

La qualité dans nos services de garde



Le mot de la présidente du conseil d'administration



Marise Guindon

Bonjour!

Depuis juin dernier, suite à la publication des résultats de l'enquête "Grandir en qualité", les journalistes ont commencé à se préoccuper de la qualité dans les services de garde et à publier des articles à ce sujet dans les journaux. L'étude commandée par le ministère se voulait un début de réponse au Vérificateur général du Québec qui en 2001, avait demandé au gouvernement de s'assurer de la bonne utilisation des sommes dépensées dans le réseau des services de garde à l'enfance.

Dans la foulée de son enquête, le ministère espère maintenant que les organismes qui représentent les services de garde et les responsables de services de garde en milieu familial vont très bientôt s'engager pour la qualité, en signant une déclaration de principe. Le ministère a également prévu l'évaluation prochaine des services de garde par l'intermédiaire du Conseil d'Agrément, à qui il a confié ce mandat. La mesure de la qualité devrait s'effectuer à l'aide d'auto-évaluations du personnel et d'observations sur place. Ce processus pourrait éventuellement commencer dans le courant de l'année prochaine mais il semble que la démarche ne sera pas obligatoire. Ceux qui auront demandé à être évalués et qui satisferont aux normes, recevront un "certificat" valable 3 ans. Cette approche de la qualité en petite enfance, basée sur la "satisfaction du client" est calquée sur le modèle mis en place dans les hôpitaux, les CLSC etc. et elle est très administrative. Pour notre part, nous pensons

que les normes et les obligations ont peu de chances de favoriser la qualité et de l'améliorer. Et il nous paraît difficile de traiter de la même façon les usagers d'un service public et des enfants de moins de 5 ans.

Le choix du ministère dans le modèle d'évaluation de la qualité a également un défaut majeur car il est prévu pour des clientèles qui fréquentent une bâtisse ou un immeuble et non un appartement privé. Il en résulte que ce modèle ne sera pas facile à adapter au milieu familial alors que les enfants qui fréquentent ce mode de garde représentent plus de la moitié de l'ensemble de ceux du réseau des CPE.

La qualité de vie des enfants dans les services que nous supervisons nous tient à coeur et nous travaillons depuis des années à aider les responsables de services de garde à l'améliorer. Nous sommes cependant conscients que cette question dépasse le cadre d'action de La trottinette carottée et c'est pourquoi, avec une centaine d'autres, nous avons créé au printemps dernier un nouvel organisme provincial qui répond véritablement à notre vision de la qualité: le Conseil québécois des centres de la petite enfance. La trottinette carottée a en particulier beaucoup investi de temps et de ressources pour permettre l'échange d'informations entre les personnes qui travaillent dans les services de garde et cela a débouché sur un forum très intéressant. Vous trouverez un compte-rendu de cette événement en page 2 de ce bulletin.

INFO SPÉCIAL DU CPE LA TROTTINETTE CAROTTÉE pour les parents et les responsables de services de garde en milieu familial



Sommaire de ce bulletin

Le mot de la présidente	p1
La qualité en services de garde passe par la reconnaissance du droit des enfants, la satisfaction de leurs besoins et le respect de leur rythme de développement	p1
La trottinette carottée au forum de discussions et d'échanges de Bécancour	p2
Témoignage d'une responsable de service de garde	p2
Le point de vue d'un parent	en annexe
Journée nationale de l'enfant	en annexe
Manifeste du Conseil Québécois des CPE	annexe

Bienvenue dans la vie, Marine!

Marie-Claude Lemire, parent du conseil d'administration de La trottinette carottée a donné naissance à son deuxième enfant. Félicitations à la maman, au papa et à son grand frère.



Jules et Marine

La qualité en services de garde passe par la reconnaissance du droit des enfants, la satisfaction de leurs besoins et le respect de leur rythme de développement.

Les enfants ont des droits

Nous pensons qu'avant d'envisager d'améliorer la qualité, il convient tout d'abord d'accepter l'idée que les enfants sont des citoyens et qu'à ce titre, ils ont eux aussi des droits. Ces droits sont d'ailleurs inscrits dans la Convention des Nations-Unis sur l'enfant et le Code civil du Québec. Avant même d'entrer à l'école, l'enfant est déjà un être de droit et à ce titre, une part des ressources de la société doit lui revenir et se traduire en investissements pour son éducation. Vu que la population infantile est une fraction importante de celle du Québec, la part de 1,7 milliard de dollars prévue par le gouvernement du Québec pour le financement de 200 000 places en services de garde, loin d'être exagérée, revient en fait de droit aux enfants.

Pour faire avancer les droits de l'enfant au Québec, notre centre de la petite enfance a activement contribué à rédiger un Manifeste en faveur des enfants. Ce document sert maintenant de plate forme d'action au Conseil québécois des CPE et vous le trouverez joint avec ce bulletin.



Les enfants ont des besoins

Nous pensons que l'évaluation de la qualité avec les jeunes enfants doit tout d'abord s'effectuer à partir de leurs besoins. Les premières années de la vie sont en effet cruciales pour l'enfant et il doit pouvoir compter sur un appui et un encouragement constant des responsables de services de garde en milieu familial. Il nous paraît essentiel de recueillir le point de vue des personnes qui agissent en première ligne avec les enfants et c'est pourquoi notre centre a contribué à l'organisation d'un forum provincial de discussions et d'échanges pour toutes les personnes impliquées dans le processus éducatif en milieu de garde. Le forum a été précédé de réflexions dans les centres de la petite enfance et La trottinette carottée a elle aussi organisé une rencontre avec ses responsables de services de garde. Des idées intéressantes ont été retenues de ces échanges et notre centre compte bien les réutiliser prochainement en soutien à l'ensemble de nos responsables. Nous pouvons citer en particulier la notion de continuité éducative liée à celle du temps qui, en milieu familial, joue en faveur de l'enfant pour son développement.

Les enfants ont leur mot à dire dans l'évaluation de la qualité en milieu de garde

Certaines personnes pensent qu'en raison de leur jeune âge, il n'est pas possible d'intégrer les enfants des services de garde dans le processus d'amélioration de leur qualité de vie. Plusieurs expériences ont cependant démontré le contraire. En particulier, une étude a été menée au Danemark avec des enfants fréquentant le primaire qui ont été allés observer des plus petits de moins de 6 ans. Les résultats ont prouvé qu'il était possible de tenir compte du point de vue des enfants pour ajuster les politiques et les interventions des adultes(1). Lilian Katz est une chercheuse réputée qui travaille depuis des dizaines d'années à améliorer le cadre de vie et de développement des jeunes enfants, en particulier dans un contexte multiâge et elle considère que le meilleur moyen d'évaluer la qualité des programmes éducatifs qui leur sont destinés, passe par l'expérience de l'enfant lui-même(2). Une autre recherche a été effectuée par Langsfeld avec de jeunes enfants, en 1994, aux États-Unis et elle a confirmé le point de vue de Lilian Katz. Les petits préféraient les programmes intimes avec du personnel "agréable" et des amis attirants pour eux(3).



1. Kaiser B. et Rasminsky, J.S. (1999). Le point de vue de l'enfant, dans *Partenaires pour la qualité, Enjeux*, Ottawa: Fédération canadienne des services de garde à l'enfance.
2. Katz, L. (1993). *Multiple Perspectives on the Quality of Early Childhood Programs*. ERIC ED355041. Document télé-accessible à l'adresse URL: <http://www.ericfacility.net/ericdigests/ed355041.html>
3. Ceglowsky, D. (2004). How stake Holder Groups Define Quality in Child Care. *Early Childhood Education Journal*, 32(2), 101-111.

La trottinette carottée au forum de discussions et d'échanges sur la qualité des services de garde

Bécancour, le 15 octobre 2004



L'organisateur du forum:

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE

Les participants au forum

150 personnes, de 60 centres de la petite enfance différents.

- des membres du personnel des centres de la petite enfance, dont des gestionnaires et des personnes qui travaillent à l'administration et des conseillères pédagogiques.
- des parents utilisateurs des services de garde.
- des responsables de services de garde en milieu familial.

7 personnes ont représenté notre centres de la petite enfance dont un parent du conseil d'administration, 4 membres du personnel et 2 responsables de services de garde en milieu familial.



Conférence de Madame Carole Théberge, Ministre déléguée à la Famille, lors de l'ouverture officielle du forum, le 14 octobre 2004.

Les objectifs du forum

- Jouer un rôle actif dans le processus visant à améliorer la qualité dans les services de garde du Québec.
- Favoriser des échanges entre les personnes qui, dans les services de garde, interviennent dans le processus éducatif des enfants.
- Démontrer au ministère et à la collectivité la volonté des CPE de s'engager dans un processus dynamique d'amélioration de la qualité.

Les présentations de projets "coups de coeur"



Manon Ladouceur et Geneviève Lemay, responsable de la pédagogie et conseillère pédagogique de La trottinette carottée.

Dans chacun des 3 ateliers, 3 centres de la petite enfance sont venus présenter, en 20 minutes chacun, un projet qui leur tient à coeur et qu'il ont expérimenté pour améliorer la qualité dans leur service de garde.

Manon Ladouceur, Geneviève Lemay et Nancy Vachon sont venues présenter pour La trottinette carottée, un projet intitulé *Routines et transitions*.

Ce projet était le seul qui était accompagné d'un support sonore et visuel. Nous avons préparé un diaporama avec des photos prises dans plusieurs des services de garde en milieu familial reconnu par la trottinette carottée.



L'atelier pédagogie, avec au premier plan, les représentantes de La trottinette.



Nancy Laurin et Nancy Vachon, de La Trottinette carottée participant au Forum en tant que responsables de services de garde en milieu familial.

Les ateliers de discussions

Les participantes au forum étaient réparties dans 3 ateliers différents: Administration, Relations humaines et Pédagogie.

À travers les discussions, les participantes devaient répondre à 4 questions:

- Quelle est votre définition de la qualité?
- Quelles sont vos forces en regard des différents éléments qui composent la qualité de vos services de garde?
- Quel est le projet, l'idée, l'action, l'attitude qui fait qu'aujourd'hui, chez vous, dans votre milieu, vous avez amélioré vos services auprès des enfants, des parents?
- Quels sont les éléments qui sont encore à améliorer dans votre service de garde éducatif?



Geneviève Chemouil, commis comptable de La trottinette carottée.



Jean-Marc Lopez, directeur de La trottinette carottée.

Le point de vue d'un parent

Un parent du centre de la petite enfance La trottinette carottée est venue exposer son point de vue à l'assemblée des participantes, lors de la plénière du forum qui a suivi les ateliers. Vous trouverez le texte de son allocution joint à cet info.



Violaine Gagnon, secrétaire du conseil d'administration de La trottinette carottée.

Témoignage d'une RSG



C'est avec enthousiasme que j'ai décidé de participer à cette journée de Forum, ce n'est pas sans dire que j'ai dû soulever quelques montagnes pour m'organiser

un vendredi de garde et faire reconduire et chercher mon fils à son école! Mais ces efforts en ont valu grandement la peine! Mes attentes, au départ, étaient de me ressourcer, de rencontrer des gens du milieu de la petite enfance, de participer à des discussions sur la qualité des services et de revenir avec des nouvelles idées à appliquer dans mon milieu. Elles ont été comblées plus que je ne l'avais espéré! J'ai particulièrement aimé le coup de coeur d'une RSG du CPE La petite école. Elle présentait un cartable décrivant son service de garde pour ses nouveaux parents. Bien sûr, j'ai été très fière de la présentation de notre CPE La trottinette carottée, concernant les routines et les transitions et du diaporama d'images d'enfants de notre réseau, conçu à cet effet.

J'ai été surprise et heureuse de constater que les besoins des enfants étaient toujours au coeur des discussions et directement reliés à la qualité. De plus, contrairement aux années passées lors d'un événement semblable, le milieu familial avait sa place et même une très grande place et semble de plus en plus reconnu pour ses qualités et ses forces telles que la flexibilité de ses horaires, la continuité de service, les relations significatives et durables, la fraternité, etc.

J'ai toujours été fière d'être RSG et aujourd'hui je me sens reconnue pour ce que je fais et c'est très valorisant! En conclusion, j'aimerais dire aux RSG de notre réseau que si vous avez la chance de participer à un tel événement, n'hésitez pas! Ça vaut la peine de sortir de son isolement pour aller voir ce qui se fait ailleurs et pour constater que nous travaillons tous dans le même sens, soit celui d'assurer le bien-être des enfants, dans un milieu de qualité.

Nancy Laurin,
Responsable de service de garde en milieu familial

Le suivi du forum



Pour toutes et tous, un colloque sur la qualité des services de garde, les 14, 15 et 16 avril 2005, au Mont-Saint-Anne

Le colloque sera ouvert à tous ceux qui oeuvrent dans les services de garde du Québec et cela inclus les responsables de services de garde en milieu familial. Les parents y auront également leur place ainsi que des intervenants extérieurs aux centres de la petite enfance qui travaillent habituellement avec notre réseau.

La programmation touchera les aspects relationnels et les mesures d'amélioration administrative mais aussi les programmes éducatifs, les contextes éducatifs favorables au développement de l'enfant comme le multiâge, etc.

Le colloque proposera des mini-conférences, permettra également aux participants de donner leur point de vue dans des ateliers de discussions et de prendre connaissance de projets novateurs présentés par les autres centres de la petite enfance. Il sera aussi possible de s'informer de différentes techniques en suivant des formations.

Un document de synthèse des discussions du forum sera disponible vers la mi-novembre. Pour se le procurer, aller sur le site du Conseil québécois des CPE: <http://www.cqcepe.qc.ca>

Nos remerciements: aux parents utilisateurs des services de garde en milieu familial du CPE La trottinette carottée, qui ont autorisé la publication des photos de leurs enfants et aux responsables de ces services.