fruits	Noël (2001, 2002)
Accueillir un enfant	L'automne	Ma famille, mes émotions
Les allergies	L'hiver	Les moyens de transport
Cahier <i>Chantez! Chantez!</i>	St-Valentin	Les métiers
Routines et transitions :	La cabane à sucre	L'alimentation (2002, 2003)
• Habillage	Poisson d'avril	La sécurité
• Repas et collation	Les insectes	Le Japon
• Arrivée et départ		



LE PROJET PÉDAGOGIQUE DU CPE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

LA PHILOSOPHIE DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

À La trottinette carottée, nous croyons profondément que le meilleur moyen de mener les individus à une vie pleine de satisfaction est de les aider, dès la tendre enfance, à prendre le chemin de l'autonomie. Dès la naissance, l'enfant est une personne que nous devons respecter, comprendre et considérer comme un être unique. Avec les enfants, l'idée n'est pas de créer des images de nous-même ou d'un modèle parfait. Notre objectif est de les aider à se développer afin qu'ils deviennent des êtres ayant une bonne image d'eux-mêmes et de ceux qui les entourent. Notre définition de base pour l'éducation des enfants est la suivante : « Je me respecte et je respecte les autres ».

Nous désirons offrir aux enfants un univers où il fait bon vivre et où les êtres humains vivent et agissent en confiance et en bonne intelligence. La dignité n'est pas une récompense, elle est un droit et la condition sine qua non à une société humaniste et libre. Nous désirons servir de support à l'enfant, développer son sens de l'initiative et lui fait vivre des expériences qui lui serviront de cadre de références par la suite. Pour cela, il convient de mettre en place une structure d'encadrement souple, modifiable et adaptable aux besoins et aux goûts des enfants. L'environnement de l'enfant doit être sain, sécuritaire et adapté à ses besoins.

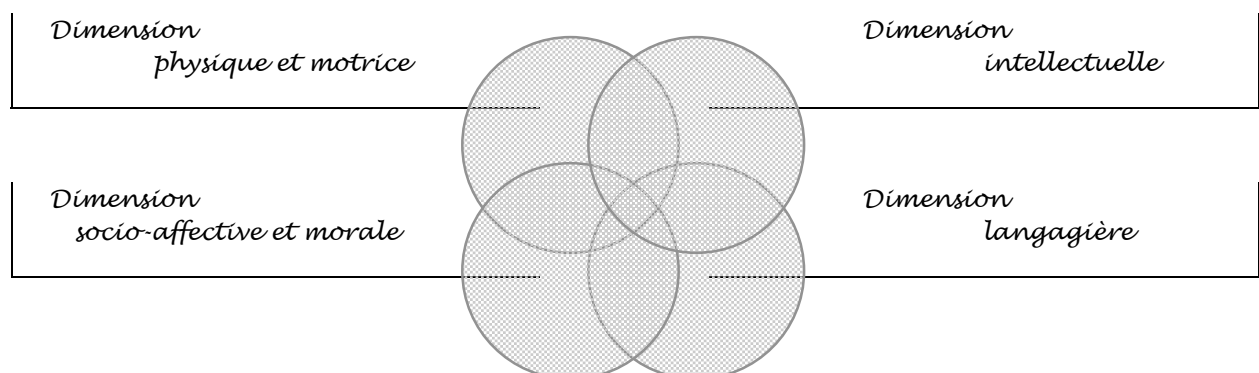
LE PROGRAMME ÉDUCATIF EN MILIEU FAMILIAL

Les principes de base du programme éducatif du Ministère¹

- Chaque enfant est un être unique ;
- Le développement de l'enfant est un processus global et intégré ;
- L'enfant est le premier agent de son développement ;
- L'enfant apprend par le jeu ;
- La collaboration entre le personnel éducateur et les parents contribue au développement harmonieux de l'enfant.

Les principes de base peuvent être mis en application grâce à la structuration des lieux et des activités et à l'intervention des RSG auprès des enfants et des parents.

Les dimensions du développement global de l'enfant et leurs interrelations



Différence entre programme éducatif et programme d'activités

Il y a souvent confusion entre les deux. Un programme éducatif est un ensemble d'objectifs, habituellement rassemblés dans un document, qui peuvent aider à favoriser le développement de l'enfant. Au Québec, les grandes lignes de ce programme ont été établies par le Ministère mais le contenu ne doit pas être vu comme définitif ou figé. En effet, les programmes changent et ils évoluent en fonction de l'avancées des connaissances sur l'enfant et sa manière d'apprendre et sur l'interprétation qui en est faite par les adultes. Dans certains cas, ce qui est considéré bon aujourd'hui, ne le sera pas nécessairement dans quelques années. Un programme d'activités doit, lui, être compris comme l'application pratique d'un programme éducatif.

Qu'est-ce que les enfants doivent apprendre ?

Cette question est déterminante lorsque l'on veut préparer un programme d'apprentissage. Il y a généralement plusieurs objectifs que se fixent les adultes : faire acquérir à l'enfant des connaissances et des qualifications, favoriser chez lui des dispositions et l'aider à exprimer ses sentiments².

La manière de transmettre les apprentissages a changé

Pour assurer un bon développement aux enfants, il n'est pas suffisant de préparer à l'avance un calendrier d'activités basé sur une approche traditionnelle par thèmes comme les saisons, les couleurs, les fêtes, etc.. En fait la programmation doit davantage être centrée sur l'enfant lui même³. Nous n'en sommes plus à l'époque du « remplissage », où l'enfant était vu comme un « pot » vide dans lequel on devait verser la connaissance. La disposition d'apprendre est souvent considérée comme innée chez l'enfant.

Mais cette disposition doit être soutenue par des expériences appropriées pour permettre de la solidifier, faute de quoi, elle est susceptible de s'affaiblir ou même de s'éteindre.

Ce qui n'est pas acquis tôt dans la vie peut être acquis plus tard mais si les dispositions d'apprendre sont étouffées, les conditions seront alors moins favorables aux ré-acquisitions⁴. L'environnement et le contexte d'apprentissage ont une grande importance et les récentes découvertes sur le cerveau humain ont démontré que les enfants doivent apprendre dans un environnement positif. Si le contexte d'apprentissage est négatif, les informations sont momentanément retenues par l'enfant mais elles passent directement dans l'amygdala, une zone du cortex dans le cerveau, où les apprentissages ne sont pas conservés à long terme et finissent même par s'effacer⁵.

La routine comme moyen privilégié d'apprendre

L'observation démontre que les routines et les transitions entre les différents événements de la vie quotidienne occupent pratiquement tout l'horaire disponible en service de garde, surtout avec les très jeunes enfants. Il n'existe ainsi que peu d'espace-temps pour appliquer un programme « d'activités » sans stresser à la fois les enfants et leur éducatrice. En clair, pour La trottinette carottée, le programme éducatif n'est pas un élément nouveau qu'il faudrait imposer et dont la réussite passerait par l'application d'un guide « miracle ». À partir de ce constat, tout comme Sylvie Provencher⁶, nous considérons que c'est à travers les moments de routine que l'éducatrice est la mieux placée pour aider l'enfant en favorisant les différents

aspects de son développement. D'autres activités que les routines sont nécessaires, mais on doit les concevoir en complément seulement aux routines.

COMMENT SAVOIR SI L'ENFANT EST PRÊT POUR L'ÉCOLE ?

Les parents sont nombreux à se poser cette question et ils s'inquiètent de savoir si leur enfant, au moment d'entrer à la maternelle, sera « prêt à apprendre ».

L'absence de critères officiels

Contrairement à ce que l'on entend peut parfois entendre, rien ne permet d'établir avec certitude si un enfant sera prêt pour



l'école. L'utilisation d'essais standardisés pour déterminer la préparation de l'enfant lors de son entrée à l'école, est inopportune lorsqu'il a moins de six ans. La maternelle, si elle fait preuve de suffisamment de souplesse, est justement la transition qui durant une année, peut permettre à l'enfant de s'adapter du service de garde à l'école. Mais il lui faut pour cela être sensible à la variété des expériences, des contextes et des besoins des enfants qui commencent leur expérience scolaire. Légèrement, le seul critère qui permet de déterminer avec exactitude si un enfant est "prêt" à commencer l'école, c'est son âge⁷.

Les apprentissages les plus importants ont lieu avant que les enfants ne commencent l'école

La compréhension et l'utilisation de la langue en sont un bel exemple. C'est aussi souvent cet aspect qui est pris en compte durant les premières années de la vie, alors que les progrès de l'enfant sont tout-à-fait spectaculaires. Les programmes doivent mettre l'accent sur des situations qui favorisent l'apprentissage plutôt que de se concentrer à l'acquisition de compétences isolées. L'expérience nous démontre qu'en règle générale, les enfants qui se font garder dans un milieu familial adéquat, n'éprouvent pas de difficultés particulières à l'école. Cela est confirmé par une recherche canadienne longitudinale effectuée avec de très jeunes enfants, jusqu'à l'âge de 17 ou 18 ans : ceux qui ont fréquenté un service de garde en milieu familial de qualité dans leur petite enfance, ont obtenu, à l'âge de 12-13 ans puis à 17-18 ans, des scores plus élevés que la moyenne des autres enfants, lors de tests de mesure du rendement scolaire et aussi des capacités intellectuelles plus générales⁸.

Les expériences vécues par l'enfant sont significatives

Sur le plan « technique », les enfants n'apprennent pas tous de la même manière ni au même rythme et les nuances dans les apprentissages dépendent de plusieurs facteurs dont les plus importants sont reliés au bien-être physique de l'enfant et à ses rapports émotionnels et cognitifs avec ceux qui se soucient de lui. L'enfant doit avoir des occasions répétées de pouvoir mettre en application les compétences qu'il a apprises grâce à des apprentissages variés, volontairement placés dans des situations marquantes⁹.

En conclusion, on peut considérer que l'enfant est « prêt » pour l'école lorsqu'il a eu l'occasion d'expérimenter des relations positives avec les autres et de découvrir avec eux, par le jeu, un grand choix d'activités leur étant directement reliées.

LA QUALITÉ DE SERVICES EN MILIEU FAMILIAL RECONNU PAR UN CPE¹⁰

Notre CPE comprend la qualité comme la compréhension de l'ensemble des phénomènes sociétaux qui interagissent dans le sens d'une vie meilleure pour l'enfant.

Les mesures à prendre touchent différents aspects des services de garde comme leur financement, la recherche, les conditions de travail des intervenantes, etc. Concernant les conditions de travail des RSG, il est établi qu'un lien est à faire entre la qualité de leur environnement de travail et les différents niveaux de qualité¹¹.

L'engagement de l'état favorise la qualité

L'étude de ce qui se passe dans les autres pays est significative car partout où les services de garde sont de qualité, les chercheurs font le lien avec l'engagement de l'État. Nous pouvons citer la Hollande, où la forte contribution financière du gouvernement dans le réseau de garde permet aux enfants de ce pays de recevoir la meilleure qualité de service de toute l'Europe. En revanche, en Grande Bretagne, le désengagement de l'État a fait baisser considérablement la qualité dans les services de garde qui sont maintenant à classer parmi le peloton de queue européen¹². Plus près de nous, le même phénomène de baisse de la qualité est observable en Ontario où le gouvernement a lui aussi réduit le financement du réseau des services de garde à but non-lucratif. En Nouvelle Zélande, avec la croissance des services à la petite enfance, le gouvernement a mis l'accent sur la recherche universitaire¹³. L'étude du milieu de la petite enfance est essentielle à l'amélioration de la qualité des services car elle permet au gouvernement d'ajuster ses politiques et aux institutions scolaires d'adapter la formation. En bout de ligne, à travers les modifications constantes apportées au milieu professionnel de la petite enfance, ce sont les enfants qui sont les premiers bénéficiaires de la recherche.

La qualité du service de garde a une influence directe sur le développement de l'enfant

À la suite de ce que la recherche démontre, nous considérons que les services de garde en milieu familial doivent être de qualité pour exercer une influence positive sur l'enfant. Sandra Griffin, coordonnatrice en petite enfance à l'Université de Victoria, est d'avis que la qualité s'appuie essentiellement sur les intervenantes qui travaillent avec les enfants. Le soutien à



ces professionnelles permet non seulement de vérifier l'impact des nouvelles normes et politiques officielles mais aussi d'effectuer la transition du système de garde actuel vers un autre plus axé sur la qualité¹⁴.

L'enquête *Grandir en qualité*, arrive à la conclusion que c'est essentiellement la qualité de l'expérience vécue par l'enfant en service de garde qui exercera une influence positive sur son développement¹⁵. Partant de ce constat, si l'on considère que cette qualité réfère effectivement à ce que l'enfant vit chaque jour dans le service de garde¹⁶ un lien important est à établir, comme le fait Goelman, entre cette qualité de l'expérience vécue par l'enfant et son mieux-être et aussi son développement¹⁷. Quand aux interactions de la RSG, si elles sont chaleureuses, elles ont été identifiées par Ghazvini et Mullis comme susceptibles de fournir un service optimal de qualité aux enfants¹⁸.

La qualité des services de garde a de nombreuses autres répercussions, entre autres sur le comportement social futur des enfants. Doherty cite le Conseil national de la prévention du crime qui est d'avis que des services de garde de qualité permettent aux enfants d'acquérir des habiletés sociales et contribuent de manière importante à prévenir la délinquance juvénile¹⁹. L'expansion du milieu familial reconnu crée de nouveaux emplois de RSG qui sont de meilleure qualité que ceux du milieu non reconnu²⁰. L'engagement des pouvoirs publics a un effet direct sur la qualité des services car il influence les facteurs structurels, comme les ratios ou la formation qui eux-mêmes influent sur les facteurs dits de « fonction », comme la motivation de la RSG, son comportement ou son attachement à l'enfant²¹.

La formation de l'intervenante ne garantit pas la qualité du service

Cette formation est souvent considérée comme un critère principal servant à mesurer la qualité en service de garde mais Doherty a déjà cité des recherches américaines et canadiennes pour indiquer que la formation spécifique en petite enfance ne garantit pas que l'intervenante offrira des expériences de qualité aux enfants²². De la même manière, un niveau élevé de formation en petite enfance n'apparaît pas comme le principal élément permettant aux RSG de limiter les conflits avec les parents puisque certaines RSG n'ont que très peu, voire pas du tout de difficultés avec leurs parents, même si elles ne possèdent aucune formation spécifique à leur travail²³. Bien que la formation spécifique des intervenantes en petite enfance ne puisse être considérée comme un critère garantissant la qualité d'une manière globale, elle a cependant de l'importance car, Kontos et Wicox-Herzog ont pu observer en 1997 que les responsables de services de garde ayant plus de formation spécialisée en milieu familial ont aussi tendance à être plus chaleureuses et moins détachées que celles qui ont moins suivi une telle formation²⁴.

L'importance des soins aux jeunes enfants

Tout comme le fait remarquer Jocelyne Tougas, nous sommes persuadés que la présence de très jeunes enfants exige des RSG, outre des qualités de maternage, une très bonne connaissance non seulement du développement de l'enfant mais aussi de ce qu'elle appelle les « mécanismes qui stimulent leurs apprentissages sociaux, affectifs et intellectuels²⁵ ». Ces connaissances reliées aux poupons sont d'autant plus importantes que les 18 premiers mois de la vie sont cruciaux pour l'enfant et c'est une période qui devrait lui procurer tous les avantages de solides liens affectifs²⁶. Pour Paula Robeson, directrice du développement de la petite enfance à l'Institut canadien de la santé infantile, mis à part les parents, d'autres personnes comme les intervenantes en petite enfance peuvent aussi jouer un rôle important pour aider l'enfant grâce à l'importance « vitale » de leur relation avec lui. La qualité des soins que l'enfant reçoit dans sa tendre enfance, principalement au cours des 3 premières années de sa vie, a une influence directe sur le développement de son cerveau. C'est jusqu'à cet âge que se développent les synapses; des liens ou trajets neuronaux qui ont une influence sur la capacité de l'enfant de « s'autoréguler, d'apprendre et de gérer son stress »²⁷.

La nécessité d'adapter la formation des RSG

Dans *Oui ça me touche*, Gillian Doherty tient compte de toutes ces informations et elle explique qu'il convient d'envisager une spécialisation éducative pour les RSG, qui serait tout d'abord axée sur l'intervention avec les poupons mais également sur l'éducation en multiâge qui convient au contexte particulier de leur mode de garde²⁸.

LE MULTIÂGE COMME APPROCHE ÉDUCATIVE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT²⁹

Notre CPE favorise le multiâge car, en plus de simplifier la vie des parents, il contribue grandement au développement social et intellectuel des enfants par la complexité des échanges et la modélisation.



Un contexte basé sur la cellule familiale

Le multiâge est défini comme une combinaison à la fois d'âges variables des enfants mais aussi de différents niveaux de développement, de bagages culturels, de personnalités et d'intérêts³⁰. Contrairement à une opinion répandue dans la population, l'éducation telle qu'on la connaît par groupe d'âge n'est pas la plus utilisée dans les services de garde officiels au Québec. Dans les faits, la majorité des enfants fréquentent un environnement multiâge, autant dans leur famille que dans les services de garde officiels. Le fonctionnement en multiâge est très ancien et il a l'avantage indéniable d'être basé sur la cellule familiale.

L'apprentissage par groupe d'enfants de même âge repose sur une abberation

Pour Jeannette Allison, spécialisée dans l'éducation en petite enfance à l'Université Ouest de l'Arizona, le classement des enfants en groupe du même âge est une fonction institutionnelle et non humaine et les jeunes enfants éduqués selon leur âge sont perdants au niveau de la richesse de l'apprentissage et des occasions qui les attendent dans des groupements en multiâge³¹. Pour de nombreux chercheurs, l'apprentissage par niveaux n'est pas une invention conçue pour convenir aux besoins des enfants et ces niveaux ont plutôt été institués au départ pour imiter le modèle de l'usine et être meilleur marché, plus efficace et plus facile à diriger pour les administrateurs³². S'il est maintenant reconnu au Québec dans le milieu de la petite enfance que l'enfant est un être unique, la question suivante est à poser : « *comment se fait-il alors que les programmes éducatifs soient conçus pour des enfants de même âge*³³ »? Il est en effet aisé de se rendre compte que tous les enfants ne progressent pas au même rythme. Par exemple, par rapport aux autres, certains enfants sont en avance sur le langage mais en retard sur le plan moteur.

Les avantages du multiâge

Le multiâge présente l'avantage que les enfants savent reconnaître et accepter les différences de leurs pairs. En ayant devant eux le modèle des plus âgés, ils savent qu'ils ont le temps de progresser et qu'un jour ils seront capables, eux-aussi, d'effectuer des tâches complexes.

L'éducation en multiâge en petite enfance est basée sur des programmes de pratiques appropriées au développement. Bien que l'idée de grouper des enfants d'âges différents soit ancienne, elle s'appuie maintenant sur une nouvelle vision éducative de la théorie d'étape. Ce groupement fournit aux enfants le potentiel d'une gamme plus large de relations et d'expériences interactives qu'un groupement traditionnel de même âge³⁴.

Dans un cadre multiâge, les enfants demeurent dans le même service de garde pendant plusieurs années et cette constance dans la fréquentation d'un même mode de garde, s'il est de grande qualité, amène une stabilité propice à limiter les problèmes et faciliter une meilleure coopération³⁵. Cette stabilité liée à la présence continue de la même intervenante dans le service de garde, permet aux enfants de mieux accepter le fait d'être gardés et séparés de leurs parents, tout en ayant une image plus positive d'eux-mêmes³⁶. Le fait de mélanger les âges favorise l'interaction chez les enfants et contribue aussi au développement socio-cognitif et du langage de l'enfant plus jeune tout en augmentant les capacités d'apprentissage de l'enfant plus vieux³⁷. Pour l'éducation des plus jeunes, l'intervenante peut utiliser les services des autres enfants plus âgés car il apparaît qu'ils ont certains avantages sur les adultes pour cela. Ils peuvent plus facilement comprendre les problèmes des petits parce qu'ils sont cognitivement plus proches³⁸.

Lilian Katz a longtemps étudié les enfants en contexte de multiâge et elle a remarqué que le groupement d'âges divers peut fournir aux enfants plus âgés l'occasion d'être utiles, et leur apprendre la patience et la tolérance envers les plus jeunes. Il leur apporte ainsi des expériences souhaitables d'entraide. Le contact avec les enfants plus vieux fournit aussi aux plus petits des modèles de comportement à imiter. Lorsque la différence d'âge entre les enfants est de plus d'un an, cela peut concourir à un niveau de stimulation intellectuelle. Cette manière d'apprendre a aussi plus de probabilité d'apporter aux enfants de plus grands avantages sociaux qu'avec des groupes d'enfants de même âge³⁹.

L'éducation en multiâge présente aussi de nombreux avantages pour les parents car il permet d'intégrer des frères et sœurs dans le même groupe en favorisant leurs interactions et cela évite aux parents de devoir éventuellement séparer leurs enfants dans des services de garde différents. L'intervenante y trouve également son compte car son travail en sera valorisé. Elle doit en effet être toujours plus compétente pour savoir accomplir des tâches sans cesse plus complexes. Par exemple, elle doit savoir bien observer les enfants pour mieux ajuster ses interventions à chacun. Doherty considère d'ailleurs que l'expérience vécue par les enfants devrait être une préoccupation de la qualité dans les services de garde⁴⁰.

Les qualités de la RSG pour fonctionner en multiâge

Le multiâge n'est pas une approche éducative de tout repos car il oblige les RSG à construire sans cesse et à innover pour améliorer la qualité des résultats. Pour être efficace en multiâge, la RSG doit avoir des aptitudes développées dans certains

domaines comme la souplesse, la sensibilité et l'intuition pour percevoir les besoins des enfants. Elle doit avoir la capacité de modifier si nécessaire les jeux ou les activités en cours de route et faire preuve pour cela d'imagination et de créativité.

LE SOUTIEN DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE À SES SERVICES DE GARDE ET AUX ENFANTS

Chaque centre de la petite enfance a un fonctionnement et des interventions basés sur des valeurs qui lui sont propres. Dans un centre de la petite enfance volet familial comme le nôtre, les enfants sont répartis dans plusieurs services de garde différents. Il en résulte que notre stratégie d'intervention en vue d'assurer leur bien-être et leur développement diffère sensiblement du milieu de l'installation (appelée plus communément «garderie»).

Notre CPE a pour principe de base de respecter le statut de travailleur autonome des personnes qu'il a reconnues à titre de RSG. Ces personnes ont obtenu une accréditation parce qu'elles répondent aux critères imposés par la loi et les règlements du MESF. Sans se substituer aux parents, elles sont aptes à assurer aux enfants, bien-être, santé, sécurité et développement. Le développement de l'enfant doit être assuré d'après les principes de base énoncés par le programme éducatif du Ministère. En fonction de cela, notre CPE apporte du soutien aux RSG afin de les aider à exercer leur fonction de manière plus efficace.

La trottinette carottée veille à conserver une harmonie dans l'ensemble du réseau qu'elle supervise. Notre objectif est tout d'abord d'aider l'enfant à s'adapter dans le service de garde et ensuite à favoriser son maintien dans ce service. Si des difficultés apparaissent entre une RSG et un parent et que les efforts tentés n'ont pas abouti, il est souhaitable que le parent avise alors notre centre de la petite enfance. Nous pouvons agir rapidement et nous rendre dans le service de garde, afin d'observer l'enfant dans son environnement.

Après le constat de la situation, nous soumettons habituellement des propositions à la RSG et éventuellement au parent pour qu'ils en arrivent à trouver ensemble la solution la plus acceptable. Cela permet de maintenir entre eux une collaboration qui est indispensable au développement harmonieux de l'enfant.

Lorsque nous sommes prévenus à temps, notre intervention peut habituellement remédier aux difficultés et permettre le maintien de l'enfant dans le service de garde.

LA RÉGLEMENTATION SUR LES SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

LA RECONNAISSANCE DES RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE

Le conseil d'administration de la trottinette carottée accorde une reconnaissance à titre de RSG en milieu familial à une personne et non à un lieu physique. Il en résulte que la reconnaissance n'est pas transférable à une autre personne. La RSG peut opérer son service ailleurs qu'à son propre domicile, à la condition qu'il ait lieu dans une résidence privée. La reconnaissance restera valable tant que la personne reconnue respectera les conditions imposées par la Loi et le *Règlement sur les centres de la petite enfance*. Lorsque la personne reconnue ne satisfait plus aux exigences de cette loi et de ce règlement, le CPE peut suspendre temporairement ou révoquer la reconnaissance de cette personne. Dans ce cas, la RSG et les parents dont les enfants fréquentent le service de garde de cette RSG, reçoivent une lettre les avisant que la reconnaissance de la RSG est suspendue ou révoquée.

Lors de l'entrée en fonction de la RSG, de sa remplaçante et s'il y a lieu de son assistante, le CPE procède à la vérification de leur dossier de police. Il en est de même pour le conjoint de la RSG et de toute personne majeure qui réside sur les lieux du service de garde ou lors d'une nouvelle arrivée de l'une de ces personnes concernées. Tous les 3 ans, cette vérification, appelée Vérification d'absence d'empêchement (VAE) est renouvelée par le CPE. Cette opération permet de vérifier auprès de la police qu'aucun élément nouveau ne pourrait entraver les fonctions éducatives du service de garde. La vérification porte sur 3 notions : déclaration de culpabilité, mise en accusation et comportement pouvant raisonnablement faire craindre à la sécurité physique ou morale des enfants. Lorsque les résultats de la vérification le nécessitent, le CPE évalue la situation liée à l'octroi ou au maintien de la reconnaissance d'une RSG et le conseil d'administration prend les décisions qu'il juge nécessaires.

Lorsque la RSG est malade ou enceinte, le CPE peut suspendre temporairement cette personne. Dans ce cas, la suspension n'est nullement disciplinaire et la RSG peut reprendre ses activités à l'échéance de la suspension.

LES VISITES À L'IMPROVISTE ET L'ÉVALUATION ANNUELLE

Le CPE doit effectuer au moins 4 visites « surprises » par année sur les lieux de chaque service de garde afin de s'assurer de la qualité des services offerts aux enfants. L'une de ces visites est effectuée dans le cadre de l'évaluation annuelle de la RSG.

L'évaluation annuelle de chaque RSG reconnue par La trottinette carottée est habituellement effectuée par la responsable de la pédagogie ou la conseillère pédagogique. Cette évaluation a lieu sur rendez-vous, à la date anniversaire de la reconnaissance, généralement sur les lieux du service de garde.

À la suite de son évaluation annuelle, la RSG reçoit une lettre du CA. Lorsque cette lettre contient des recommandations, elles sont préparées en fonction des articles de la Loi et elles sont exécutoires immédiatement. Le CPE effectue une vérification afin de s'assurer que les recommandations ont bien été suivies.

LE RATIO ET LES ENFANTS

Une RSG obtient une reconnaissance du CPE pour un nombre précis d'enfants en fonction de différents critères comme l'espace disponible pour les enfants, le fait qu'elle ait ou non une assistante, etc.

Une RSG peut recevoir un maximum de 6 enfants dans son service, dont au plus 2 poupons. Si elle est assistée d'une autre personne adulte, elle peut recevoir un maximum de 9 enfants, dont au plus 4 poupons.

Tous les enfants âgés de moins de 9 ans présents dans le service de garde comptent dans le ratio (ceux de la RSG ou de la remplaçante, ceux de l'assistante et éventuellement les petits voisins ou amis). Un enfant de moins de 9 ans, en visite occasionnelle, ne compte pas dans le ratio s'il est accompagné d'un adulte.

Une RSG peut avoir plus de 6 ou 9 enfants inscrits dans son service de garde. Le ratio concerne spécifiquement les enfants présents en même temps.

LA FORMATION DES RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE ET DES REMPLAÇANTES ET ASSISTANTES

Le CPE doit s'assurer que les RSG, leurs remplaçantes et leurs assistantes ont bien suivi les cours obligatoires, tel que stipulé dans le *Règlement sur les centres de la petite enfance*. Les RSG doivent suivre un cours de premiers soins ainsi qu'une formation de 45 heures portant sur le rôle d'une RSG en milieu familial, le développement de l'enfant, la santé ; l'alimentation, la sécurité et enfin les programmes éducatifs.

De plus, chaque année, les RSG doivent suivre, au choix, l'un des ateliers de perfectionnement d'une durée minimale de 6 heures, organisés par le CPE ou d'autres organismes.

Avant leur entrée en fonction, les RSG, les remplaçantes et les assistantes doivent avoir suivi un cours de premiers soins. Les assistantes, quant à elles, doivent compléter par la suite, une formation de 12 heures portant sur le développement de l'enfant.

LE MILIEU DE GARDE ET LES EXIGENCES PHYSIQUES

L'espace physique doit être suffisant pour le nombre des enfants présents et le genre d'activités auxquelles ils participent. La RSG doit veiller à ce que son service de garde soit sécuritaire pour les enfants en tout temps, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur. La notion de sécurité inclut également les personnes pouvant être en contact avec les enfants.

L'environnement intérieur

La RSG doit inspecter régulièrement toutes les pièces et les endroits du service de garde auxquels ont accès les enfants et en particulier, elle doit s'assurer que :

- Les médicaments, les produits d'entretien et les produits toxiques sont hors de portée des enfants ;
- Les prises de courant électrique sont sécuritaires ;
- Les escaliers sont munis de rampes et de clôtures mobiles ;
- Le matériel de sécurité est en état de fonctionnement (ex. : l'extincteur).

L'environnement extérieur

Lorsque la RSG dispose d'une cour extérieure, elle doit également s'assurer que l'espace disponible aux enfants est débarrassé de tout matériel ou objets dangereux ou encombrants et que les enfants ne peuvent ouvrir la porte de la cour ni franchir la clôture par le dessous ou le dessus.

Les structures d'escalade, les balançoires et les glissoires doivent avoir des surfaces lisses et non tranchantes et être sécuritaire. Ces différents modules de jeux doivent être fixés au sol et pouvoir absorber l'impact d'une chute.

LES REPAS ET LES COLLATIONS

L'article 58 du *Règlement sur les centres de la petite enfance* indique ceci :

« Le titulaire d'un permis de centre ou la personne responsable doit fournir aux enfants des repas et des collations conformes au *Guide alimentaire canadien pour manger sainement (Santé Canada, Ottawa, 1997)*

Si un des enfants est astreint à une diète spéciale prescrite par un membre de l'Ordre des médecins du Québec, le titulaire ou la personne responsable doit suivre les directives écrites du parent à cet effet quant aux repas et collations à fournir à cet enfant ».

L'article 70 dudit Règlement précise également :

« La personne responsable d'un service de garde en milieu familial doit informer le parent du contenu des repas et collations qu'elle dispense à enfant ».

LES SORTIES AVEC LES ENFANTS

L'article 81 du *Règlement sur les CPE* est clair sur le sujet :

« Le personnel d'un titulaire d'un permis de centre ou d'une personne responsable d'un service de garde en milieu familial doit chaque jour, à moins de temps inclément, sortir les enfants dans un endroit de toute sécurité permettant qu'ils soient surveillés ».

L'USAGE DE LA TÉLÉVISION

L'article 56 du *Règlement sur les CPE* indique ceci :

« Le personnel d'un titulaire d'un permis de centre ou la personne responsable ne peut utiliser un téléviseur et tout autre équipement audiovisuel que s'ils sont intégrés au programme de services de garde éducatifs ».

LES JEUX, LES JOUETS ET LE MATÉRIEL ÉDUCATIF

L'article 96 du *Règlement sur les CPE* nous apprend que :

« La personne responsable doit pourvoir la résidence privée où elle fournit ce service de jeux et de matériel éducatif, accessibles, appropriés à l'âge et au nombre des enfants et pertinents à la réalisation du programme de services de garde éducatifs ».

L'ACCÈS AU SERVICE DE GARDE POUR LES PARENTS

L'article 80 du *Règlement sur les CPE* fait mention que :

« Le titulaire d'un permis de centre ou la personne responsable d'un service de garde en milieu familial doit permettre au parent l'accès, en tout temps durant les heures d'ouverture et lorsque son enfant est présent, aux locaux où sont fournis les services de garde ».

LE DÉMÉNAGEMENT ET LA FERMETURE DU SERVICE DE GARDE

L'article 30 du *Règlement sur les CPE* nous fait part que :

« Toutefois, si le changement relatif à la résidence est un changement d'adresse, la personne reconnue doit en aviser le titulaire du permis et les parents des enfants au moins 30 jours à l'avance ».

Concernant la fermeture d'un service de garde, l'article 37 du *Règlement sur les CPE* ajoute :

« Une personne qui ne désire plus être reconnue à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial doit en aviser par écrit le titulaire d'un permis de centre qui l'a reconnue et les parents des enfants qu'elle reçoit, au moins 30 jours avant la date où elle ne désire plus être reconnue ».

LA LOI SUR LE TABAC

Depuis le 17 décembre 1999, il est interdit de fumer dans les services de garde. À la page 14 de son guide d'information intitulé *Loi sur le tabac*, le Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec mentionne clairement où cette interdiction sera en vigueur et entre autres dans les :

« centres de la petite enfance, garderies ou autre lieu offrant des services de garde de la petite enfance (durant les heures de garde quand il s'agit d'un domicile) ».

L'ADMINISTRATION DE MÉDICAMENTS

Seule la RSG, son assistante ou sa remplaçante a le droit d'administrer des médicaments aux enfants. Les parents doivent avoir au préalable signé une *Autorisation pour administration de médicaments*. De plus, le parent doit fournir à la RSG un médicament ou un produit prescrit par un médecin. Le nom de l'enfant doit figurer sur l'autocollant du flacon ou du contenant préparé par le pharmacien pour ce médicament ou ce produit précis. En aucun cas, la RSG ne peut administrer à un enfant quelque produit que ce soit, s'il n'a pas été au préalable prescrit par un médecin (même s'il est en vente libre).

Exception concernant les produits médicamenteux : une prescription médicale n'est pas requise pour les produits suivants :

- Acétaminophène et insectifuge : la RSG peut les administrer pourvu que le parent ait signé au préalable le *Protocole d'administration*.
- Gouttes nasales salines, crèmes solaires sans paba et crèmes à base d'oxyde de zinc, solutions orales d'hydratation et calamine : la RSG peut les administrer pourvu que le parent ait signé au préalable le document intitulé *Autorisation pour administration de médicaments*.

LES ENFANTS MALADES

Comment la RSG peut-elle déterminer si elle doit accepter ou refuser un enfant malade ? Même si un enfant a de la fièvre, l'indicateur principal doit être la capacité de cet enfant à fonctionner avec le groupe. Lorsque l'enfant doit demeurer alité et que son état nécessite des soins constants de la part de la RSG, cette dernière doit prévenir les parents afin qu'ils viennent chercher leur enfant.

LE REMPLACEMENT D'UNE RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE

Selon l'article 67 du *Règlement sur les centres de la petite enfance*, la RSG doit assurer une continuité de services en pouvant compter sur une personne disponible pour la remplacer ou remplacer son assistante.

Les points importants liés au remplacement de la RSG

- La remplaçante doit être âgée de plus de 18 ans ;
- Même en son absence, la RSG conserve la responsabilité vis-à-vis de son service de garde ;
- La RSG doit prendre les moyens raisonnables pour aviser dès que possible les parents de son absence et de l'identité de la personne qui la remplace. Préférentiellement, les parents devraient avoir déjà eu l'occasion de rencontrer la remplaçante.

Les deux situations prévues pour le remplacement

➤ Absence pour urgence

Vu la situation particulière, la vérification du dossier de police de la personne qui remplace la RSG ne peut s'appliquer.

Le MESSF reconnaît principalement 4 motifs d'absence de la RSG pour urgence, lorsqu'ils sont liés à :

- la santé ou la sécurité de l'un ou de plusieurs des enfants qu'elle reçoit ;
- la santé de la responsable ainsi qu'à la santé de ses proches ;
- l'exercice de ses obligations parentales ou d'obligations civiles ;
- la poursuite d'un programme de formation exigé par le *Règlement sur les CPE*.

Le MESSF parle pour toutes ces absences, de situations isolées et occasionnelles et il considère que la RSG ne devrait s'absenter pour de tels motifs que lorsqu'elle est dans l'impossibilité d'agir en dehors des heures d'ouverture de son service.

➤ Absence occasionnelle (vacances, etc.)

La personne qui remplace ne doit pas être l'objet d'un empêchement (article 67.1 du *Règlement sur les CPE*). Le CPE doit donc vérifier le dossier de police de cette personne.

La personne qui remplace doit avoir suivi un cours de premiers soins d'une durée minimale de 8 heures (article 67.1).

Particularité concernant l'absence pour activité éducative

Lorsqu'une RSG reçoit 6 enfants ou moins, elle est autorisée à se faire remplacer mais uniquement dans des cas isolés ou exceptionnels. Par exemple, si une activité éducative ne convient pas à tous les enfants, à ce moment, la remplaçante peut rester au service de garde avec une partie des enfants (ex : avec 2 poupons). Lorsqu'une RSG reçoit plus de 6 enfants avec une assistante, chacune peut s'occuper d'une partie des enfants (ex. : l'une au service de garde et l'autre au parc).

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

LA RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE EST UNE TRAVAILLEUSE AUTONOME

Contrairement à une éducatrice d'installation, la RSG n'est pas une salariée et le centre de la petite enfance ne peut la contraindre à certaines obligations comme, par exemple, lui imposer un enfant qu'il aurait lui-même choisi.

À titre de travailleuse autonome, la RSG choisit les jours et les heures d'ouverture de son service de garde, le nombre d'enfants qu'elle désire recevoir et leurs catégories d'âge. Cependant, la RSG a obtenu une reconnaissance en fonction de journées et d'heures précises d'ouverture de son service de garde et elle ne peut les changer sans l'autorisation du CPE. La RSG peut fixer elle-même un tarif journalier lorsque, dans l'année, le parent a utilisé la totalité des 260 jours subventionnés à 7\$. La RSG détermine aussi toutes les conditions particulières reliées à l'utilisation de ses services et c'est elle qui indique au parent ce qu'il doit fournir (couches, biberons, crèmes solaires, etc.).

Les parents forment la clientèle de la RSG. La RSG peut demander au CPE de lui référer des parents, posséder sa propre liste d'attente ou prospecter elle-même dans son quartier en y effectuant de la publicité.

LES ÉTAPES PRÉLIMINAIRES AVEC LA RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE

La transparence lors des premiers contacts

Lors de la première rencontre avec la responsable de service de garde, les parents doivent lui demander clairement son tarif, ses jours et ses heures d'ouverture et toutes les conditions particulières qui régissent son service de garde. Ils devraient aussi demander à la RSG quelles sont ses valeurs principales et ses méthodes éducatives. Enfin, avant de donner leur accord de principe à la RSG pour lui confier leur enfant, les parents devraient être persuadés :

- Qu'elle pourra répondre à leurs attentes;
- Qu'ils seront en mesure d'entretenir de bonnes relations avec elle.

L'importance de voir l'enfant au contact des autres enfants

Le parent ne devrait accepter de signer une entente de services qu'après avoir, au préalable, observé leur enfant pendant quelques heures en compagnie de la RSG, au contact des autres enfants du service de garde.

La fiche d'inscription de l'enfant

Lorsqu'un accord est conclu par écrit entre les parents et la RSG, les parents doivent obligatoirement compléter une fiche d'inscription de l'enfant qui restera sur les lieux du service de garde. La RSG pourra ainsi se référer à ce document pour tout ce qui concerne les besoins particuliers de l'enfant.

L'ENTENTE DE SERVICES

La loi du Québec demande de mettre par écrit l'entente conclue entre la RSG et les parents. Ce contrat sert de référence à chacune des 2 parties, lors d'oubli ou de litige. Il est destiné à clarifier les conditions reliées à la garde de l'enfant.

L'entente doit obligatoirement être signée par les 2 parties. La RSG doit conserver l'original de l'entente et en remettre une copie au parent.

L'entente doit être basée sur les lois en vigueur au Québec et en particulier celle sur les centres de la petite enfance et celle sur la protection du consommateur.

Excepté ce qui est précisé dans la loi et les règlements officiels, le CPE n'a pas le mandat ni le pouvoir d'intervenir concernant les tarifs et les conditions particulières contenus dans les ententes de services.

L'entente de services est rédigée par la RSG car c'est elle qui offre les services à l'enfant et c'est également elle qui fixe les conditions reliées à l'utilisation de ces services.

Les points importants qui doivent figurer dans l'entente de services

L'entente de services est généralement conclue pour un an, du 1er septembre au 31 août et elle doit comporter les points suivants :

- Les noms et les coordonnées des parents et de la RSG ;
- Le nom de l'enfant ainsi que sa date de naissance ;
- La date du début de la fréquentation (correspond au premier jour de fréquentation de l'enfant) et la date de fin de la fréquentation (généralement le 31 août). Le contrat ne peut être signé pour une durée supérieure à un an ;
- Le lieu où le service de garde est donné à l'enfant ;
- Les heures d'ouverture et de fermeture du service de garde (elles doivent totaliser au minimum 10 heures par jour. Ex. : de 7h30 à 17h30) ;
- Le tarif journalier de 7\$ (ou d'un autre montant. Ex. : si l'enfant fréquente plus de 260 jours par année, le parent pourrait avoir à payer le plein tarif journalier pour les journées excédentaires¹) ;
- Le nombre de jours de garde de l'enfant. Il doit être précisé combien il y a de jours à 7\$ et s'il y a lieu, combien de jours à un autre tarif ;
- Les autres frais, s'il y a lieu (services complémentaires, repas supplémentaires, etc.) ;
- La fréquence des paiements par le parent ;
- Les autres dispositions concernant les vacances des 2 parties, les absences de l'enfant, la fermeture du service de garde et les autres particularités ;
- Le montant total des sommes dues par le parent ;
- Mention doit être faite, de la Loi sur la protection du consommateur ;
- La procédure de résiliation du contrat.

Les particularités contenues dans la loi et les Règlements du MESSF et de l'Office de la protection du consommateur (OPC)

- **Avant la signature de l'entente.** Les 2 parties sont invitées à prendre connaissance des 2 lois mentionnées au paragraphe précédent intitulé : *Les points importants qui doivent figurer dans l'entente de services* ;
- **Modification de l'entente de services.** Pendant la durée prévue de l'entente, aucune des 2 parties ne peut procéder à l'ajout ou à la modification de l'une ou de plusieurs des clauses de cette entente sans l'accord écrit de l'autre partie (pour des modifications mineures, l'ajout peut être écrit à la main et la RSG et le parent peuvent apposer leurs initiales à côté de cet ajout). Si la modification est importante et uniquement dans la mesure où les 2 parties sont en accord pour réouvrir l'entente, un autre contrat pourra alors être rédigé et signé ;

¹ La place à contribution réduite ne peut être accordée à un enfant pour plus de 260 jours par année (ou 261 pour une année bisextile).

- **Paiement avant la date de fréquentation de l'enfant.** Selon l'article 192 de la *Loi sur la protection du consommateur*, le commerçant (ici, c'est la RSG) ne peut percevoir de paiement avant de commencer à exécuter son obligation. Par contre, il est possible à la RSG de demander, lors de l'inscription, un chèque postdaté à la première journée de fréquentation de l'enfant ;
- **Annulation de la fréquentation.** Dans le cas où le parent a avisé la RSG, de préférence par écrit, que son enfant ne fréquentera pas le service de garde, si le parent a payé d'avance, la RSG doit lui remettre le chèque ou le détruire ;
- **Arrivée à échéance de l'entente.** Lorsqu'elle arrive à expiration, elle n'est plus valide et la RSG peut alors, à son gré, la renouveler ou non. Si le contrat est renouvelé, une nouvelle entente doit alors obligatoirement être signée par les 2 parties ;
- **Bris de contrat par le parent.** Le parent n'a aucun préavis à donner et s'il retire son enfant du jour au lendemain, il n'est pas tenu de payer d'autres journées que celles déjà écoulées même si l'entente de service comprenait un préavis. En effet, légalement un parent ne peut renoncer à ses droits, même s'il a signé un renoncement ;

Le parent, lorsqu'il brise le contrat, doit payer à la RSG, le moindre des 2 montants suivants : 10% des sommes dues pour le restant du contrat ou 50\$.

Voici 2 exemples de situations financières possibles en cas de départ d'un enfant bénéficiaire d'une place à 7\$, avant la date prévue dans le contrat :

Frais de garde prévus pour un an (35 \$/semaine x 52 semaines) :	+ 1 820 \$
Services complémentaires, cours de musique (2,50 \$/s x 52 s) :	+ 130 \$
TOTAL inscrit dans l'entente :	1 950 \$

- 1er cas : départ du parent après 1 an d'utilisation des services

TOTAL à payer par le parent (s'il a déjà payé toutes les sommes prévues pour 52 semaines) 0 \$

- 2e cas : départ du parent après 4 semaines d'utilisation des services

Le moindre entre 50 \$ et 10 % de 1 950 \$ (pour bris de contrat).

TOTAL à payer par le parent (s'il a déjà payé 140 \$ pour les 4 semaines) 50 \$

- **Bris de contrat par la RSG.** La loi stipule que la RSG, contrairement au parent, doit respecter l'entente jusqu'à la date de son échéance. La justification invoquée par l'OPC est la suivante : un parent qui « loue » les services d'une RSG le fait pour combler un besoin particulier et il peut se trouver lésé si on le prive de ce service. Cependant, d'après les articles 21 et 25 du Code civil, le commerçant, dans ce cas la RSG, peut mettre un terme à l'entente si les raisons sont justifiées. Les 2 raisons habituellement invoquées par les RSG et qui peuvent être officiellement reconnues sont la difficulté de l'enfant à s'adapter au service de garde et le non-respect de l'entente de services de la part du parent (comme les retards de paiement). Avant de rompre l'entente pour non paiement, la RSG doit avoir auparavant signifié au parent, par écrit, en lui ayant donné un délai, les risques encourus s'il ne procède pas rapidement au paiement des arriérés.

Les services devant être offerts par la RSG

- D'après l'article 6 du *Règlement sur la contribution réduite* (disponible aux Publications du Québec, Place Dupuis, à Montréal), le 7\$ payé par le parent comprend un repas chaud et 2 collations et les services de garde doivent être fournis pour un maximum de 10 heures par jour. Ces services de garde incluent le matériel servant au programme éducatif dispensé à l'enfant. La RSG est également tenue de fournir le matériel nécessaire pour les poupons, comme chaise haute, parc, lit, etc. La RSG doit également fournir la literie et les jouets ;

Note : Les couches, le lait maternisé, la nourriture et le matériel spécialisée et les médicaments sont à la charge des parents ;

- Les services complémentaires ne font pas partie du programme régulier d'activités et ils sont optionnels pour les parents qui peuvent les refuser ;

- Compte tenu de l'obligation légale, la RSG doit obligatoirement avoir des heures d'ouverture quotidiennes permettant au parent de pouvoir utiliser 10 heures de garde.

LE PARENT DOIT OBLIGATOIREMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE PLACE À 7 \$ AU CPE

Avant de commencer à fréquenter le service de garde, le parent doit remettre à la RSG une copie du formulaire de demande de place à 7\$, dûment signée par le représentant du CPE. La RSG n'est pas autorisée à recevoir un enfant dont le dossier est incomplet.

Selon la loi, une copie de l'entente de services conclue entre la RSG et le parent, doit être remise au CPE par le parent, au moment où il dépose son formulaire de demande de place à contribution réduite. Pour que l'entente soit valide, elle doit être signée par les 2 parties et comporter tous les renseignements nécessaires, idéalement, tel qu'indiqué dans ce guide, à la page 18, au paragraphe intitulé *L'entente de services : les points importants qui doivent figurer dans l'entente de services*. La loi mentionne que la RSG est autorisée à vérifier l'authenticité des documents présentés par les parents.

LE PARENT PEUT ÊTRE EXEMPTÉ DE PAYER LE 7 \$ PAR JOUR

Le CPE La trottinette carottée reçoit des subventions du Ministère destinées à être versées aux RSG et il les leur redistribue chaque mois, en fonction des présences indiquées sur les fiches d'assiduité des enfants. Ces sommes viennent compléter le 7 \$ quotidien que verse le parent.

Le parent peut être exempté de payer le 7 \$ par jour, s'il est prestataire de l'aide de dernier recours (aide sociale).

Dans ce cas, le parent a droit à 23,50 heures gratuites par semaine (2,5 jours par semaine). Pour bénéficier de cette exemption, le parent doit fournir au CPE La trottinette carottée, le talon de son chèque de dernier recours. Il peut profiter de cette exemption dès le début de la fréquentation de son enfant mais par la suite également.

Les parents qui ont cessé de recevoir l'aide de dernier recours (aide sociale), doivent informer le CPE

Les parents doivent téléphoner au CPE lorsque cette allocation leur a été supprimée par le gouvernement du Québec car à ce moment, ils doivent payer le tarif de 7 \$ par jour, comme tous les autres parents.

LA FICHE D'ASSIDUITÉ OU RAPPORT DE PRÉSENCE

Quotidiennement, la RSG doit compléter une fiche d'assiduité individuelle pour chacun des enfants inscrits à son service de garde. À la fin de chaque mois, elle doit la faire signer par le parent et la retourner au CPE qui se base sur cette fiche pour calculer et payer les subventions dues aux RSG. Il est important que les parents vérifient l'exactitude des informations inscrites sur ce document. En aucun cas le parent ne doit accepter de signer une fiche d'assiduité où toutes les fréquentations ont été inscrites à l'avance. De la même manière, le parent ne doit pas signer une fiche d'assiduité où ne sont pas encore indiquées les présences réelles de l'enfant. Enfin, la RSG ne peut signer à la place du parent.

Le parent ne doit pas oublier de signer la fiche d'assiduité avant de quitter définitivement le service de garde.

La fiche d'assiduité doit être complétée selon les obligations légales suivantes :

- Le nom (et prénom) du parent et de l'enfant ;
- Les dates, journées et demi-journées de présence et d'absence de l'enfant. Lorsque l'enfant est absent mais que le parent a tout même payé, la RSG doit alors inscrire « AP » (absence payée) dans la colonne correspondant au jour d'absence ;
- Le montant payé par le parent, le paiement et la date du paiement.

LES CAS OÙ LE SERVICE DE GARDE EST FERMÉ

Que veut dire la notion de service de garde fermé ?

Le CPE considère qu'un service de garde en milieu familial est officiellement fermé, les jours où la RSG n'offre pas de services pendant les heures prévues d'ouverture.

Lorsque le service de garde est officiellement fermé, le CPE n'exerce aucune supervision du service de garde. Si, pendant cette période, des activités de garde ont lieu dans ce milieu physique, elles sont de la seule responsabilité de l'occupant.

Vacances de la RSG et fermeture du service de garde

La RSG qui désire fermer son service de garde (pour prendre des vacances ou pour une autre raison) doit obligatoirement en aviser à avance les parents, idéalement par écrit.

La RSG ne peut faire payer des journées au parent si elles tombent en dehors des jours inscrits au contrat (exemple : s'il est indiqué sur l'entente de services que l'enfant fréquente du lundi au vendredi, la RSG ne peut réclamer au parent qu'il paie une journée qui tomberait un samedi ou un dimanche). Au sujet des jours fériés, le MESSF, précise que s'ils tombent la fin de semaine, ils ne peuvent ni être repris, ni être déplacés.

La RSG ne peut faire payer au parent un nombre de journées supérieur à celui inscrit au contrat (exemple : s'il est indiqué sur l'entente de services que l'enfant fréquente du lundi au vendredi, pour 52 semaines, cela représente 260 jours au maximum, ou 261 jours dans le cas d'une année bisextile. En conséquence, la RSG ne peut réclamer au parent plus de 261 jours, indépendamment des jours fériés, des vacances ou d'autres considérations).

Le CPE paie-t-il les subventions à la RSG lorsque le service de garde est fermé ?

Non. Lorsque le service de garde en milieu familial est officiellement fermé, le CPE ne paie pas à la RSG la compensation quotidienne prévue pour les enfants, autant pour les places à 7\$ que pour les poupons ou les enfants handicapés. En effet, ces montants ne sont payables à la RSG, que dans la mesure où elle, ou sa remplaçante, offre le service.

LES RELATIONS PARENTS-RSG : UN ÉLÉMENT IMPORTANT DU DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT

La confiance est la base des relations interpersonnelles et il est de toute première importance que les parents entretiennent de bonnes relations avec la RSG. La RSG a été reconnue par le centre de la petite enfance parce qu'elle a été jugée apte à éduquer des enfants et dès le départ, il est nécessaire que les parents lui accordent leur confiance. Dans le cas contraire, des conflits risquent de survenir, pouvant provoquer la rupture de l'entente de services, soit de la part des parents, soit de la part de la RSG.

La relation mère-enfant est une relation privilégiée

La responsable de service de garde a un statut assimilé à celui d'une éducatrice dont le rôle est différent de celui de la mère. Il en résulte qu'elle ne peut lui ravir l'affection de l'enfant car indépendamment de son âge lors de l'arrivée en service de garde, l'enfant demeure de manière stable, attaché à sa mère.

La collaboration entre les parents et la RSG

Il est nécessaire qu'il y ait continuité entre les méthodes éducatives du parent et de la RSG afin de présenter à l'enfant des modèles compatibles de comportements.

La coopération entre les parents et la RSG leur permet d'échanger des expertises qui seront favorables à la fois au bien être de l'enfant mais également à son développement. Cette découverte n'est pas nouvelle car, dès 1976, le psychologue Uri Bronfenbrenner avait déjà indiqué que la cohérence entre ceux qui éduquaient l'enfant lui permettait d'avoir accès à des

ressources pour se développer et également d'acquérir un sentiment de compétence⁴¹. En coopérant, il est aussi plus facile de trouver des solutions lorsque des difficultés se présentent pour l'enfant.

La résolution des problèmes

Établir et maintenir des bonnes relations entre adultes est primordial au bien-être de l'enfant. Même si, tout comme les parents, les RSG ont le bien être de l'enfant à cœur, des malentendus peuvent survenir en raison d'opinions divergentes ou d'une mauvaise communication. En effet, si chaque enfant est unique, les adultes le sont également de par leur caractère et leur vécu et les discordes font partie de la vie.

Afin de prévenir les situations conflictuelles, dès le départ, il est important d'établir de bonnes relations entre les parents et la RSG, en clarifiant les attentes de chacun. Une attitude d'ouverture et d'écoute permet de mieux comprendre l'entente de service et de la respecter. Si, malgré la bonne volonté, une brouille survient, il faut laisser passer un peu la colère du moment, avant de chercher à régler la situation. Certains parents font des reproches à la RSG sur le pas de la porte, devant les enfants et cela est doublement préjudiciable. D'une part, les reproches ne règlent nullement les conflits mais de plus ils donnent aux enfants un bien curieux modèle. Cette situation, si elle est désagréable pour le parent, l'est tout autant pour les enfants qui ne comprennent pas pourquoi des adultes qu'ils aiment, se chicaner de cette façon.

Avec un peu de recul, il est souvent plus facile de réfléchir à des possibilités de solutions, en choisissant le bon moment pour en parler. Il est possible de trouver un moment pour téléphoner quand l'un et l'autre sont disponibles, de préférence le soir. Le mieux est de s'exprimer clairement sans accuser et d'écouter. Les conflits trouvent généralement leur source dans un problème de communication et dans ce cas, avec de la douceur et en laissant place à la compréhension, il est souvent possible de venir à bout de les régler.

L'INTÉGRATION DE L'ENFANT EN SERVICE DE GARDE

Malgré un bon encadrement et une approche chaleureuse de la RSG, il arrive que les premières semaines au service de garde soient éprouvantes sur le plan émotif, tant pour les parents que pour les tout-petits. Les premières journées au service de garde ne sont pas toujours faciles, surtout lorsque c'est la première fois que vous confiez ce petit être si cher au monde pour retourner sur le marché du travail. Jocelyne Morin, professeur en Sciences de l'éducation, indique que pour être en mesure d'aider notre enfant à se séparer de nous et à s'adapter à l'univers du service de garde, il faut d'abord avoir accepté soi-même cette séparation.

Avoir le courage de partir

Un bon moyen d'atténuer la déchirure de la séparation est de ne pas s'éterniser au service de garde au moment du départ. Quand vient le temps de partir, il faut vous assurer d'avoir l'attention de votre enfant, bien lui expliquer vos occupations et l'embrasser bien fort. Le contact entre votre enfant et sa responsable de service de garde permet de limiter l'impact de la séparation.

Éviter

- De revenir sur vos pas pour consoler votre enfant car cela ne ferait que prolonger sa peine.
- De filer en douce dès que l'enfant a le dos tourné. À long terme, cela peut porter atteinte à sa confiance en vous.
- De berner votre enfant en lui disant : « Je reviens tout de suite » car il vous attendra toute la journée ! Vous pouvez cependant lui donner un point de repère réaliste comme : « Je reviens après la sieste »⁴².

Les crises de larmes des enfants sont parfois spectaculaires mais on peut s'attendre à d'autres réactions de leur part quand ils commencent à fréquenter le service de garde. Certains enfants vont revenir à la maison surexcités ou ils auront de la difficulté à s'endormir ou refuseront même de manger au service de garde. D'autres enfants vont se remettre à faire pipi dans leur culotte ou redemander la suce mais il ne faut pas s'en apeurer. L'effet d'entraînement du groupe sera bénéfique et il fera en sorte que ces problèmes se résorberont d'eux-mêmes. L'enfant s'adapte véritablement au service de garde lorsqu'il participe avec plaisir aux activités du groupe et qu'il s'y sent bien et heureux. Cette intégration complète peut parfois prendre 2 à 3 mois.

La confiance naît de la confiance

Le succès de l'adaptation au service de garde tient beaucoup de l'attitude positive des parents. Vous devez tout d'abord être assuré de la qualité du service de garde et faire confiance à sa responsable, tout en lui posant toutes les questions que vous jugerez nécessaires. Votre insécurité peut se refléter sur votre enfant qui aura alors plus de difficultés à s'adapter et à faire lui-même confiance à son milieu de garde. Pour aider votre enfant à s'acclimater à sa nouvelle vie, parlez-lui positivement du service de garde, des amis qu'il pourra s'y faire, des nouveaux jouets, des fêtes amusantes, en insistant sur les activités les plus susceptibles de lui plaire. Pour vous rassurer, vous pouvez toujours passer un petit coup de fil à votre responsable de service de garde qui vous donnera des nouvelles, mais évitez de revenir sur les lieux car cela est vécu comme une deuxième séparation⁴³.

L'intégration progressive

Des visites plus courtes donnent à l'enfant le temps de s'adapter et lui permettent d'apprendre, par expérience, que vous reviendrez.

Un bon dialogue

Matin et soir, il est bon de prendre le temps d'échanger avec la responsable de garde sur les événements qui surviennent dans la vie de votre enfant. Un déménagement, le nouveau travail de maman, un petit frère qui s'en vient, le chat qui s'est perdu, une séparation... sont des événements très déstabilisants pour l'enfant, le perturbent et peuvent l'amener à modifier son comportement⁴⁴.

Particularités de votre enfant

Faites part à la responsable de garde, des particularités de votre enfant, de ses goûts, ses craintes, ses habitudes pour manger et pour dormir. Donnez-lui aussi tout autre renseignement qui pourrait l'aider à comprendre votre enfant, à faciliter la transition et à donner des soins qui peuvent se rapprocher des vôtres⁴⁵.

Laissez un objet familier à votre enfant

Les jeunes enfants trouvent souvent réconfortant d'avoir un objet de la maison, comme leur ours en peluche ou leur couverture favorite. D'autres préfèrent mettre dans leur poche ou leur sac à dos un portrait de famille ou un vêtement familier de leur parent comme un foulard ou un gant. À la longue, le besoin diminue pour de tels réconforts ou objets de transition.

Prenez le temps de dire au revoir à votre enfant

Quittez votre enfant en lui disant ce que vous allez faire d'agréable ensemble à la fin de la journée. Vous pouvez aussi lui dire: «Garde un bec en réserve pour mon retour! Après, nous irons chercher ton frère à l'école». Même si c'est parfois tentant, ne partez jamais à la dérobée pendant que votre enfant regarde ailleurs. En plus d'affecter sa confiance sa confiance, vous pourriez l'encourager à s'accrocher encore plus à vous la fois suivante. Une fois que vous aurez dit que vous partez, faites-le! Si vous vous montrez indécis, vous risquez d'augmenter les craintes de l'enfant et il se cramponnera à vous davantage.

Une attention particulière

La responsable de service de garde ne peut remplacer les parents et elle ne cherche pas à le faire non plus. Même si elle apporte elle aussi de l'affection à votre enfant, elle est là essentiellement pour veiller à sa sécurité, répondre à ses besoins fondamentaux, le stimuler et lui permettre d'aller plus loin dans ses apprentissages. Il est bon d'expliquer à votre enfant que sa responsable de garde est une personne qui aime les enfants et qu'il peut lui faire confiance. L'attachement de votre enfant à la responsable de service de garde ne doit pas être menaçant pour vous car c'est à la maison que se vivent les rapports humains les plus significatifs.

L'adaptation prend un certain temps et il faut l'accepter. Il est tout à fait normal de se sentir un peu coupable ou inquiet en tant que parent. L'angoisse de la séparation et la période d'adaptation peuvent être difficiles pour vous et pour votre enfant. Heureusement, avec une bonne planification, cette période peut être de courte durée⁴⁶.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'UN SIGNALEMENT EST RETENU PAR LA DPJ ?

Dans le cas où un signalement est retenu par la Direction de la protection de la jeunesse concernant une personne en lien avec l'un des services de garde opéré par une responsable de service de garde reconnue par le CPE La trottinette carottée, la procédure d'urgence est la suivante :

- Le CPE suspend immédiatement la RSG ;
- Le CPE fait parvenir immédiatement à chacun des parents des enfants reçus par la RSG, une lettre indiquant que cette personne est suspendue en vertu de l'article 35 du *Règlement sur les CPE*.

L'IMPÔT DES PARENTS ET L'ATTESTATION DE SERVICES DE GARDE REÇUS

LE RELEVÉ 24 EST REMPLI PAR LA RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE

Avant le dernier jour de février, la RSG doit remettre le Relevé 24 aux parents car il sert de reçu à la fois pour l'impôt provincial (original du Relevé 24) et fédéral (photocopie du Relevé 24).

DÉTAILS CONCERNANT LE RELEVÉ 24

Les sommes non déductibles au provincial sont écrites à la case D :

Les sommes admissibles au provincial sont inscrites à la case E et ne concernent que les frais de garde additionnels (pénalités de retard, heures de garde demandées par le parent en plus du 10 heures quotidien, journées pédagogiques pour les enfants d'âge scolaire) ;

Les sommes déductibles au fédéral sont écrites à la case C du Relevé 24 (7\$ quotidien, frais de repas supplémentaires comme soupers ou déjeûners, frais pour services personnalisés comme couches, lait maternisé, etc., frais liés à l'habillement, frais pour des services complémentaires comme par exemple des activités de natation ou de danse, des spectacles ou des sorties à la ferme, aux pommes, à la cabane à sucre, au biodôme et enfin autres frais s'il y a lieu).

Note :

Le parent doit remettre son numéro d'assurance sociale à la RSG car il doit obligatoirement figurer sur le Relevé 24. Dans le cas où le parent a déménagé entre son départ du service et la fin février, il doit également lui communiquer sa nouvelle adresse.

ATTESTATION DE SERVICES DE GARDE REÇUS

Lorsque le parent quitte définitivement son service de garde pour un autre à 7\$, il doit appeler le bureau de La trottinette carottée qui lui remettra un document, indiquant le nombre de jours de fréquentation de son enfant depuis le 1^{er} septembre dernier.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- 1) Toute personne peut formuler une plainte au centre de petite enfance de services de garde en milieu familial La TROTTINETTE CAROTTÉE, pendant les heures d'ouverture du bureau (soit du lundi au vendredi, de 9h à 16h) pour dénoncer des propos tenus, des agissements, des incidents qui contreviennent aux règles de fonctionnement établies par le centre de petite enfance, à la Loi et au Règlement sur les centres de petite enfance et à la Loi de la protection de la jeunesse.
- 2) La plainte peut être effectuée par téléphone, par écrit, ou de vive voix au bureau du centre de petite enfance. Le directeur, ou en son absence un membre du personnel, doit prendre par écrit le contenu de la plainte. Lorsque la plainte est écrite, le directeur expédie au plaignant un accusé de réception.
- 3) Le directeur du centre de petite enfance, ou à défaut toute autre personne désignée par le conseil d'administration, doit, dans des délais raisonnables, recueillir les informations concernant l'incident et, s'il y a lieu, rencontrer les parties impliquées.
- 4) Le directeur du centre de petite enfance, ou à défaut, toute autre personne désignée par le conseil d'administration, sert de médiateur entre les parties impliquées.
- 5) Le directeur du centre de petite enfance, ou à défaut toute autre personne désignée par le conseil d'administration, informe le conseil d'administration du résultat de sa médiation et lui présente le dossier, afin qu'il en prenne connaissance et dispose des faits qui lui sont soumis.
- 6) Le conseil d'administration, à la demande verbale ou écrite d'une ou des parties intéressées, rencontre et entend ceux qui désirent l'être.
- 7) Lorsque la plainte n'a pu être réglée à l'amiable, le conseil d'administration prend une décision concernant le dossier, conformément à la Loi et au Règlement sur les agences et les services de garde en milieu familial et la faire parvenir aux parties impliquées, dans les plus brefs délais.
- 8) Lorsqu'une plainte concerne un abus physique ou sexuel dont aurait été victime un enfant reçu chez une responsable de service de garde, le directeur ou l'adjointe à la pédagogie, ou en leur absence, la conseillère pédagogique signale les faits sur-le-champs à la Direction de la Protection de la Jeunesse. Il en informe par la suite le conseil d'administration dans les plus brefs délais. Le conseil d'administration s'assure du suivi du dossier et de la mise en application des décisions ou des recommandations de la Direction de la Protection de la Jeunesse.

Ressources disponibles :

Ministère de l'emploi, de la solidarité et de la famille
Office de la protection du consommateur

(514) 873-2323
1-888-672-2556

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ¹ Ministère de la famille et de l'enfance (1997). *Programme éducatif des centres de la petite enfance*, les publications du Québec.
- ² Katz, L. G (1993). *Dispositions as Educational Goals*. Eric EDO-PS-93-10. Document électronique télé-accessible à l'adresse URL : <http://ericps.crc.uuic.edu/eece/pubs/digests/1993/katzdi93.html>
- ³ Wylie, S. et Axford, M. (2000). Si les enfants sont différents, pourquoi offrir les mêmes programmes ? Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, *Interaction*, 14, (2), p10-12.
- ⁴ *Ibid.*, Katz, L. (1993).
- ⁵ Spitzer, M., cité dans dans Psychiatric Hospital, Université de Ulm, Allemagne (2003). *Brain Research and Learning Sciences « Emotions and learning » planning symposium*, Centre for Educational Research and Innovation, Organisation for Economic Co-operation and Development. Document téléaccessible à l'URL : <http://www.google.ca/search?q=cache:2i9NpbOWf2MJ:www.oecd.org/dataoecd/57/49/23452767.pdf+Brain+research+and+learning+sciences&hl=en&start=1&ie=UTF-8>
- ⁶ Provencher, S. (2002). *De l'estime de soi vers l'autonomie*, Guide favorisant l'application d'un programme éducatif en service de garde en milieu familial, Charny, pp 25 à 30.
- ⁷ Katz, G. L. (1991). *Readiness: Children and Schools*, Document électronique télé-accessible à l'adresse URL : <http://www.ericfacility.net/ericdigests/ed330495.html>
- ⁸ Victoria Daycare Research project (2000). *Tour d'horizon de l'étude longitudinale sur les services de garde et développement humain au Canada*, Canadian Journal of Research in Early Childhood Education, cité par la Fédération canadienne des services de garde à l'Enfance, document disponible à l'URL : http://www.cccf.ca/pressroom/fs_01_fr.html
- ⁹ *Ibid.*, Katz, L. (1991).
- ¹⁰ Guindon, M. et Lopez, J.-M. (2003) *Le milieu familial reconnu par les CPE : une option à privilégier dans le développement*. Mémoire présenté au gouvernement du Québec dans le cadre de la consultation sur le financement et le développement du réseau des services de garde, CPE La trottinette carottée, Montréal.
- ¹¹ Doherty, G. et al (2000). *Oui ça me touche ! Des milieux accueillants où l'on apprend : La qualité dans les services de garde en milieu familial réglementés au Canada*, Université de Guelph, Ontario.
- ¹² Bellemare, G., Gravel, A-R et Briand, L. (2002.) *La qualité des services de garde à l'enfance, un bilan de la littérature*, Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale, p 44.
- ¹³ Podmore V. (2002). *Services de garderie pour la Petite enfance en milieu familial : le cas de la Nouvelle-Zélande*, Notes de l'Unesco sur la politique de la petite enfance, n° 6, septembre 2002, p 2.
- ¹⁴ Griffin., S. *Le professionnalisme, fondement des services de garde de qualité*, document disponible à l'URL : http://collections.ic.gc.ca/child_docs/00000237.htm
- ¹⁵ Tremblay, S. (2002). *Enquête grandir en qualité*, Ministère de la famille et de l'enfance, Québec, p 27.
- ¹⁶ *Ibid.*, Doherty, G. et autres (2000).
- ¹⁷ *Ibid.*, Tremblay, S. (2002), p 13.
- ¹⁸ *Ibid.*, Bellemare, G., Gravel, A-R et Briand, L. (2002), p 31.
- ¹⁹ *Ibid.*, Victoria Daycare Research project (2000)
- ²⁰ Gordon, C. et Krashinsky, M. (1998), cités par Childcare Canada, dans Les services de garde à l'enfance sont-ils un bon investissement public? Document disponible à l'adresse URL: <http://www.childcarecanada.org/research/complete/bensumfr.html>
- ²¹ *Ibid.*, Tremblay, S. (2002), citant Pierre Humbert et al (1999), p 25.
- ²² Doherty, G. (1998). *Évaluer la qualité des services de garde à l'enfance*, document préparé dans le cadre du projet Partenaires pour la Qualité, document accessible à l'URL : <http://www.cfc-efc.ca/ccfc/00001226.htm>
- ²³ Lopez, J-M (2000). *L'état des relations parents-responsables de services de garde en milieu familial, en contexte de milieux ethniques et défavorisés, dans les centres de la petite enfance de l'île de Montréal*, Montréal, p 113.
- ²⁴ *Ibid.*, Tremblay, S. (2002), p 19.
- ²⁵ Tougas, J. (2002). *La restructuration des services éducatifs et de garde à l'enfance au Québec : les cinq premières années*, Document hors-série 17, Childcare Resource & Research Unit, Centre for Urban & Community Studies, Toronto, p 17.
- ²⁶ Steinhauer, P. D. (1999). *L'influence de l'expérience en bas âge sur le développement de l'enfant*, Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, *Interaction*, vol 13, n° 1, printemps 1999, p 15.
- ²⁷ Robeson, P. (1999). *Ressources liées aux recherches récentes sur le cerveau*, Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, *Interaction*, vol 13, n° 1, printemps 1999, p 29.
- ²⁸ *Ibid.*, Doherty, G. et autres (2000), p 115.
- ²⁹ *Ibid.*, Guindon, M. et Lopez, J.-M. (2003).
- ³⁰ Shreeve, K. et Lowry V. (2001). *Planning et Implementing Multiaged Groups*, Community Development Institute, Denver, document accessible à l'URL : http://www.region8headstart.org/info/EHS_Multiaged.html
- ³¹ Allison, J. (1998). *Dealing with Staff and Parent Concerns*, Child Care Information Exchange, novembre 1998, pp 50-53.
- ³² Kasten, W. (1998). *Why Does Multiage Make Sense? Compelling Arguments for Educational Change*. National Council Teacher of English, 2 Primary Voices K-6, vol 6, n° 2, pp 2-9.
- ³³ *Ibid.*, Wylie, S. et Axford, M. (2000).
- ³⁴ *Ibid.*, Shreeve, K. et Lowry V. (2001).
- ³⁵ Seifert, T., Canning, P. et Lindemann, B. (2001), citant l'étude du National Institute of Child Health Development, dans *Une étude de la garde à l'enfance et du bien-être dans les jeunes familles canadiennes*, Direction générale de la recherche appliquée, Développement des ressources humaines Canada, Ottawa, p 3.
- ³⁶ Kaiser B. et Rasminsky, J.S. (1999). En quoi le taux de roulement affecte-t-il la qualité ? dans *Partenaires pour la qualité, Enjeux*, Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, Ottawa, p 7.
- ³⁷ Oden, S. (2000), citant Hartup W.W. (1981) dans *The Development of Social Competence in Children*. Eric Digest : ED281610. Document accessible à l'URL : <http://www.ericfacility.net/ericdigests/ed281610.html>
- ³⁸ Gaustad, J. (1993). *Peer and Cross-Age Tutoring*. Eric Digest : ED354608. Document accessible à l'URL : <http://www.ericfacility.net/ericdigests/ed354608.html>
- ³⁹ Katz, L. G. (1992). *Nongraded and Mixed-Age Grouping in Early Childhood Programs*. Eric Digest : ED351148, Document accessible à l'URL : <http://www.ericfacility.net/ericdigests/ed351148.html>
- ⁴⁰ *Ibid.*, Tremblay, S. (2000), citant Doherty et autres (1995), p 11.
- ⁴¹ Bronfenbrenner, U.(1976). The experimental ecology of education. *Educational research*, 5, 5-15.
- ⁴² Cadieux, L. *Guide d'intégration d'un nouvel enfant*, CPE Boute-en-train, Document accessible à l'URL : <http://www.cpebouteentrain.org/boute-en-train.html>
- ⁴³ *Ibid.*, Cadieux, L.
- ⁴⁴ *Ibid.*, Cadieux, L.
- ⁴⁵ Dunster, L. (1994). *Un guide pour la responsable de garde en milieu familial*, Child Care Provider Association, Ottawa, 311p.
- ⁴⁶ *Ibid.*, Dunster, L., (1994).

