

Mini-guide de la RSG

Manuel de fonctionnement administratif
et pédagogique du

Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial
La trottinette carottée



Révisé en novembre 2009

Table des matières

1. ORIENTATIONS GÉNÉRALES DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE	page
1.1 Notre mission	2
1.2 Notre historique	2
1.3 Notre implication.....	3
1.4 Nos valeurs et nos principes éthiques	3
1.5 Notre philosophie	3
1.6 Notre fonctionnement et nos priorités	4
1.7 La représentante des RSG au conseil d'administration	4
1.8 Les comités de RSG.....	5
2. FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF	
2.1 Le paiement des subventions aux RSG.....	6
2.2 Le Sommaire de réclamation.....	6
2.3 La fiche d'assiduité et les preuves de présence des enfants	7
2.4 Les demandes de places à contribution réduite (PCR)	8
2.5 L'arrivée et le départ des enfants.....	9
2.6 L'entente de services entre la RSG et le parent.....	10
2.7 Le personnel de soutien administratif	10
2.8 Les heures d'ouverture du bureau coordonnateur	10
3. SOUTIEN À LA PÉDAGOGIE	
3.1 Le rôle de l'équipe de soutien à la pédagogie et la réglementation.....	11
3.2 La composition de l'équipe de soutien à la pédagogie et la réglementation	11
3.3 Les formes du soutien pédagogique sur demande	12
3.4 Les modalités de fonctionnement du soutien pédagogique sur demande	12
3.5 Les autres formes de soutien pédagogique	12
4. SOUTIEN À LA RÉGLEMENTATION	
4.1 Les visites à l'improviste	14
4.2 Les infractions à la réglementation	14
4.3 Le traitement des plaintes.....	14



1. ORIENTATIONS GÉNÉRALES DE LA TROTTINETTE CAROTTÉE

La trottinette carottée est un organisme à but non lucratif qui, à titre de bureau coordonnateur de la garde en milieu familial, détient du Ministère de la Famille du Québec, un agrément de 959 places en milieu familial pour le territoire de Villeray-La Petite Patrie.

Notre organisme est voué exclusivement à offrir des services de garde en milieu familial aux parents. Ce mode de garde, La trottinette carottée l'a librement choisi en 1995. Elle l'a développé et chéri et elle le connaît parfaitement. Avec les années, La trottinette carottée a bâti une organisation efficace, bien rodée et très bien organisée qui entretient de bonnes relations avec ses RSG et qui a contribué à aider ces personnes à devenir, pour la plupart, de véritables professionnelles de la petite enfance.

Tous les services et le soutien technique et professionnel dispensés par La trottinette carottée sont entièrement gratuits. Il n'y a aucuns frais de dossier ni aucuns frais d'administration ou autre, ni pour les parents ni pour les RSG.

1.1 Notre mission

Elle est de remplir les obligations liées à la coordination de services de garde en milieu familial. Pour cela, nous accordons une reconnaissance aux personnes qui opèrent ces services de garde, nous les évaluons et leur apportons le soutien administratif et pédagogique nécessaire. Nous effectuons également des visites à l'improviste.

Notre objectif principal est d'offrir aux parents des services de garde en milieu familial de qualité pour leurs tout-petits, afin que ces enfants reçoivent des soins et des services qui favorisent au mieux leur bien-être, leur santé, leur sécurité et les différents aspects de leur développement.

1.2 Notre historique

Notre corporation a été fondée en 1995 par trois personnes qui s'intéressaient aux avantages de la garde en milieu familial pour les parents et les enfants. C'était à l'époque une agence de services de garde en milieu familial de 150 places, puis de 250 places, qui est devenue en 1997 un centre de la petite enfance.

Le nom de La trottinette carottée a été créé par des enfants, à la suite d'un remue-ménages supervisé par l'un des fondateurs.

Notre logo a été créé par Marie-Claude Lord, illustratrice et première responsable de services de garde en milieu familial reconnue par La trottinette carottée.

Notre journal *Info-RSG*, un bulletin d'information à caractère administratif et pédagogique a été créé en 1996.

Notre site Internet a été ouvert en août 2005, C'est l'un des éléments stratégiques permettant aux parents et aux RSG d'obtenir rapidement des informations sur les services de base. On peut y retrouver aisément les places disponibles pour les enfants et toute l'information sur le fonctionnement de La trottinette carottée et les services de garde fréquentés par les enfants.



1.3 Notre implication

La trottinette carottée veut contribuer à faire avancer les idées et les pratiques novatrices reliées à l'éducation des jeunes enfants. Depuis 1997, nous avons apporté un soutien bénévole à de nombreuses installations qui développaient le milieu familial. Parallèlement, nous avons publié des guides et des documents spécifiques au milieu familial qui ont été achetés, à prix coûtant, par plus d'une centaine de CPE mais aussi des RSG, des enseignants et d'autres intervenants du milieu de la petite enfance.

La trottinette carottée est l'un des membres fondateurs du *Conseil québécois des services de garde éducatifs* (CQSGE), dont le siège social est situé à Québec.

En janvier 2005, nous avons aussi créé l'*Association québécoise pour le multiâge*, dont la vocation est de favoriser le développement des jeunes enfants par l'éducation en groupes d'âges différents.

1.4 Nos valeurs et nos principes éthiques

La trottinette carottée possède des valeurs et des principes éthiques hérités de ses fondateurs et que l'on peut retrouver dans l'historique et la philosophie du centre. Ce que La trottinette carottée souhaite pour les enfants, elle le reprend également à son compte pour les adultes. Parmi ces principes, on peut citer :

- Le respect de soi et des autres.
- L'autonomie.
- Le développement de la personne.

La mise en application des valeurs du centre se concrétise à travers :

- Une organisation souple et démocratique.
- Une prise de décision consensuelle au conseil d'administration.
- Une circulation rapide des informations à son réseau.
- Un fonctionnement en coopération des membres du personnel.
- Une collaboration continue avec les RSG, les organismes du milieu et le ministère.
- Une participation active à l'avancée des idées et des pratiques concernant le développement de l'enfant.
- Une politique de reconnaissance du travail des employées et des RSG.

La trottinette carottée possède des politiques écrites basées sur ses principes moraux professionnels et intellectuels et sur lesquelles le conseil d'administration, la direction et le personnel doivent s'appuyer pour fonctionner de manière honnête et scrupuleuse.

1.5 Notre philosophie

À La trottinette carottée, nous croyons profondément que le meilleur moyen de mener l'enfant à une vie pleine de satisfaction est, dès la naissance, de le considérer comme une personne, un être unique à respecter et à comprendre. Avec les enfants, l'idée n'est pas de créer des images de nous-mêmes 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 du développement 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.

La trottinette carottée préconise l'éducation des enfants en multiâge car c'est un contexte éducatif qui présente de nombreux avantages autant pour les parents qui peuvent faire garder ensemble les frères et sœurs que pour les enfants. L'apprentissage se fait par beaucoup par les pairs et il permet aux plus jeunes d'avoir des modèles à imiter et de pouvoir compter sur l'aide et la protection des plus grands. De la même façon, les plus âgés apprennent le sens des responsabilités et ils renforcent leur estime de soi en prenant soin des plus petits. Et pour l'enfant unique, le multiâge en service de garde lui donne l'occasion de connaître la vie avec d'autres enfants d'âges différents.

1.6 Notre fonctionnement et nos priorités

La trottinette carottée base son fonctionnement sur les 2 éléments clé suivants :

- Respect du statut de travailleuse autonome de la RSG
Cette notion, dont l'application s'effectue dans le cadre des lois et règlements, a de nombreuses implications. Nous respectons la réglementation mais nous n'offrons aucun service que la RSG est en mesure d'assurer elle-même. Nous considérons que la RSG est une travailleuse autonome et qu'elle peut et doit prendre en charge les fonctions liées à son statut.
- Collaboration avec les RSG
Dès le départ, nous accordons notre confiance aux RSG et ne cherchons pas à les prendre en défaut. Nous désirons les faire participer et les impliquer dans tout ce qui concerne le soutien au fonctionnement de leur service de garde.

Nos principales priorités sont, à court, moyen et long terme, de favoriser l'intégration harmonieuse des nouvelles RSG et de répondre aux exigences fixées par la Loi et les Règlements.

Toutes nos actions sont basées sur une stratégie planifiée qui s'appuie sur l'expérience de notre conseil d'administration, le professionnalisme de notre personnel en place et la solidité de la structure de notre organisation. Ce personnel, composé des secteurs pédagogique et administratif, possède des instructions précises sur le calendrier des actions à mener et son rôle exact à jouer dans le démarrage et le fonctionnement du bureau coordonnateur.

1.7 La représentante des RSG au conseil d'administration



Julie Parent,
administratrice au CA de La trottinette carottée.



1.8 Les comités de RSG

La trottinette carottée collabore régulièrement avec ses 2 comités permanents de RSG, pour différentes questions touchant l'administration, le calendrier de formation et de perfectionnement, la pédagogie, les plaintes, la promotion des services de garde en milieu familial, etc. Les membres de ces comités participent à des rencontres avec les conseillères pédagogiques du BC et les accompagnent également dans des rencontres de travail, des colloques ou des forums. Elle représentent aussi leurs collègues à l'occasion dans des réunions ou événements du quartier.

- **Comité consultatif**

L'assemblée des RSG a décidé qu'il comprendrait cinq RSG. Les quatre premières élues chaque année par l'assemblée des RSG et la cinquième est, d'office, la RSG administratrice au conseil d'administration.



Pour 2009-2010, les représentantes sont, de droite à gauche :
Julie Parent, administratrice représentant les RSG au conseil d'administration,
Hadjira Adjenad, Nacera Bouamra, Michelle Rivas Castellanos et Dolores Carrero De Duran.

Comité pédagogie

Il comprend trois RSG nommées par le bureau coordonnateur.



Anne Brunet



Julie Roch



Sihem Fettache



2. FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF

2.1 Le paiement des subventions aux RSG

- Le BC procède par dépôt direct dans le compte bancaire de la RSG qui doit remettre à cet effet au BC, un spécimen de chèque.
- Le BC fonctionne avec le *Sommaire de réclamation* qui permet de comptabiliser les présences des enfants pour une durée de 2 semaines.
- La RSG reçoit un paiement toutes les 2 semaines, le vendredi.
- Suite à l'envoi du *Sommaire de réclamation*, la RSG reçoit un paiement qui tient compte des présences réelles des enfants pour les 2 semaines précédentes.
- Un bordereau de paiement, envoyé à la RSG peu avant le dépôt des sommes sur son compte de banque, détaille la fréquentation des enfants et les sommes versées. Lorsque la RSG ou le BC constate une erreur, un correctif est apporté lors du paiement suivant. Dans les cas particuliers, un chèque peut être émis à la RSG.
- Le paiement des subventions à la RSG est effectué conformément à la réglementation et aux normes administratives du Ministère de la famille, c'est-à-dire 5 jours après la fin d'un cycle de 2 semaines.
- La remise dans les délais du *Sommaire de réclamation* est obligatoire pour que la RSG puisse recevoir un paiement à la date prévue, le vendredi suivant la fin de la période de prestation de services (à la fin d'une période de 2 semaines).

IMPORTANT : Faute de remettre le *Sommaire de réclamation*, dans les délais requis, la RSG s'expose à ne pas être payée à la date prévue.

2.2 Le sommaire de réclamation

- **Distribution par le BC du *Sommaire de réclamation***
Ce document est toujours envoyé à la RSG par le bureau coordonnateur, AVANT qu'une période de 2 semaines ne commence, habituellement avec le bordereau de paiement. Vu le court délai disponible pour effectuer le paiement, pour des raisons de facilité de gestion, il est préférable que les RSG utilisent toutes le même modèle de *Sommaire de réclamation*, c'est-à-dire celui préparé par le BC.
- **Contenu du *Sommaire de réclamation***
Ce document est l'équivalent d'une facture que la RSG établit au BC pour les services qu'elle a rendu aux enfants pendant les 2 semaines précédentes.

Un *Sommaire de réclamation* comprend 3 sections :

- a) L'identification des enfants
La RSG doit inscrire le nom et le prénom de chaque enfant (une ligne pour chacun).
- b) La catégorie de subventions des enfants
La RSG doit cocher la case appropriée pour chaque enfant.



c) Les présences et absences des enfants

La RSG doit suivre les instructions indiquées sur le Sommaire. Il lui suffit d'indiquer « X » pour les journées où l'enfant était présent ou « A » lorsqu'il était en absence payée. Ne rien écrire d'autre (coche, etc.)

• **Délai de remise au BC du Sommaire de réclamation**

Suite à la fin d'une période de 2 semaines, la RSG a 2 jours pour remettre au BC son sommaire. La date de remise est toujours au plus tard le lundi matin, 9h. Le délai de remise du sommaire est toujours indiqué sur celui-ci.

• **Mode de remise au BC du Sommaire de réclamation**

La RSG a différentes possibilités pour remettre son sommaire au BC :

- par télécopieur,
- par courriel,
- en venant l'apporter au bureau du BC (en-dehors des heures d'ouverture, il est possible de le glisser dans le passe lettre installé dans la porte de l'immeuble).
Dans ce cas, le mettre dans une enveloppe au nom de La Trottinette carottée.

2.3 La fiche d'assiduité et les preuves de présence des enfants

• **Fiches d'assiduité des enfants**

C'est à la RSG qu'il incombe de conserver la *Fiche d'assiduité* pour chaque enfant. La RSG continue de remplir ces fiches chaque jour. Après la fin de 2 périodes, c'est-à-dire 4 semaines, elle les fait ensuite signer à chaque parent. ELLE EN REMET UNE COPIE AU BUREAU COORDONNATEUR LORSQUE CE DERNIER LES RÉCLAME OU LORS DU DÉPART D'UN ENFANT.

ATTENTION ! La RSG doit absolument conserver toutes les *Fiches d'assiduité* des enfants dans sa comptabilité car le BC, le Ministère de la Famille ou celui du Revenu peut venir effectuer des contrôles dans un service de garde. Par exemple, ils pourraient venir s'assurer que le nombre de jours inscrits sur le *Sommaire de réclamation* est bien conforme à ce que le parent a signé sur la *Fiche d'assiduité* de son enfant.

• **Preuves de la fréquentation des enfants pour la garde de fin de semaine**

La *Fiche d'assiduité de l'enfant* que la RSG fait signer à chaque parent et qu'elle conserve dans sa comptabilité, permet d'indiquer si l'enfant est présent un samedi ou un dimanche.

• **Preuves de la fréquentation des enfants pour un jour férié**

La *Fiche d'assiduité de l'enfant* permet également de savoir si un enfant était ou non présent un jour férié.

Par exemple, prenons le cas du lundi 4 septembre 2007 :

- Enfant présent : si l'enfant est présent, la RSG l'indiquera sur la fiche pour la période où il était présent dans le service de garde.
- Enfant absent : si l'enfant est absent, la RSG l'indiquera sur la fiche.



➔ **Cas particulier de l'enfant absent un jour férié**

La RSG doit pouvoir fournir la preuve des subventions qu'elle aura reçues ce jour-là, dans le cas où un enfant serait absent, alors que le parent avait réservé sa place ce jour-là.

Nous suggérons à la RSG :

- de faire remplir au parent la fiche *Besoin de garde un jour férié*.
- de le conserver ensuite ce document dans sa comptabilité afin de pouvoir le présenter à qui de droit en cas de vérification (BC, Ministère de la Famille ou du Revenu).

IMPORTANT : La demande écrite du parent pour un *Besoin de garde un jour férié* doit accompagner le *Sommaire de réclamation* SEULEMENT SI le service de garde était ouvert et l'enfant n'est pas venu. Bien entendu, dans ce cas, la RSG inscrit une absence payée (A) pour ce jour.

2.4 Les demandes de places à contribution réduite (PCR)

• Modalités d'inscription des parents

Le moyen le plus pratique pour les parents est de faire leur inscription directement au service de garde de la RSG qui la fait ensuite parvenir au BC*. Cette manière de faire, permise par le ministère, comporte beaucoup d'avantages pour tous :

- évite au parent de devoir prendre rendez-vous et de se déplacer au BC. Si le parent a oublié certains documents, il est plus facile pour lui de les apporter chez sa RSG.
- réduit les délais d'attente au minimum et facilite le temps de réponse. L'acceptation de la demande par le BC peut être effectuée dans un délai très court, généralement dans la même journée.
- respecte davantage le statut de travailleuse autonome de la RSG.

* **Note** : le parent a cependant la possibilité de venir au bureau du BC pour présenter sa demande de PCR mais il doit prendre préalablement rendez-vous pour cela.

• Processus administratif lors de la demande PCR d'un parent

La manière de faire est simple et peut être très rapide si la RSG utilise un télécopieur :

- Une fois l'accord verbal de fréquentation conclu entre le parent et la RSG, cette dernière lui fait remplir la *Fiche d'inscription de l'enfant* qu'elle doit conserver dans ses dossiers. La RSG n'a pas à remettre copie de ce document au BC. La RSG remet au parent le formulaire PCR et elle l'aide à remplir la demande.
- La RSG vérifie les certificats de naissance du parent et de l'enfant et, si nécessaire, les autres documents exigés* par le *Règlement sur la contribution réduite*.



- La RSG photocopie les certificats de naissance et autres documents et elle appose à la main sur chacun d'eux, la mention exigée par le Ministère (par exemple, si la RSG s'appelle Farida Belkhacem, elle doit écrire sur la photocopie : « *original vu par Farida Belkhacem, le 5 août 2007* »).
 - La RSG fait parvenir au BC la première page du formulaire de demande PCR, dûment remplie et signée, les autres documents annexés et l'entente de services avec le parent (par télécopieur, les formalités seront grandement activées).
 - Le BC retourne à la RSG l'endos du formulaire PCR, dûment signé. La RSG remet ensuite ce document au parent et l'enfant peut commencer à fréquenter immédiatement.
- * **Note** : si le parent n'a pas un statut de citoyen canadien ou de résident permanent, des documents sont requis pour la demande de place PCR du parent. La RSG peut vérifier à l'endos du formulaire ou appeler le BC pour confirmation du type de documents exigés.

2.5 L'arrivée et le départ des enfants

• Arrivée d'un enfant

IL EST OBLIGATOIRE QUE LA DEMANDE PCR DU PARENT AIT ÉTÉ ACCEPTÉE PAR LE BC, AVANT QU'UN ENFANT NE PUISSE COMMENCER À FRÉQUENTER LE SERVICE DE GARDE D'UNE RSG. C'est la condition première fixée par le *Règlement sur la contribution réduite* pour que la RSG puisse recevoir les subventions lui étant dues.

ATTENTION ! Le Ministère ne tolère aucun dossier avec effet rétroactif et le bureau coordonnateur doit appliquer cette règle à la lettre.

• Départ d'un enfant

LA RSG DOIT IMMÉDIATEMENT AVERTIR LE BC LORSQU'UN ENFANT CESSE DE FRÉQUENTER SON SERVICE DE GARDE. Cette obligation a elle-aussi été fixée par le législateur.

La RSG peut informer le BC par télécopieur ou par téléphone.

À ce moment, le BC peut indiquer sur son site Internet les places disponibles. La RSG doit préalablement avoir signé l'autorisation requise pour cela.

Attestation des services de garde reçus

Le parent peut avoir besoin de cette attestation et c'est la RSG qui doit remplir ce formulaire. En effet, c'est elle qui est la mieux placée pour savoir quand l'enfant a quitté son service de garde et combien de jours il l'a fréquenté. LA RSG DOIT ENSUITE TRANSMETTRE, SANS DÉLAI, UNE COPIE DE CETTE ATTESTATION AU BC et en garder une copie pour elle également.

Le numéro de permis du BC à inscrire sur l'attestation est : **7000-7028**.



2.6 L'entente de services entre la RSG et le parent

CE DOCUMENT EST OBLIGATOIRE POUR COMPLÉTER LA DEMANDE DE PLACE À CONTRIBUTION RÉDUITE DU PARENT.

La RSG doit utiliser l'entente de services prescrite par le Ministère de la Famille.

2.7 Le personnel de soutien administratif

Les RSG peuvent compter lorsque nécessaire, sur la collaboration du BC afin d'exercer au mieux tous les aspects administratifs de leur profession. Le BC ne fait affaire qu'avec les RSG car ce sont ces personnes qui ont obtenu une reconnaissance.



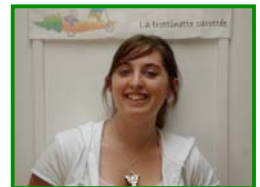
Jean-Marc Lopez, directeur
Il a 20 années d'expérience en petite enfance dont 13 à titre de gestionnaire.

Geneviève Chemouil, commis comptable.
Elle a 23 années d'expérience, dont 7 avec La trottinette carottée au titre de l'administration des subventions aux RSG



Martine Bouffange, directrice adjointe.
Elle a 21 ans d'expérience en petite enfance, dont 20 ans à titre d'adjointe à la direction.

Marilyne Chouinard, commis de bureau.
Étudiante en arts à l'université de Montréal, elle travaille à temps partiel avec La trottinette carottée depuis 3 ans.



• Les formes du soutien administratif

Nous pouvons en donner quelques exemples :

- Diffusion d'informations concernant les modifications apportées par le Ministère de la Famille au montant des subventions et autres aspects régissant l'administration du service de garde de la RSG.
- Modification d'adresses, de coordonnées et de données nécessaires.
- Ajustement des présences des enfants et correction des montants payés en subventions.
- Remise à jour régulière des places disponibles sur notre site Internet.
- Remise à jour des formulaires sur notre site Internet.
- Ateliers de soutien à l'administration du service de garde.
- Soutien possible du BC lors de litige de la RSG avec son propriétaire.

2.8 Les heures d'ouverture du bureau coordonnateur

Heures d'été : du 26 juin au 3 septembre
Le bureau est ouvert de 8h30 à midi et de 13h à 15h30.

Heures d'hiver : du 4 septembre au 25 juin
Le bureau est ouvert de 9h à midi et de 13h à 16h.



3. SOUTIEN PÉDAGOGIQUE

3.1 Le rôle de l'équipe de soutien à la pédagogie et la réglementation

Avec le soutien aux RSG sur demande, l'équipe pédagogique actuelle de La trottinette carottée s'occupe également de la formation obligatoire, du perfectionnement, des reconnaissances, des évaluations et de la réglementation des services de garde.

Elle effectue des recherches, répertorie des ressources, élabore des dossiers sur différents thèmes liés au milieu familial de la petite enfance, édite des documents et organise des rencontres et des activités.

L'équipe entretient des contacts avec les organismes du quartier et les ministères reliés au milieu de la petite enfance et suit des formations de perfectionnement continu. Elle participe également à des groupes de travail et d'action pédagogique afin d'apporter sa contribution et son expertise à l'avancée des idées en éducation à la petite enfance.

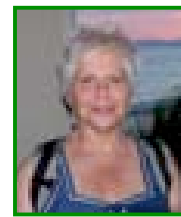
3.2 La composition de l'équipe de soutien à la pédagogie et la réglementation

Notre équipe de soutien pédagogique comprend les personnes suivantes :



Jean-Marc Lopez, directeur.
Il a 20 ans d'expérience en petite enfance, dont 13 avec La trottinette carottée et une formation en services de garde, en éducation interculturelle et en psychopédagogie.

Martine Bouffange, directrice adjointe.
Elle a 21 ans d'expérience en petite enfance, dont 20 ans à titre de soutien pédagogique au milieu familial.



Geneviève Lemay, conseillère pédagogique.
Elle a 12 ans d'expérience en petite enfance, dont 10 avec La trottinette carottée. Elle a une formation en arts, en information et en orientation professionnelle

Sophie Godbout, conseillère à la réglementation.
Elle a une formation en petite enfance et 18 ans d'expérience dans le domaine.



Isabelle Comeau, conseillère pédagogique.
Elle a 8 années d'expérience en petite enfance et une formation d'éducatrice spécialisée. Elle est actuellement en congé de maternité.

Fatima Flamenco, conseillère à la réglementation
Elle a une formation en droit et en gestion des ressources humaines. Elle a 4 années d'expérience en petite enfance.



Yannick Winkler, conseillère pédagogique.
Elle a une formation en petite enfance et 6 années d'expérience dans le domaine. Elle effectue actuellement un remplacement.



3.3 Les formes du soutien pédagogique sur demande

L'équipe pédagogique de La trottinette carottée est disponible pour offrir du support pédagogique sur demande aux RSG, concernant tous les aspects de leur travail avec les enfants. Les membres de l'équipe ont des compétences diversifiées et complémentaires et ils fonctionnent en coopération, ce qui facilite l'émergence de solutions créatives et la résolution de problème.

Le soutien particulier aux RSG peut concerner :

- L'intégration et l'adaptation des enfants au service de garde, incluant les enfants à défi particulier ou présentant un handicap et les enfants référés par un CLSC, un établissement de santé ou la DPJ.
- Les aspects relationnels du travail de la RSG avec les enfants, les parents ou d'autres personnes.
- La résolution de problèmes particuliers vécus dans le service de garde.

3.4 Les modalités de fonctionnement du soutien pédagogique sur demande

- Chaque RSG a une conseillère pédagogique qui lui est attitrée et qui s'occupe d'elle en particulier. Les 120 RSG sont donc réparties en plusieurs groupes, avec chacun une conseillère pédagogique.
- Lorsqu'une RSG a besoin de contacter une conseillère pédagogique, elle peut lui téléphoner au BC et en cas d'absence, lui laisser un message sur sa boîte vocale.
- Si nécessaire, la conseillère pédagogique rappelle la RSG et lui donne le soutien ou fixe un rendez-vous avec la RSG, par exemple pour les cas nécessitant une observation dans le service de garde.

3.5 Les autres formes de soutien pédagogique

Mis à part le soutien personnalisé sur demande et l'aide à la résolution de problème, La trottinette carottée met à la disposition de ses RSG ses connaissances et son expertise pour leur procurer de nombreuses ressources et de l'aide en tout genre.

• La formation et le perfectionnement

Le BC, en fonction des besoins des RSG et en collaboration avec leurs collègues des comités consultatif et pédagogique, établit un calendrier annuel permettant de respecter les obligations légales liées à la formation des RSG.

Mis à part les ateliers qu'il organise, le BC informe également les RSG des autres opportunités de formation leur étant proposées par des organismes spécialisés.

Tous les ateliers de formation et de perfectionnement suivis par les RSG sont à leur charge, excepté ceux donnés par le personnel du BC.



- **L'Info-RSG**

Ce journal mensuel a été créé en 1996. La trottinette carottée envoie ce bulletin d'information à ses RSG afin de les informer des dernières nouvelles sur les services de garde en milieu familial. Le journal contient aussi des informations pertinentes au travail des RSG et des articles à caractère essentiellement pédagogique.

- **Le site Internet**

Créé en 2005, le site internet de La trottinette carottée contient un important centre de documentation et de références sur la pratique en service de garde en milieu familial. Il permet également à la RSG de retrouver rapidement le formulaire qui lui est nécessaire, sans devoir appeler le BC. Notre site Internet : www.latrottinettecarottee.com

- **Les rencontres**

La trottinette carottée organise occasionnellement des soirées appelées « trottrencontres » permettant à ses RSG d'échanger sur des sujets qui leur tiennent à cœur. Ce sont généralement les RSG, particulièrement celles des comités consultatif et pédagogique du BC, qui choisissent les sujets des rencontres. Lorsque la rencontre a lieu au BC, 2 de ses conseillères pédagogiques y participent. Un bref compte-rendu des principaux points discutés lors de la rencontre est ensuite présenté dans l'Info-RSG.

Une fois par année, généralement à l'automne, le BC organise une rencontre entre le personnel du BC et ses RSG, afin de nouer des contacts et d'échanger des informations. Les informations à caractère pédagogique sont habituellement présentées sous forme d'ateliers interactifs.



4. SOUTIEN À LA RÉGLEMENTATION

4.1 Les visites à l'improviste

Conformément à la réglementation, le BC effectue des visites-surprise sur les lieux du service de garde de la RSG et à l'intérieur de ses heures d'ouverture. Ces visites respectent la vie privée des RSG et ne sont destinées qu'à s'assurer que les enfants qui fréquentent le service de garde puissent évoluer de manière sécuritaire, dans des conditions qui permettent leur développement harmonieux. La plupart du temps, les visites à l'improviste sont l'occasion pour la RSG et la conseillère pédagogique de maintenir des relations et d'échanger des informations. Il est également fréquent de voir cette visite évoluer en des formes variables de soutien pédagogique.

4.2 Les infractions à la réglementation

Elles sont souvent le fait de distraction de la part de la RSG. Par exemple, elle peut oublier de remettre au BC une copie du renouvellement de son cours de premiers soins, alors qu'elle a bel et bien complété ce renouvellement. Elle peut aussi avoir omis de prévenir le BC d'une modification à effectuer dans son service de garde.

Les infractions concernent également la sécurité, la santé ou le développement et selon les situations, peuvent être mineures ou majeures.

La trottinette carottée a élaboré une procédure de suivi des dossiers qui rappelle tout d'abord ses obligations à la RSG et lui permet, si nécessaire, de rétablir la situation.

- **Constat d'infraction**

Lorsqu'une échéance est dépassée ou lorsque la représentante du BC a constaté un manquement à la réglementation sur les lieux du service de garde :

- elle avise la RSG sur place et demande que des corrections soient apportées. Elle peut également suggérer des solutions pour aider la RSG, si cette dernière le désire.
- le BC envoie, si nécessaire, une lettre à la RSG afin de lui rappeler ses obligations. Dans certains cas, un délai peut être fixé afin que la RSG puisse rétablir la situation. Les lettres d'avis d'infraction sont déposées au dossier de la RSG.

- **Suivi des infractions non corrigées dans les délais prévus**

Le directeur dépose le dossier au conseil d'administration qui applique la réglementation du Ministère.

4.3 Le traitement des plaintes

La trottinette carottée a une procédure qui explique précisément comment sont traitées les plaintes reçues au BC. Bien que chaque cas soit particulier, nous pouvons présenter les lignes principales du processus de traitement des plaintes :



- Le plaignant peut écrire au BC ou parler à l'une de ses conseillères pédagogiques qui prend en note par écrit les commentaires.
- La plainte est acheminée au directeur qui en évalue la recevabilité.

Lorsque la plainte est jugée recevable, une intervention est immédiatement engagée, dans le respect de la confidentialité, afin de vérifier les allégations portées par le plaignant.

- Toutes les plaintes sont portées à la connaissance du conseil d'administration.

Lorsque le CA confirme que la plainte est recevable, il prend connaissance des enquêtes et actions menées par le BC et formule ses recommandations, si nécessaire. Il peut également fermer la plainte qui est ensuite déposée au dossier de la RSG.

