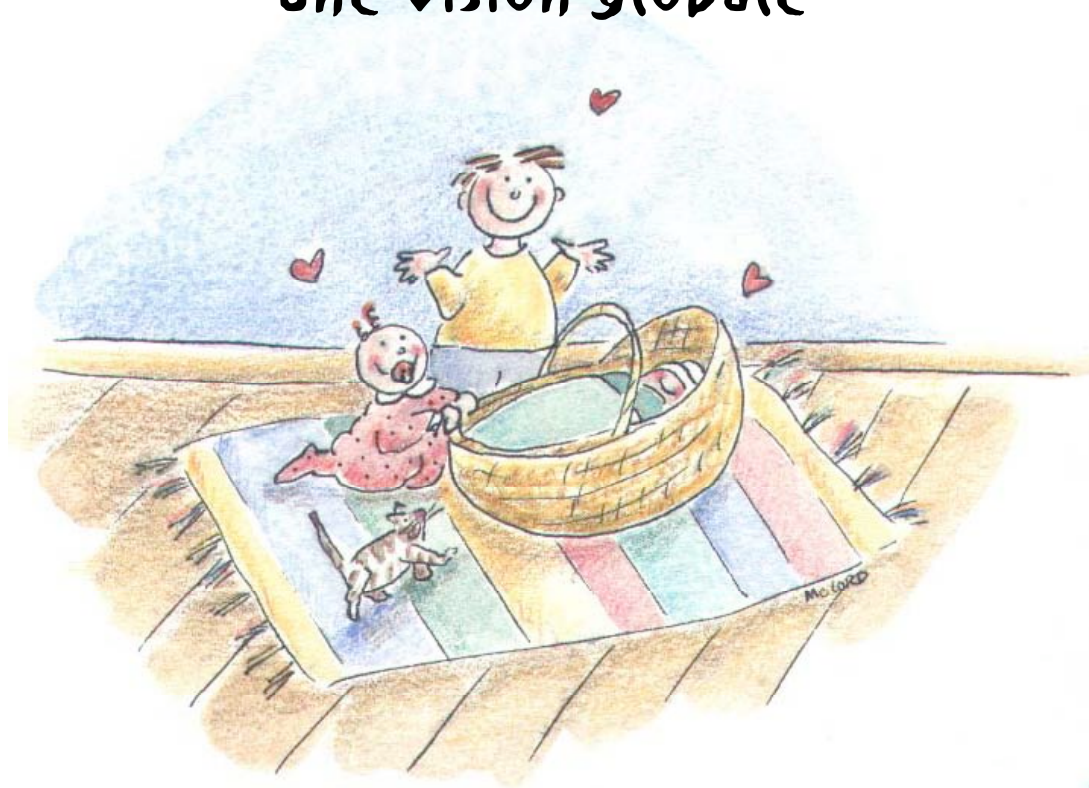


Les étapes de développement du milieu familial : une vision globale



Centre de la petite enfance La trottinette carottée



Par Jean-Marc Lopez, directeur du centre de la petite enfance La trottinette carottée

Cette brochure reprend l'essentiel d'un document de soutien aux centres de la petite enfance de la Table de concertation de Côte-des-Neiges, à Montréal.

Logo et illustrations : Marie-Claude Lord

ISBN : 2-9806945-6-8

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2002

© Centre de la petite enfance La trottinette carottée, avril 2002

La reproduction en totalité ou en partie des textes de ce document est autorisée mais veuillez citer la source.

Les dessins figurant sur ce document représentent l'image de La trottinette carottée et sont 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 : trotcar@cam.org

Introduction

Développer le milieu familial est un défi important pour un centre de la petite enfance.

Ce document est destiné à mieux cerner les étapes principales qui permettent de démarrer ce mode de garde encore mal connu de nombreuses installations à Montréal.

Les étapes de développement du milieu familial devraient être considérées comme faisant partie d'un tout et il est préférable de ne pas les dissocier. Un point de vue global sur le milieu familial permet de se projeter dans le temps, de garder une vue d'ensemble du développement et de mieux contrôler les situations.

Le bon fonctionnement des services de garde en milieu familial et du CPE lui-même est directement influencé par la qualité des relations humaines. Ces relations humaines sont la base de la construction du milieu familial et dès le début du processus de développement, le gestionnaire doit tenir compte de cet élément fondamental.

Une bonne vision de l'avenir, le respect du statut de travailleuse autonome des responsables de services de garde, un personnel ouvert, compétent et dynamique sont les autres éléments qui constituent la clé de la réussite pour le milieu familial.

Abréviations

CA	:	conseil d'administration
CPE	:	centre de la petite enfance
MF	:	milieu familial
MFE	:	Ministère de la Famille et de l'Enfance
PCR	:	place à contribution réduite
Poupon	:	enfant âgé de moins de 18 mois
RSG	:	responsable de service de garde
VDP	:	vérification du dossier de police

Table des matières

1-	LES GRANDES ÉTAPES DU DÉVELOPPEMENT	1
2-	L'ÉCHÉANCIER DU DÉVELOPPEMENT	3
3-	LES ÉTAPES PRÉLIMINAIRES DU DÉVELOPPEMENT	
	3.1 Le résumé des étapes.....	5
	3.2 L'agent de projet et le milieu familial	
	3.2.1 Description des tâches de l'agent de projet	6
	3.2.2 Documents nécessaires à l'obtention du permis.....	6
6-	Documents et formulaires nécessaires ou utiles au fonctionnement du CPE.....	7
	3.3 La restructuration des postes de travail du CPE	
	3.3.1 Rôle de la direction du CPE	9
	3.3.2 Manières de restructurer	9
	3.4 L'embauche du personnel	9
	3.5 Les descriptions de tâches du personnel affecté au milieu familial.....	10
	3.5.1 Balises d'une description de tâches.....	10
	3.5.2 Quelques trucs pour rédiger une description de tâches	10
	3.6 Critères d'embauche de la conseillère pédagogique	
	3.6.1 Critères reliés à la fonction.....	11
	3.6.2 Exigences	11
	3.6.3 Qualités demandées.....	11
	3.6.4 Profil de compétences	12
4	LA RECONNAISSANCE DES RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE	
	4.1 Les phases du processus de reconnaissance	13
	4.2 Les critères de base de la reconnaissance	
	4.2.1 Constat.....	13
	4.2.2 La candidate doit répondre aux règles fixées par le MFE.....	14
	4.2.3 La candidate doit répondre aux besoins du CPE	14
	4.2.4 Profil de la responsable de service de garde.....	16
	4.3 L'information et documents à remettre à la candidate RSG	
	4.3.1 Lorsque la personne s'informe au CPE	20
	4.3.2 Lorsque la personne est en processus de reconnaissance.....	20

4.4	Les premiers contacts avec la candidate désirant être reconnue	
4.4.1	Principes de base	21
4.4.2	Étapes	22
➤	Lettre et documents à remettre à la RSG lorsque le CA du CPE l'a reconnue	22
4.6	Liste des documents de soutien à remettre à la nouvelle RSG	23
5-	LA CLIENTÈLE DES RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL	
5.1	Les parents sont les clients des RSG.....	25
5.2	Les modalités pour informer les parents.....	25
6-	LE CONTRÔLE DES SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL	
6.1	La réglementation sur le contrôle.....	27
6.2	Le temps nécessaire au CPE pour le contrôle	27
7-	LE SOUTIEN AUX RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL	
7.1	Les formes du soutien.....	29
7.2	Le temps nécessaire au CPE pour le soutien	30
7.3	Les étapes du soutien aux RSG	
7.3.1	Soutien de < contact>>	30
7.3.2	Soutien d'activité.....	30
8-	L'ÉVALUATION DES RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL	
8.1	Les étapes de l'évaluation.....	33
8.2	Le temps nécessaire au CPE pour l'évaluation.....	33
	BIBLIOGRAPHIE	35
	ANNEXE : EXEMPLES DE DESCRIPTIONS DE TÂCHES DU PERSONNEL.....	37

1- Les grandes étapes du développement du milieu familial

- Les étapes préliminaires du développement
- La reconnaissance des responsables de services de garde en milieu familial
- Le contrôle des services de garde en milieu familial
- Le soutien aux responsables de services de garde en milieu familial
- L'évaluation des responsables de services de garde en milieu familial

2- L'échéancier du développement

La durée des étapes varie d'un CPE à l'autre en fonction de la conjoncture, des priorités avancées, de la capacité à s'organiser, etc. Certaines étapes peuvent aussi se chevaucher, par exemple si le CPE profite des périodes d'attente entre 2 étapes pour faire préparer tous les documents nécessaires au milieu familial (par le chargé de projet, la conseillère pédagogique ou une autre personne).

LE TEMPS NÉCESSAIRE AUX ÉTAPES

- Subvention de démarrage** (réception) : **2 mois** après la demande
- Permis pour les places en MF** (obtention) : **2 mois** après l'envoi des documents demandés
- Structure administrative** (mise en place) : **2 mois**
- Fonds de roulement** (réception) : **2 mois** après la demande
- Reconnaissance des RSG** (processus) : **5 mois**
 - 1er dossier 1 mois
 - 2 ième au 4 ième dossier 2 mois
 - 5 ième au 7 ième dossier 2 mois
- Formation** (étalée sur) : **15 mois**
 - gestion du milieu familial 2 ième mois
 - rôle d'une RSG 4 ième mois
 - santé, sécur. et alimentation 6 ième mois
 - développement de l'enfant 9 ième mois
 - programme éducatif 12 ième mois
- Contrôle** (3 visites, de préférence étalées sur) : **9 mois**
- Évaluation** (1 visite avant l'échéance de) : **12 mois**
- Soutien** (commence avec les reconnaissances) : **1^{er} mois**

3- Les étapes préliminaires du développement

3.1 LE RÉSUMÉ DES ÉTAPES

- Résolution du CA pour demander des places en milieu familial au MFE.
- Appui de la Table de concertation.
- Envoi du formulaire de demande de places en milieu familial au MFE.
- Réception d'une lettre du MFE, autorisant le développement du MF.
- Demande de la subvention de démarrage au MFE.
- Réception de la subvention de démarrage.
- Embauche d'un agent de projet.
- Envoi au MFE des documents nécessaires à l'obtention du permis pour le milieu familial.
- Nouveau permis accordé par le MFE, pour 3 ans, sur lequel figure, outre le nombre de place pour l'installation, le nombre de places en milieu familial.
- Demande de fonds de roulement au MFE.
- Réorganisation des postes de travail.
- Embauche de la conseillère pédagogique.
- Réception du fonds de roulement.
- Finalisation de la structure administrative (documents nécessaires au fonctionnement au milieu familial).
- Campagne de publicité.

3.2 L'AGENT DE PROJET ET LE MILIEU FAMILIAL

3.2.1 DESCRIPTION DES TÂCHES DE L'AGENT DE PROJET

Bien que le MFE utilise le terme «chargé de projet», il est préférable de le remplacer plutôt par «agent de projet». Cela évite la confusion avec le chargé de projet qui dans le cas de la construction d'une installation, va veiller à assurer la coordination entre le CPE et les intervenants comme l'architecte et l'entrepreneur.

La subvention de démarrage du MFE est destinée à embaucher un agent de projet. Elle permet au CPE de payer une personne qui va réaliser les opérations nécessaires à l'obtention du nouveau permis. Sur ce nouveau permis, établi pour une période de 3 ans, sera indiqué, entre autres, le nombre de places en milieu familial autorisé par le MFE.

Le travail de l'agent de projet devrait être orienté en priorité vers les documents demandés par le MFE pour accorder le permis.

L'agent de projet peut également élaborer une partie des documents et formulaires nécessaires au fonctionnement du CPE. Il peut aussi répondre à des demandes particulières du CPE comme l'aide à la restructuration administrative et pédagogique, etc.).

Le travail relié à la charge de projet peut être confié à une ou plusieurs personnes. Le CPE peut utiliser les services d'employés de l'installation. Cette formule est intéressante si le CPE prévoit de les faire travailler ensuite avec le milieu familial. L'inconvénient est que ces personnes n'ont que rarement une connaissance suffisante de ce volet et dans ce cas, le défi pourrait alors se transformer en handicap.

Le CPE peut aussi confier tout le travail à une personne de l'extérieur qui lui livrera le projet «clé en main». Cette méthode, si elle représente peu de travail pour le CPE, a le désavantage de ne pas contribuer à la formation du futur personnel du milieu familial. L'apprentissage se fera alors sur le tas, souvent au mécontentement et au détriment, non seulement des RSG mais du CPE lui-même.

Une solution intéressante est celle où le CPE s'adjoit pour la période nécessaire, une personne extérieure au CPE, qui elle, possède les aptitudes demandées et qui travaillera en collaboration avec ceux qui opéreront le milieu familial.

3.2.2 DOCUMENTS NÉCESSAIRES À L'OBTENTION DU PERMIS

- Les procédures de reconnaissance d'une personne responsable d'un service de garde en milieu familial.

- Les modalités de reconnaissance d'une personne responsable d'un service de garde en milieu familial.
- Les modalités de surveillance et de contrôle des responsables de services de garde en milieu familial.
- Les modalités de promotion du développement des services de garde en milieu familial.
- Les procédures d'évaluation et de contrôle des RSG.
- Le service d'information offert sur les services de garde en milieu familial.
- Le soutien technique et professionnel offert aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial.
- La procédure de traitement des plaintes.
- La régie interne du CPE (révisée).
- Les règlements généraux du CPE (révisés).
- Éventuellement, d'autres documents exigés par le MFE.

3.2.3 DOCUMENTS ET FORMULAIRES NÉCESSAIRES OU UTILES AU FONCTIONNEMENT DU CPE

Le CPE peut demander à l'agent de projet d'effectuer des recherches afin de se procurer et éventuellement d'adapter des documents qui aideront le CPE dans son fonctionnement. La rédaction d'un mode succinct d'utilisation des formulaires administratifs permet une meilleure coordination entre les employés du CPE et elle améliore l'efficacité de l'équipe.

LISTE DES DOCUMENTS DE FONCTIONNEMENT DU MILIEU FAMILIAL

- Demande de reconnaissance :
 - Feuille de prise de renseignements de la candidate RSG.
 - Formulaire de demande de reconnaissance de la candidate RSG.
 - Formulaire de vérification des références fournies par la candidate RSG.
 - Lettre de demande de certificat médical (destiné à être remis au médecin par la candidate RSG).
 - Formulaire pour certificat médical.
 - Documents à annexer pour 6 enfants.
 - Documents à annexer pour 9 enfants.
 - Procédure d'évacuation en cas d'urgence.

- Formulaire d'évaluation du milieu physique.
- Entrevues :
 - Formulaire d'entrevue RSG.
 - Rapport d'entrevue RSG.
 - Formulaire d'entrevue conjoint ou autre adulte.
 - Rapport d'entrevue conjoint ou autre adulte.
 - Formulaire d'entrevue adolescent.
 - Rapport d'entrevue adolescent.
- Lettres type de suspension, de révocation ou de maintien de la reconnaissance.
- Contrôle :
 - Formulaire de visite de contrôle RSG.
 - Lettre type d'avis d'infraction.
- Dossier assistante RSG :
 - Formulaire de demande à titre d'assistante.
 - Formulaire de vérification des références fournies par l'assistante.
 - Lettre de demande de certificat médical.
 - Formulaire pour certificat médical.
- Procédure d'évacuation en cas d'urgence (candidate RSG).
- Évaluation ou réévaluation RSG :
 - Document d'auto-évaluation, à remplir par la RSG.
 - Document d'évaluation de la RSG, à remplir par les parents.
 - Formulaire d'évaluation, à remplir par le CPE.
- Feuille de suivi RSG (ex. : soutien pour dossier particulier concernant un enfant).
- Formation RSG :
 - Formulaire d'inscription.
 - Facture.
 - Attestation de formation.
- Mise à jour des renseignements sur la RSG.
- Plaintes :
 - Formulaire d'enregistrement et de suivi de plainte.
 - Lettre type de réponse au plaignant.
- Documents de soutien à remettre à la RSG (liste non exhaustive). Voir p 23, en 4.6 : *Documents à remettre à la nouvelle RSG.*

3.3 LA RESTRUCTURATION DES POSTES DE TRAVAIL DU CPE

3.3.1 RÔLE DE LA DIRECTION DU CPE

Il devrait être essentiellement de coordonner les activités et de veiller à la cohésion de l'ensemble du réseau. Il n'est pas nécessaire que le gestionnaire maîtrise l'ensemble des tâches dévolues au personnel du CPE. Il doit plutôt se fier à du personnel compétent pour effectuer les tâches très précises de l'administration et de la pédagogie. Le rôle de la direction générale peut se concevoir comme un travail axé essentiellement sur les relations humaines. Le défi est aussi de maintenir à flot le CPE, non pas en tout vérifiant mais... En faisant tout vérifier par les autres. De plus, un bon gestionnaire devrait être en mesure de trouver des solutions à TOUTES les difficultés qui surgissent. Il y a maintenant pour cela des ressources diversifiées qui peuvent aider efficacement les directions des CPE.

3.3.2 MANIÈRES DE RESTRUCTURER

Il y a plusieurs manières de restructurer l'équipe de travail du CPE lorsqu'il se développe. La méthode est propre à chaque CPE, à ses valeurs et ses habitudes de fonctionner. Par exemple, certains CPE diversifiés ont, en plus de la directrice générale, deux personnes de niveau 2. Une directrice administrative s'occupe des 2 volets et une autre personne prend en charge la pédagogie à la fois de l'installation et du milieu familial. D'autres préfèrent séparer les 2 volets avec un niveau 2 pour l'installation et un autre pour le milieu familial. Les 2 méthodes ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. La plupart des CPE préfèrent la deuxième solution.

Si la direction a déjà une équipe motivée, efficace et ouverte au changement, le moyen le plus simple est d'utiliser le personnel en place. Sinon, il serait préférable d'embaucher la ou les personnes qui apporteront ce qui manque aux autres. De toute manière, quelque soit le choix de la restructuration, il sera inévitable et même indispensable d'y apporter des changements. Ce qu'il faut, c'est se lancer, y aller et faire de son mieux. Des erreurs, chacun en a déjà fait et en fera encore. Il reste à se servir des leçons apprises pour s'adapter.

3.4 L'EMBAUCHE DU PERSONNEL

Chaque CPE utilise le personnel pour le milieu familial, en fonction de sa propre vision de ce mode de garde. Il peut choisir de diviser les tâches et de les confier à des personnes différentes. Dans ce cas, une bonne coordination sera à prévoir pour permettre au CPE de garder une vue d'ensemble sur les activités.

Il est plus facile d'augmenter progressivement le temps de travail des employées (une ou plusieurs personnes, soit déjà en place à l'installation ou soit nouvellement embauchées, selon le choix), en fonction des entrées de subventions du MFE, des besoins du CPE, du nombre de responsables de service de garde reconnues, etc. Par exemple, lors du démarrage du milieu familial, il n'est pas nécessaire de prévoir du temps à passer pour les évaluations des RSG. En effet, ces évaluations ne commenceront qu'une année après le début des reconnaissances des RSG. Si une économie d'argent est réalisée, elle viendra alors s'ajouter au fonds de roulement du CPE.

3.5 LES DESCRIPTIONS DE TÂCHES DU PERSONNEL AFFECTÉ AU MILIEU FAMILIAL

Le développement du milieu familial, par l'embauche de nouvelles personnes ou la réaffectation d'employées en place, est l'occasion pour le CPE de revoir, et de rafraîchir ou de créer les documents qui décrivent ce qu'il attend du travail de ses salariés.

3.5.1 BALISES D'UNE DESCRIPTION DE TÂCHES

- Les tâches décrites sont brèves.
- Les tâches sont précises.
- À chaque tâche, n'est associée qu'une seule action.
- L'action d'une tâche s'exerce généralement sur moins d'une journée.
- Les tâches ne font pas référence à des connaissances demandées.
- Les tâches ne font pas référence à des comportements souhaités.
- Les tâches ne font pas référence à du matériel.
- Éviter de créer un document fourre-tout.

3.5.2 QUELQUES TRUCS POUR RÉDIGER UNE DESCRIPTION DE TÂCHES

- Commencer chaque phrase par un verbe (ex. : superviser).
- Utiliser des verbes d'action. (ex. : contribuer, créer, soutenir, intervenir).
- Indiquer sur quoi s'exerce l'action (ex. : organiser les activités de formation).
- Utiliser des noms d'action (ex. : planification, préparation, élaboration).

- Plutôt que d'utiliser de longues phrases, en créer davantage, mais plus courtes.
- Prévoir les cas particuliers.

3.6 CRITÈRES D'EMBAUCHE DE LA CONSEILLÈRE PÉDAGOGIQUE

3.6.1 CRITÈRES RELIÉS À LA FONCTION

Superviser l'ensemble de la pédagogie du volet milieu familial du CPE en planifiant et en assumant la responsabilité.

- Du contrôle des services de garde en milieu familial.
- De l'évaluation annuelle des RSG.
- De l'application du programme éducatif.
- De la diffusion de l'information aux RSG, de leur formation et du soutien à leur apporter.
- De diverses tâches administratives reliées à la pédagogie.

3.6.2 EXIGENCES

- Formation collégiale ou universitaire en petite enfance.
- Expérience de travail approfondie auprès de toutes les catégories d'âge des enfants de 0 à 5 ans, principalement dans l'animation, l'observation et le soutien pédagogique.
- Connaissance de la pédagogie multiâge.
- Excellente connaissance de *La loi* et du *Règlement sur les CPE*.
- Avoir accès à un moyen de transport.

3.6.3 QUALITÉS DEMANDÉES

- Vision novatrice de l'éducation.
- Capacité à évaluer rapidement les situations et à trouver des solutions, y compris en situations délicates.

- Autonomie.
- Organisation.
- Facilité dans les relations humaines et la transmission du savoir.
- Bref, toutes les qualités ou presque !

3.6.4 PROFIL DE COMPÉTENCES

Le MFE travaille actuellement à la rédaction d'un document qui va établir le profil de compétences des personnes affectées à la pédagogie dans un CPE. Ce document sera disponible à l'automne.

Généralement, ce genre de profil est basé sur une dizaine de compétences clés répartie dans plusieurs domaines. Concernant les conseillères pédagogiques, le domaine le plus important de leurs champs de compétence est la coopération car l'essentiel de leur travail est en effet basé sur l'interaction et l'échange. Mais le travail des responsables de la pédagogie est également relié à des champs de compétences qui font appel à des aspects techniques, d'influence, etc.

Note :

Lorsque le CPE a l'intention d'utiliser pour la pédagogie, les services d'une personne qui s'occupera à la fois des volets installation et milieu familial, il doit, bien entendu, élargir les critères reliés à la fonction.

4- La reconnaissance des responsables de services de garde en milieu familial

4.1 LES PHASES DU PROCESSUS DE RECONNAISSANCE

- Information pour recruter des candidates RSG.
- Prise de renseignement des candidates RSG.
- Rappel téléphonique des candidates RSG pour suivi relié à la reconnaissance.
- Visite des services de garde en milieu familial.
- Entrevues.
- Collecte des documents exigés par le MFE.
- Présentation des dossiers de reconnaissance au CA : acceptation ou refus.
- Reconnaissance officielle.
- Rencontre avec RSG pour supplément d'information et remise de documents de soutien.

4.2 LES CRITÈRES DE BASE DE LA RECONNAISSANCE

4.2.1 CONSTAT

Le MFE a confié aux CPE le mandat de développer et de superviser des services de garde en milieu familial.

Afin de remplir ce mandat, le CPE doit reconnaître des responsables de services de garde en milieu familial. Avant d'accorder une reconnaissance, le CPE doit s'assurer que les candidates répondent aux critères élaborés par le MFE et contenus dans *le Règlement sur les CPE*.

La sélection des RSG s'effectue en fonction de la procédure mise en place par le CPE dans les documents qu'il a déposés au MFE, afin d'obtenir le permis d'opération pour le milieu familial. Une procédure de reconnaissance contraignante ne garantit nullement

au CPE de faire un choix mieux éclairé. Il est à noter que plus la procédure est compliquée, plus le personnel du CPE aura de travail et plus il en coûtera au centre.

4.2.2 LA CANDIDATE DOIT RÉPONDRE AUX RÈGLES FIXÉES PAR LE MFE

A) RENSEIGNEMENTS PRÉLIMINAIRES

La RSG doit indiquer au CPE son nom, son téléphone, l'adresse où sera fourni le service de garde, le nombre de places demandées, ses heures d'ouverture, etc.

B) ARTICLE 40 DU RÈGLEMENT SUR LES CPE (paragraphe 3, 5, 6, 7 et 8)

La RSG doit avoir :

- Aptitudes à communiquer (par. 3) :
 - Pour établir des liens de sympathie réciproque avec les enfants.
 - Pour collaborer avec les parents et le CPE.
- Capacité d'offrir un milieu assurant santé, sécurité et bien-être aux enfants (p. 5)
- Capacité d'offrir un programme éducatif favorisant le développement physique, intellectuel, affectif, social et moral de l'enfant(par. 6).
- Aptitudes à bien s'occuper des aspects matériels et financiers (par. 7).
- La RSG doit également démontrer que les résidents (par. 8) :
 - N'entraveront pas l'exercice de ses activités de RSG.
 - Ne représenteront pas un danger physique ou moral pour les enfants.

C) FOURNIR LES DOCUMENTS EXIGÉS

Il s'agit du certificat médical, du formulaire de demande VDP, de l'assurance responsabilité-civile, etc.

4.2.3 LA CANDIDATE-RSG DOIT RÉPONDRE AUX BESOINS DU CPE

Dans les besoins du CPE, on inclut également ceux des parents et des enfants.

A) BESOINS DES PARENTS

- Avoir accès à un service de garde à coût réduit (5\$).
- Stabilité.

- Ratio réduit.
- Horaires particuliers (plus tôt le matin, plus tard le soir, de soir, de nuit, de fin de semaine, etc.).
- Jours particuliers (garde occasionnelle, garde partagée une semaine sur 2 avec l'autre parent, etc.).
- Garde de 24 heures, garde de plusieurs jours (départ en voyage, maladie, etc.).
- Service de garde à proximité de son domicile, de son travail, sur le chemin de son travail, etc.).
- Multiâge car plusieurs enfants d'âge différent.
- Autres.

B) BESOINS DES ENFANTS

- Poupons.
- Enfant handicapé (peut y en avoir 2 de la même famille).
- Enfant présentant un retard de développement.
- Jumeaux, triplés, etc.
- Enfants de la même famille (frère et soeur).
- Cas particulier lié à la santé (diète alimentaire, allergie aux animaux ou autre, etc.)
- Habitudes alimentaires (liées à la religion ou au végétarisme, etc.).
- Programmes pédagogiques.
- Organisation physique.
- Autres.

C) BESOINS DU CPE

- Reconnaître des RSG pour remplir le mandat.
- Limiter le territoire d'intervention (diminuer les frais de transport, de dossier, le temps de travail du personnel) mais se réserver une marge de manœuvre.
- Réseau de RSG solide, stable et durable.
- Bonnes relations RSG-CPE.

- RSG compétentes sur le plan administratif (respect des consignes et des échéances).
- Nombre limité de RSG (réduit les coûts d'opérations et le temps de travail du personnel).
- Maintien du taux d'occupation.
- Autres.

4.2.4 PROFIL DE LA RESPONSABLE DE SERVICE DE GARDE

A) LE PORTRAIT DES RSG EN ACTIVITÉ

D'après une recherche effectuée en 2000, auprès de 30 des 34 CPE qui opéraient alors le MF sur l'Ile de Montréal¹, la RSG répondait aux caractéristiques suivantes :

- C'est une femme.
- Elle a 38 ans.
- Elle a un conjoint qui est salarié.
- Elle a 2 enfants de 10 et 14 ans.
- Elle réside sur les lieux de son service de garde.
- Elle a été reconnue pour 7 à 8 places.
- Elle a une formation collégiale mais pas en petite enfance.
- Elle a une approche de type coopératif avec les parents (selon Axelrod, c'est la meilleure méthode, mais aussi la plus difficile à réaliser).
- Elle fait le choix :
 - De clarifier les choses avec les parents.
 - De favoriser le dialogue.
 - D'arriver à dégager une solution.
- Elle préfère la méthode gagnant-gagnant avec les parents. Elle ne veut pas s'en remettre à un arbitre (souvent perçu comme un constat d'échec).

¹ D'après Lopez, J-M, *L'état des relations parents-responsables de services de garde en milieu familial, en contexte de milieux ethniques et défavorisés, dans les CPE de l'Ile de Montréal*, Montréal, 2000.

B) LA RSG «IDÉALE» DANS SES RELATIONS AVEC LES PARENTS

Les conflits entre les parents et les RSG ont une incidence considérable sur le fonctionnement du service de garde, la qualité des services (développement de l'enfant) et de nombreux autres points.

Les particularités qui préviennent ou réduisent les conflits

- RSG qui a le moins de conflits avec les parents et qui arrive le mieux à les résoudre (comparaison avec la moyenne des RSG) :
 - Elle a un conjoint.
 - Elle a la capacité de se sécuriser et de sécuriser le parent.
 - Elle pratique régulièrement des activités de relaxation (dans ce cas, elle a 4 fois moins de conflits que ses collègues et un taux de résolution de conflits de 99%).
 - Elle utilise les méthodes suivantes pour réduire les conflits :
 - intervenir rapidement (37% contre 20%)
 - clarifier les choses (25% contre 7%).
 - Favoriser la discussion et le dialogue, plutôt que la solution (50% contre 27%).

- RSG qui n'a pas de conflit avec les parents (comparaison avec la moyenne des RSG)
 - Elle a 37 ans (88% contre 45%).
 - Elle a un conjoint (100% contre 81%).
 - Elle a une meilleure formation que les autres RSG (collégial: 37% contre 31% et universitaire: 26% contre 16%).
 - Elle parle plus de langues que ses collègues (88% contre 74%).
 - Elle identifie davantage les valeurs principales à partager avec les parents (100% contre 88%).
 - Elle place l'enfant au premier plan de la communication avec les parents (100% contre 98%).
 - Elle considère comme très importante l'implication des parents dans son service de garde (100% contre 88%).
 - Elle considère beaucoup plus les parents comme des partenaires (97% contre 45%).
 - Elle a le point de vue que les parents lui font confiance (75% contre 43%).
 - Elle aime davantage la compagnie des enfants (25% contre 17%) et elle est aussi mieux organisée (25% contre 17%).
 - Elle a une grande capacité de sécuriser les parents d'origines ethniques différentes (100% contre 81%) et de milieux défavorisés (100% contre 71%).

- Elle considère le soutien de son CPE comme très important (100% contre 88%).
- Elle est prête à participer à une formation sur les relations parents-RSG, même si ses parents sont dans le même atelier de travail qu'elle (100% contre 62%).
- Elle favorise davantage le dialogue pour prévenir les conflits (37% contre 25%).

C) LES CHAMPS D'EXPERTISE DE LA RSG

Ils touchent à la fois les aspects administratifs du travail de la RSG, les aspects relationnels, les métiers (infirmière, cuisinière, etc.) et enfin, le développement personnel.

➤ L'administratif

- Respecter la loi et les règlements du MFE.
- Être en mesure de proposer aux parents une entente de service et des règlements de régie interne clairs concernant les vacances, les jours fériés, les horaires, les règles de discipline, qui fournit les couches, le lait maternisé, etc.
- Respecter la confidentialité des dossiers.
- Établir son budget et fournir des reçus aux parents.
- Tenir ou faire tenir à jour ses livres de comptes.
- Faire remplir la fiche d'inscription de l'enfant et recueillir les infos sur sa santé.
- Avoir la capacité de faire respecter les horaires aux parents.
- Remplir des rapports liés à la maladie et aux accidents des enfants.
- Effectuer ou faire effectuer l'organisation et la préparation des repas en tenant compte des besoins particuliers des enfants comme les restrictions et les interdits alimentaires, liés aux allergies, à la religion ou au végétarisme, etc.
- Contracter et renouveler une assurance responsabilité civile.
- Respecter les dates d'échéance du cours de premiers soins, de la formation et du perfectionnement.
- Sélectionner, s'il y a lieu, les assistantes, et s'occuper des aspects administratifs y étant reliés, comme par exemple le respect des dates d'échéance de la formation et du cours de premiers soins.
- Pouvoir compter sur des remplaçantes.
- Autres.

➤ Le relationnel

- Entretien de bonnes relations avec les enfants, les parents et le CPE.
- Entretien de bonnes relations avec les voisins.
- Maintenir l'équilibre familial avec ses enfants et son conjoint.
- Savoir accueillir les enfants et les parents.
- Etre en mesure d'établir un équilibre entre les besoins de ses propres enfants et ceux des enfants qu'elle reçoit, sans oublier ceux du conjoint, etc.
- Trouver un équilibre entre sa langue maternelle, sa culture, ses valeurs, ses méthodes éducatives et celles des parents.
- Avoir un mode d'intervention éducatif adapté aux règles fixées par le MFE.
- Respecter la confidentialité avec les parents.
- Etre en mesure de pouvoir contacter les principaux organismes d'aide à l'enfance (CLSC, DPJ, etc.) et de pouvoir exercer un suivi avec eux.
- Avoir la capacité de négocier avec les parents et de pouvoir résoudre les conflits.
- Agir en professionnelle et en fonction du fait que les enfants qu'elle reçoit ne sont pas les siens.
- Autres.

➤ La santé, la sécurité et le bien-être des enfants

- Plan d'évacuation en cas d'urgence.
- Exercices d'évacuation en cas d'urgence à faire avec les enfants.
- Lieu où rassembler les enfants en cas d'urgence.
- Propreté de la RSG et des enfants.
- Dispenser une saine alimentation aux enfants.
- Trousse de premiers soins complète.
- Respect de la médication.
- Entreposage sécuritaire des médicaments et des produits toxiques.
- Choix de plantes non toxiques.
- Piscine et aires de jeu sécuritaires.
- Sieste des enfants dans un lieu sécuritaire, où leur intégrité physique sera respectée.
- Savoir que faire dans les cas d'exclusion des enfants (poux, maladie, etc.).
- Capacité à réduire son stress et celui des enfants (exercices de relaxation, coin lecture, etc.).
- Autres.

➤ Le développement de l'enfant

- Respect de l'enfant.
- Estime de soi de la RSG et de celle des enfants.
- Capacité à aller chercher les informations nécessaires auprès des parents et du CPE.
- Capacité à faire participer les parents lorsque leur connaissance et leur compétence est nécessaire.
- Sens des responsabilités.
- Autonomie.
- Capacité à travailler en multiâge.
- Capacité à mettre en place un programme éducatif adapté aux besoins des enfants.
- Capacité de soutenir l'enfant dans les différents aspects de son développement (intellectuel, physique, moral, etc.).
- Capacité à faire du dépistage avec les enfants.
- Règles d'utilisation de la télévision et des jeux vidéos ou informatiques.
- Capacité à se perfectionner.
- Capacité de la RSG d'avoir une vue globale des situations.
- Autres.

4.3 LES INFORMATIONS ET DOCUMENTS À REMETTRE À LA CANDIDATE RSG

Le CPE devrait remettre les informations suivantes aux personnes qui désirent être reconnues.

4.3.1 LORSQUE LA PERSONNE APPELLE AU CPE

- Lui indiquer verbalement les modalités de la reconnaissance, le délai d'attente à prévoir, etc. À ce stade préliminaire, il n'est pas nécessaire de remettre un formulaire à la candidate.
- Prendre en note sur un formulaire prévu à cet effet, les coordonnées de la personne et les éléments principaux nécessaires à la constitution d'un dossier (nombre de places désirées, etc.).

4.3.2 LORSQUE LA PERSONNE EST EN PROCESSUS DE RECONNAISSANCE

À partir du moment où le CPE a commencé la démarche de reconnaissance avec une candidate, il doit lui remettre les documents exigés par le *Règlement sur les CPE*.

A) LISTE DES DOCUMENTS À REMETTRE AU CPE POUR OBTENIR UNE RECONNAISSANCE JUSQU'À 6 ENFANTS

- Formulaire de demande de reconnaissance.
- Certificat de naissance RSG.
- Certificat de naissance des enfants de la RSG.
- Certificat médical de la RSG.
- Procédures d'évacuation en cas d'urgence.
- Formulaire de *Demande de vérification des dossiers de police* (RSG).
- Formulaire de *Demande de vérification des dossiers de police* (conjoint).
- Formulaire de *Demande de vérification des dossiers de police* (autres adultes).
- Preuve de couverture d'assurance responsabilité-civile.

B) LISTE DES AUTRES DOCUMENTS À REMETTRE AU CPE POUR OBTENIR UNE RECONNAISSANCE JUSQU'À 9 ENFANTS

- Fiche de renseignements sur l'assistante.
- Certificat médical de l'assistante.
- Formulaire de *Demande de vérification des dossiers de police* de l'assistante.

4.4 LES PREMIERS CONTACTS AVEC LA CANDIDATE DESIRANT ETRE RECONNUE PAR LE CPE

4.4.1 PRINCIPES DE BASE

- CPE doit privilégier les relations humaines.
- CPE doit être clair avec la candidate et lui donner le sentiment qu'elle sait où elle va.
- CPE ne doit pas alourdir les procédures administratives.
- CPE doit agir rapidement et avec efficacité.

4.4.2 ÉTAPES

- Prendre contact téléphonique et poser les questions préliminaires.
- Prendre rendez-vous avec la candidate pour une première visite de son service de garde. Il est possible de commencer pendant la sieste des enfants et attendre leur réveil pour observer la candidate au contact des enfants.
- Prendre rendez-vous avec la candidate pour une entrevue au bureau du CPE (elle ne doit pas être accompagnée).
- 2 personnes du CPE pour réaliser l'entrevue, c'est pratique. L'une pose un bloc de questions et l'autre écrit. Ensuite on change de rôle.
- Documents et matériel manquants, à fournir ou à installer.
- Dossier complet : soumis au CA (possibilité de reconnaître la RSG à la condition qu'elle satisfasse à toutes les exigences).
- CA doit faire confiance à la personne qu'il a choisi pour effectuer le processus de reconnaissance.
- Direction doit éviter de surcharger les membres du CA (bénévoles) avec de menus détails administratifs. Possibilité de CA téléphonique pour les points urgents. Réserver les rencontres du CA pour les débats de fonds et les points importants.

4.5 LETTRE ET DOCUMENTS À REMETTRE À LA RSG LORSQUE LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CPE L'A RECONNUE

- Lettre du CPE faisant fonction d'avis de reconnaissance et qui doit comporter :
 - Date à partir de laquelle la RSG est reconnue.
 - Nombre de places accordées à la RSG.
- La lettre du CPE peut également contenir les éléments suivants ou s'y référer :
 - Modalités à respecter pour obtenir une modification des conditions liées à la reconnaissance.
 - Liste des documents annexés à la lettre.
 - Diplôme attestant de la reconnaissance (facultatif).

- Documents exigés par le *Règlement sur les centres de la petite enfance* :
 - une copie du programme de coordination de notre CPE.
 - les descriptions des moyens que le CPE entend prendre pour effectuer le contrôle et la surveillance.
 - les modalités prévues pour effectuer l'évaluation.
 - le programme de visites périodiques.
 - la procédure de traitement des plaintes.

4.6 LISTE DES DOCUMENTS DE SOUTIEN À REMETTRE À LA NOUVELLE RSG

Cette liste n'est pas exhaustive et elle peut varier d'un CPE à l'autre :

- Modèle de fiche d'inscription de l'enfant.
- Modèle d'entente de services parent-RSG et balises pour rédiger le contrat.
- Fiche d'assiduité.
- Modèle pour registre de contribution.
- Modèle d'autorisation pour administration de médicaments.
- Protocoles d'autorisation pour l'administration de l'acétaminophène, des solutions orales d'hydratation, des gouttes nasales salines, des crèmes à base d'oxyde de zinc pour le siège et des crèmes solaires sans paba (modèles du MFE).
- Registre pour l'administration de médicaments (modèle du MFE).
- Modèle de fiche journalière du poupon.
- Modèle de rapport d'accident.
- Évacuation en cas d'urgence :
 - Procédures suggérées.
 - Exercices suggérés.
 - Rappel des mesures préventives.
- Formulaires PCR (place à contribution réduite).
- Document de soutien administratif qui doit comporter minimalement :
 - Informations concernant les diverses subventions disponibles (parent et RSG).
 - Informations concernant l'utilisation et la remise des formulaires PCR.

- Date de remise des fiches d'assiduité au CPE.
 - Date de paiement des diverses subventions.
 - Toutes autres informations nécessaires à la bonne marche administrative du service de garde en milieu familial.
-
- Autorisation pour liste de dépannage.
 - Liste de dépannage.
 - Proposition pour tarifs heures inhabituelles.
 - Formulaire pour inscription aux formations et aux perfectionnements.
 - Lettre type de démission de la RSG.
 - Autres documents pertinents.

5- La clientèle des responsables de services de garde en milieu familial

5.1 LES PARENTS SONT LES CLIENTS DE LA RSG

Dans la plupart des cas, la RSG nouvellement reconnue a tendance à faire appel au CPE pour lui référer des parents, surtout lorsqu'elle n'opérait pas un service de garde auparavant. Une fois les places disponibles comblées dans son service, la RSG se construit un réseau de connaissances avec les parents et d'autres personnes de son entourage. Avec le temps, la RSG prend généralement de l'expérience et de l'assurance. Elle devient de plus en plus compétente et elle offre une qualité de services de plus en plus intéressante. Aussi, souvent par le seul bouche-à-oreille, elle réussit à se forger une bonne réputation et elle finit par se constituer sa propre liste d'attente. À ce moment, la RSG n'a plus besoin que le CPE lui réfère de parents.

Le CPE peut lui référer des parents, mais il ne peut la contraindre à recevoir un enfant. En effet, la RSG est une travailleuse autonome et elle seule peut faire le choix de sa clientèle.

Bien que la RSG soit une travailleuse autonome, le MFE impose au CPE de lui porter assistance en informant adéquatement les parents qui cherchent une place en milieu familial pour leur enfant. Le CPE doit aussi leur référer les places disponibles dans les services de garde qu'il a reconnus.

5.2 LES MODALITÉS POUR INFORMER LES PARENTS

- Le CPE réfère des places aux parents :
 - Sans liste d'attente. Concernant le milieu familial, le CPE n'a pas l'obligation de tenir une liste d'attente (circulaire administrative n° 2001-001, du 27 mars 2002). Certains CPE tiennent une liste d'attente uniquement pour les cas particuliers, comme par exemple dans le cas où les parents veulent changer de service de garde ou celui où il faut trouver une place aux enfants car le service de garde a fermé.
 - À l'aide d'une liste d'attente. Dans ce cas, les parents doivent être informés du fait que ce sont les RSG qui décident de l'acceptation de l'enfant. La gestion d'une liste d'attente pour le milieu familial présente des difficultés. En effet, un parent peut attendre une place depuis un an, s'en faire référer une par le CPE,

et finalement se la faire refuser par la RSG. Cela crée des insatisfactions qui se retournent contre le CPE.

- Les parents complètent le formulaire de demande PCR et le remettent au CPE avec les autres documents exigés.
- Les parents reçoivent du CPE un document qui précise son rôle et celui de la RSG ainsi que les obligations des 2 parties (parent-RSG) qui seront liées par une entente de services.

7- Le contrôle des services de garde en milieu familial

6.1 LA RÉGLEMENTATION SUR LE CONTRÔLE

D'après le *Règlement sur les CPE*, dans le cadre du contrôle, chaque année, le CPE doit effectuer 3 visites à l'improviste sur les lieux du service de garde de la RSG (article 29). Ledit Règlement ne précise pas si le CPE peut effectuer plus de 3 visites à l'improviste. Les associations de RSG considèrent que les CPE doivent se limiter à 3 visites alors que les CPE ont généralement le point de vue inverse.

Dans certains cas, le CPE, lorsqu'il a constaté une infraction, a l'obligation de vérifier si ses recommandations ont été suivies par la RSG. Prenons l'exemple suivant : lors de la troisième et dernière visite de contrôle, si le CPE a dénombré 7 enfants de moins de 9 ans présents en même temps dans le service de garde alors que la RSG n'a été reconnue que pour 6 places. Dans ce cas précis, le CPE, est tenu d'effectuer une quatrième visite à l'improviste, afin de s'assurer du respect du ratio, tel que défini par l'article 8 de la *Loi sur les CPE*. Le CPE a également le devoir de veiller au respect du bien-être et de la sécurité des enfants reçus dans les services de garde en milieu familial par les personnes qu'il a reconnu (article 40.5 du *Règlement sur les CPE*). Et il apparaît que le dépassement de ratio peut compromettre le bien-être et la sécurité des enfants.

6.2 LE TEMPS NÉCESSAIRE AU CPE POUR LE CONTRÔLE

Pour chacune des visites de contrôle, il faut compter environ une heure et demie en moyenne, plus le temps pour le déplacement. Au retour au CPE, la personne qui a effectué la visite, doit rédiger un rapport ou, parfois, parler à une autre employée ou à son supérieur, de certaines situations ou faits particuliers qu'elle a remarqué. Le temps nécessaire à une visite est variable mais on peut l'évaluer à 3 heures, plus 30 mn pour les déplacements.

Pour un CPE de 50 places qui, par exemple, a reconnu 7 RSG, le temps annuel à passer pour les visites de contrôle serait alors :

Visites obligatoires :	3h30 x 3 visites x 7 RSG	73h30
Visite supplémentaire	3h30 x 1 visite x 1 RSG	3h30

Total du temps estimé pour effectuer le contrôle	77h00
--	-------

Note :

Certains CPE, peu nombreux, n'utilisent pas de salariés pour effectuer les visites de contrôle ou les évaluations des RSG. Ils font appel à des travailleurs autonomes payés «à l'acte». Cette méthode coûte moins cher au CPE (par exemple, 40\$ pour une visite de contrôle et 70\$ pour une évaluation) mais elle a aussi des désavantages. Le CPE pourrait présenter aux RSG une image d'organisme axé sur la bureaucratie et cela pourrait par la suite affecter la nature de la relation entre le CPE et les RSG. Enfin, en raison d'une division particulière du travail, la coordination au sein du CPE nécessite une organisation sans faille.

7- Le soutien aux responsables de services de garde en milieu familial

7.1 LES FORMES DU SOUTIEN

Le soutien aux RSG comprend généralement :

- Du soutien téléphonique.
- Des visites dites «de soutien» dans le service de garde de la RSG.
- La résolution des conflits entre les parents et les RSG.
- La recherche de solutions pour les cas particuliers comme les enfants à relocaliser, les enfants à besoins particuliers, etc.
- La recherche d'informations auprès du MFE et d'autres organismes.
- Les contacts à entretenir et les rencontres avec les organismes et regroupements liés aux CPE.
- La préparation d'activités de formation et de perfectionnement.
- La recherche d'informations théoriques et pratiques destinées à soutenir les RSG dans leurs interventions avec les enfants et les relations avec les parents.
- La constitution de documents et de dossiers à caractère pédagogique, destinés aux RSG et aux parents.
- Les rencontres avec les RSG.
- L'organisation de l'information (lettres, journal, dépliants, télécopies, courriel, etc.).
- La formation aux RSG.
- Le soutien à la mise en place de programmes éducatifs.

7.2 LE TEMPS NÉCESSAIRE AU CPE POUR LE SOUTIEN

Il n'est pas facile à évaluer, car il varie en fonction des choix financiers du CPE (nombre d'heures de travail du personnel) et des ressources qu'il voudra bien mettre à la disposition des RSG. Le soutien aux RSG suit généralement une courbe ascendante qui va de pair avec l'augmentation des ressources financières du CPE, l'affermissement de son organisation, l'expérience accumulée, etc. Ce soutien est sans cesse en évolution en fonction des besoins du réseau de RSG et des obligations imposées par le MFE.

7.3 LES ÉTAPES DU SOUTIEN AUX RSG

7.3.1 SOUTIEN «DE CONTACT»

Dans les faits, le soutien aux RSG commence dès leur première prise de contact avec le CPE. Les informations de départ, si elles sont pertinentes, servent de base aux relations humaines et administratives futures. Ces premières informations vont permettre à la candidate RSG de pouvoir «choisir» son CPE. Obtenir une reconnaissance d'un CPE est synonyme d'un engagement à long terme. Aussi, il est tout à fait justifié pour une candidate RSG d'obtenir toutes les informations dont elle a besoin pour s'engager dans ce qui sera une relation de partenaire avec le CPE.

L'employée du CPE qui va donner les informations de base aux candidates RSG doit avoir les connaissances et les compétences nécessaires pour effectuer ce travail. Faute de quoi, il pourrait y avoir dès le départ un malentendu ou même un malaise entre la RSG et le CPE, À moyen terme, cela pourrait provoquer des conséquences dommageables pour les 2 partis.

7.3.2 SOUTIEN D'ACTIVITÉ

À partir du moment où la RSG est en activité, elle doit pouvoir compter sur l'appui du CPE, tant sur le plan administratif que pédagogique. Là encore, l'employée du CPE de «première ligne» doit bien connaître son métier.

À titre de coordonnateur des activités des services de garde en milieu familial qu'il a reconnu, le CPE doit apporter un soutien aux RSG pour le quotidien de leur travail concernant :

- Les parents qui recherchent une place pour leur enfant.
- Les dossiers PCR.

- L'aide à l'intégration des enfants.
- Toutes autres formes d'aide ou d'information.

Le soutien du CPE doit se faire dans le respect du statut de travailleuse autonome de la RSG :

- Lorsque le CPE effectue les paiements réguliers aux RSG, il devrait proscrire l'utilisation du mot «salaire» car ce dernier ne s'applique qu'à des employées et non à des travailleurs autonomes. Avec l'opération de paiement réalisée par le CPE, il s'agit en fait d'une redistribution de subventions.
- Le CPE ne devrait pas faire pour la RSG ce qu'elle est en mesure de pouvoir trouver ou de pouvoir réaliser elle-même. On peut citer l'exemple de louer une salle à plusieurs RSG pour des activités de motricité ou réserver un autobus pour une visite de ferme, etc. Le rôle du CPE est plutôt d'informer la RSG et de mettre à sa disposition les ressources disponibles. L'étape de l'action doit demeurer de la responsabilité de la RSG.

8- L'évaluation des responsables de services de garde en milieu familial

Le Règlement sur les CPE (article 28), précise certaines des conditions dans lesquelles doit s'effectuer l'évaluation. Par exemple, le processus d'évaluation doit avoir été complété avant la date anniversaire de la reconnaissance de la RSG.

8.1 LES ÉTAPES DE L'ÉVALUATION

- Visite à l'improviste, ou visite «surprise», à effectuer sur les lieux du service de garde de la RSG.
Elle est à faire peu avant l'évaluation. Cette visite ne peut pas vraiment être dissociée des 3 autres visites à l'improviste car, il n'est possible d'effectuer l'évaluation de la RSG à ce moment-là. Ça prend trop de temps et de plus, la RSG doit s'y être préparée. Cette même journée, elle peut aussi avoir prévu une activité extérieure et ne pas pouvoir l'annuler. Pour toutes ces raisons, il convient de prendre rendez-vous avec la RSG pour effectuer son évaluation, ou sa réévaluation annuelle. Cela peut être fait au moment de la visite surprise n° 4 ou peu après, par téléphone.
- Donner auparavant, au moins 2 semaines à l'avance, les documents à la RSG pour son auto-évaluation et la feuille d'évaluation anonyme des parents. La RSG n'est pas tenue de remettre ces feuilles aux parents. C'est elle qui décide de l'opportunité ou non de le faire. Le CPE ne peut non plus prendre l'initiative d'envoyer aux parents des documents d'évaluation de leur RSG.
- Prendre rendez-vous pour l'évaluation (préférentiellement, sur les lieux du SG, pour pouvoir rencontrer également l'assistante, le conjoint et les autres personnes.
- Lors de l'évaluation, faire la tournée du milieu physique et établir le bilan de l'année écoulée (le bon et le moins bon, les satisfactions et les plaintes, etc.).

8.2 LE TEMPS NÉCESSAIRE AU CPE POUR L'ÉVALUATION

Le Règlement sur les CPE (article 28) indique également que le CPE doit évaluer ou réévaluer chaque RSG, avant la date anniversaire de sa reconnaissance. La durée de chaque visite peut

varier, mais elle prend généralement 3 heures à la représentante du CPE, plus le temps de déplacement (30 mn).

L'évaluation se fait généralement sur les lieux du service de garde de la RSG, mais certains CPE la réalisent dans leurs locaux. Suite à l'évaluation d'une RSG, un rapport doit obligatoirement être rédigé par le CPE (45 mn) et il doit ensuite être placé dans le dossier de la RSG. L'assistante de la RSG, le conjoint de la RSG ou toute personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans le service de garde, doivent également être reçus en entrevue par le CPE. Cela prend environ 30 mn pour l'assistante et 15 mn pour les autres personnes (plus 30 mn de transport), et il faut ajouter le temps à passer pour la rédaction du rapport.

Toujours concernant les évaluations, le temps nécessaire à des démarches additionnelles avec les RSG, les assistantes et leur famille, ajouté aux rencontres avec la direction et d'autres personnes, peut se chiffrer à 1 heure par RSG.

Pour un CPE de 50 places qui par exemple a reconnu 7 RSG (1 pour 5 places, 3 pour 6 places et 3 pour 9 places), le temps annuel à passer pour les évaluations annuelles serait alors de :

Évaluation des RSG :	3h30 x 7 RSG	24h30
Rapports d'évaluation des RSG :	0h45 x 7	5h15
Évaluation des assistantes :	0h30h x 3 assistantes	1h30
Rapports d'évaluation des assistantes :	0h30 x 3	1h30
Évaluation des conjoint :	1h x 7 conjoints	7h00
Rapports d'évaluation des conjoints :	0h15 x 7	1h45
Autres démarches :	1h x 7 RSG	7h00

Total du temps estimé pour effectuer les évaluations	48h30
---	--------------

Bibliographie

La mise sur pied d'un centre de la petite enfance, Gouvernement du Québec, Québec, janvier 2001.

Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde, Gouvernement du Québec, Québec, remis à jour le 24 novembre 2000.

Lopez, J-M, Guide de la responsable de service de garde en milieu familial, éd. CPE La trottinette carottée, Montréal, remise à jour septembre 2001.

Lopez, J-M, L'état des relations parents-responsables de services de garde en milieu familial, en contexte de milieux ethniques et défavorisés, dans les CPE de l'Ile de Montréal, éd. CPE La trottinette carottée, Montréal, 2000.

Règlements sur les centres de la petite enfance, Gouvernement du Québec, Québec, remis à jour le 6 novembre 2001.

Annexe : exemples de description de tâches

- Directeur, niveau 3.
- Adjointe à la pédagogie, niveau 1.
- Conseillère pédagogique.
- Commis comptable.
- Secrétaire réceptionniste.

DESCRIPTION DE TACHES DIRECTEUR NIVEAU 3

Coordonner l'ensemble des activités du CPE.

Collaborer avec le conseil d'administration en vue d'élaborer les politiques générales du CPE.

Préparer toutes les rencontres nécessaires entre les intervenants concernés afin d'assurer le bon fonctionnement du CPE.

Appliquer les directives du conseil d'administration et régler tous les détails régissant les relations avec le personnel du CPE. À ce titre, maintenir un bon climat de travail dans le bureau du CPE.

Favoriser et entretenir une bonne collaboration entre tous les intervenants du CPE.

S'assurer de la réalisation de toutes les tâches administratives nécessaires au bon fonctionnement du CPE. Faire tenir à jour les livres de comptes du CPE et présenter régulièrement au conseil d'administration un état des finances de la corporation.

S'assurer que toutes les demandes de subventions destinées au CPE, aux parents ou aux responsables de service de garde (R.S.G.) soient effectuées dans les délais et les conditions exigées par le Ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE). Veiller à ce que les parents et les R.S.G. reçoivent l'aide nécessaire pour remplir les formulaires requis et s'assurer que tous les montants prévus parviennent à leurs bénéficiaires dans les plus brefs délais.

Faire le nécessaire afin que les parents ou toutes autres personnes qui demandent des informations au CPE, reçoivent une réponse d'une manière rapide et courtoise.

Etre à l'écoute des besoins des parents, répondre à leurs attentes et veiller à ce que le personnel du CPE leur réfère les R.S.G. qui conviennent le mieux aux besoins de leurs enfants.

S'assurer que les personnes désirant être reconnues à titre de R.S.G. par le CPE reçoivent toutes les informations nécessaires.

Faire parvenir aux R.S.G., dans la mesure des ressources matérielles et humaines disponibles, l'information et le soutien technique et professionnel leur étant nécessaire. Cela, dans le but qu'elles puissent fournir avec efficacité des services de garde de qualité aux enfants qu'elles reçoivent.

Planifier des stratégies et mettre en oeuvre des moyens destinés à favoriser le développement harmonieux des enfants par des programmes éducatifs et des interventions adaptés.

Faire procéder à l'évaluation annuelle des R.S.G., telle que définie dans le *Règlement sur les centres de la petite enfance*.

S'assurer du bien-être des enfants reçus par les RSG et de la qualité des services de garde leur étant offerts. À ce titre, respecter et faire respecter la *Loi* et le *Règlement sur les centres de la petite enfance*.

Veiller au respect et à l'application des règlements généraux du CPE par toutes les parties concernées. Servir d'arbitre objectif entre les parents et les R.S.G. et en se basant sur la *Loi* et lesdits *Règlements* et résoudre au mieux les différends et les conflits entre les parties.

DESCRIPTION DE TACHES ADJOINTE À LA PÉDAGOGIE NIVEAU 1

Collaborer avec la direction en vue d'apporter un soutien pédagogique adéquat aux RSG reconnues par le centre de petite enfance.

Appliquer les directives de la direction. Veiller à maintenir un bon climat de travail avec ses collègues de bureau du CPE.

Collaborer avec la direction en vue de planifier, organiser et appliquer toutes politiques reliées au volet pédagogique du centre de petite enfance (CPE).

Superviser le travail du personnel rattaché à la pédagogie. S'assurer que pendant les jours ouvrables, un soutien pédagogique est apporté aux responsables de services de garde (RSG) en milieu familial reconnues par le CPE.

Etre responsable de l'application du programme éducatif dans tous les services de garde en milieu familial supervisés par le CPE.

Collaborer avec le personnel rattaché à la pédagogie, en vue d'assurer la réalisation de toutes les activités liés à la reconnaissance, au contrôle, à l'évaluation, à la formation et au soutien des RSG.

S'assurer du suivi des plaintes portées au CPE et prendre les moyens nécessaires pour les régler. À ce titre, servir d'arbitre entre les parents et les RSG ou entre toutes autres personnes afin de résoudre des différends, des conflits ou autres.

Veiller à ce qu'elle-même et tout autre personne rattachée à la pédagogie représente le point de vue du CPE dans les relations extérieures.

Veiller à ce que les RSG, les parents ou toutes autres personnes qui lui demandent de l'information ou de l'aide, reçoivent les renseignements nécessaires et ce, d'une manière efficace, rapide et courtoise.

À la demande de la direction ou lorsque la situation le nécessite, répondre au téléphone et en particulier afin d'informer de la marche à suivre toute personne désirant être reconnue à titre de RSG et informer les parents qui recherchent une place pour leur enfant, en les conseillant adéquatement.

Apporter aux RSG par des moyens appropriés, l'information et le soutien technique et professionnel qui leur sera nécessaire pour fournir avec efficacité des services de garde de qualité aux enfants qu'elles reçoivent.

S'assurer que le bien-être, la santé et la sécurité des enfants reçus par les RSG soit respectés. À ce titre, respecter la Loi et le Règlement sur les CPE et inciter les RSG à les respecter.

À la demande de la direction ou lorsque la situation le nécessite, effectuer des tâches administratives d'urgence nécessaires à la bonne marche du CPE.

DESCRIPTION DE TACHES CONSEILLÈRE PÉDAGOGIQUE

Collaborer avec la direction en vue d'apporter un soutien pédagogique adéquat aux RSG reconnues par le centre de petite enfance.

Veiller à préparer toutes les rencontres nécessaires entre les intervenants concernés afin d'assurer l'efficacité de ses services.

Appliquer les directives de la direction. Veiller à maintenir un bon climat de travail avec ses collègues de bureau du CPE.

Veiller à entretenir une bonne collaboration entre tous les intervenants du CPE.

S'assurer de la réalisation de toutes les tâches nécessaires à sa fonction.

Aider les RSG afin qu'elles puissent offrir une bonne qualité de services aux enfants qu'elles reçoivent.

Veiller à ce que les RSG, les parents ou toute autre personne qui lui demandent de l'aide ou de l'information, reçoivent les renseignements nécessaires et ce, d'une manière efficace, rapide et courtoise.

Être à l'écoute des besoins des RSG, des parents, et des enfants et répondre à leurs attentes.

À la demande de la direction ou en son absence, informer les personnes intéressées à être reconnues à titre de RSG et entreprendre toutes démarches en vue de compléter les dossiers de demande de reconnaissance et informer et conseiller adéquatement les parents qui recherchent une place pour leur enfant.

Apporter aux RSG, dans la mesure du temps et des moyens qui lui sont disponibles, l'information et le soutien technique et professionnel qui leur sera nécessaire afin qu'elles puissent fournir avec efficacité des services de garde de qualité, aux enfants qu'elles reçoivent.

Mettre en œuvre des stratégies et des moyens destinés à favoriser le développement harmonieux des enfants en aidant les RSG qui en feront la demande, à élaborer des programmes éducatifs et des interventions adaptées aux besoins des enfants.

Assister la direction en procédant à l'évaluation annuelle des RSG, telle que définie dans le Règlement sur les centres de la petite enfance et la politique d'évaluation du CPE.

Veiller au bien-être et à la qualité des services de garde offerts aux enfants par les RSG. À ce titre, respecter la Loi et inciter les RSG à respecter cette Loi et la réglementation concernant les centres de la petite enfance.

À la demande de la direction, assurer la formation des RSG, par des ateliers ou autres moyens adéquats.

À la demande de la direction, servir d'arbitre entre les parents et les RSG ou entre toutes autres personnes et résoudre les conflits ou problèmes en tous genres.

À la demande de la direction, effectuer des tâches administratives d'urgence, cela afin d'assurer la bonne marche du CPE.

DESCRIPTION DE TACHES COMMIS COMPTABLE

Appliquer les directives de la direction. Maintenir un bon climat de travail avec ses collègues de bureau du centre de la petite enfance (CPE).

Collaborer avec la direction en vue de planifier, organiser et appliquer toutes les politiques reliées au volet administratif du CPE.

Etre responsable de la bonne marche des opérations administratives et comptables du CPE. À ce titre, tenir la comptabilité à jour et effectuer régulièrement les dépôts sur les comptes de banque du CPE et s'assurer des autres paiements dus aux RSG, aux fournisseurs et au personnel du CPE.

Collaborer avec le personnel du CPE, en vue d'assurer la réalisation de toutes les activités reliées à sa fonction. À ce titre, veiller à ce que toutes les demandes de financement et les rapports exigés par le Ministère de la famille et de l'enfance (MFE) ou d'autres ministères parviennent à ces derniers dans les délais requis.

Lorsqu'elle reçoit une plainte portée au CPE, la faire parvenir sans délai à l'adjointe à la pédagogie, ou à la conseillère pédagogique ou au directeur.

Veiller à représenter le point de vue du CPE dans les relations extérieures.

Veiller à ce que les RSG, les parents ou toutes autres personnes qui demandent de l'information ou de l'aide au CPE, reçoivent les renseignements nécessaires et ce, d'une manière efficace, rapide et courtoise.

À la demande de la direction ou lorsque la situation le nécessite, assurer le travail d'urgence relié au secrétariat.

Apporter aux RSG, par des moyens appropriés, l'information et le soutien technique et professionnel nécessaire à une bonne gestion administrative de leur service de garde.

À la demande du directeur et à titre exceptionnel, être appelée à servir de témoin lors de visites de contrôle des RSG.

Respecter la Loi et les Règlements sur les CPE et inciter les RSG à les respecter également.

DESCRIPTION DE TACHES SECRÉTAIRE RÉCEPTIONNISTE

Appliquer les consignes du directeur. Veiller à entretenir un bon climat de travail avec ses collègues de bureau et maintenir une bonne collaboration entre tous les intervenants du centre de petite enfance (CPE).

Collaborer avec le directeur en vue de pouvoir s'acquitter efficacement des tâches qui lui sont confiées par le CPE.

Répondre au téléphone et redistribuer aux autres employées les appels leur étant destinés.

Veiller à ce que les RSG, les parents, les personnes qui demandent une reconnaissance ou toute autre personne désirant s'informer, reçoivent les renseignements nécessaires et ce, d'une manière efficace, rapide et courtoise.

Informers les parents qui recherchent une place pour leur enfant du fonctionnement du CPE et leur référer les services de garde disponibles.

Fournir aux parents et aux RSG les formulaires administratifs nécessaires à l'obtention d'une subvention.

Se charger de la réception et de l'expédition du courrier du CPE. Redistribuer aux autres employées ou au directeur ce qui leur est adressé.

Préparer l'Info aux RSG et à cette fin, effectuer le montage du journal et des documents annexés et assurer leur impression et leur distribution.

Inciter les RSG à respecter la Loi et la réglementation concernant les centres de la petite enfance.

Acheminer au directeur et en son absence, à la conseillère pédagogique, toutes les remarques, plaintes, différends ou conflits formulés par les parents ou par toute autre personne, concernant le CPE ou les services de garde en milieu familial reconnus par lui.

À la demande du directeur, effectuer toutes les tâches de téléphonie ou de secrétariat nécessaires à la bonne marche du CPE.

Etre responsable des archives du CPE, excepté les documents relatifs au conseil d'administration. En collaboration avec les employées, elle procède au classements de tous les autres documents du CPE.

À la demande du directeur, servir de témoin lors de visites de contrôle des RSG.

S'assurer de la réalisation dans l'ordre de priorité et les délais demandés par le directeur, de toutes les tâches nécessaires à sa fonction.