

# GUIDE PROFESSIONNEL DE LA RSG



# COMPOSITION DU GROUPE DETRAVAIL

## RSG

- Baraka, Laïla
- Grenier, Véronique (St-Jean)
- Hogue, Jessica
- Laflamme, Carole
- Laporte, Claudie
- Légaré, Kathleen
- Ousadane, Lila
- Poirier-Béland, Chantal
- Ziaazizi, Fatemeh

## BUREAU COORDONNATEUR

- Directrice adjointe: Édith Bellavance
- Conformité: Julie Arguin, Danielle Boyer, Nancy Studer, Caroline Cloutier
- Soutien pédagogique: Mireille Boucher, Natalie Gervais, Lucie Mélillo
- *Rédaction* : Édith Bellavance, Nancy Studer
- *Mise en page* : Kathleen Légaré, Édith Bellavance

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction (Mots, objectifs et définitions importantes)

1.	<b>Respect des normes</b>	Page 9
1.1.	Charte des droits et libertés	Page 9
1.2.	Lois, règlements, instructions du Ministère	Page 10
2.	<b>Lieux physiques</b>	Page 12
2.1.	Propreté et entretien	Page 12
2.2.	Aménagement des lieux	Page 13
2.3.	Implication de la famille de la RSG	Page 13
2.4.	Tabac et alcool	Page 14
3.	<b>Attitudes, tenue vestimentaire et langage</b>	Page 15
3.1.	Les attitudes positives	Page 15
3.2.	Tenue vestimentaire appropriée	Page 15
3.3.	Langage soigné	Page 16
3.4.	Utilisation du téléphone, messagerie ou ordinateur	Page 17
3.5.	Utilisation des médias sociaux	Page 18
4.	<b>Connaissances et compétences</b>	Page 19
4.1.	Connaissances générales et perfectionnement	Page 19
4.2.	Santé, alimentation, sécurité et bien-être de l'enfant	Page 20
4.3.	Programme éducatif: activités et interventions	Page 23
5.	<b>Service à la clientèle</b>	Page 26
5.1.	Qualité de l'offre de service	Page 26
5.2.	Communication et collaboration avec les parents	Page 28
5.3.	Présence et surveillance	Page 31
5.4.	Résolution de conflits	Page 32
6.	<b>Collaboration avec les partenaires</b>	Page 35

## MOT DU COMITÉ CONSULTATIF

Après 2 ans de réflexion, il nous fait plaisir de vous offrir le "*Guide professionnel de la RSG*". Ce guide a pour but de vous accompagner dans vos actions de tous les jours et nous souhaitons qu'il devienne complémentaire à vos connaissances.

## MOT DE LA DIRECTRICE ADJOINTE

Ce fût un réel plaisir de réfléchir et d'échanger avec les RSG pour concevoir ce bel outil. Mon souhait le plus cher est que chaque RSG puisse ouvrir ce guide et le voir telle une boussole qui propose un chemin à prendre pour arriver à destination.

*Édith Bellavance*



## ***Démarche ayant mené au présent guide:***

Le comité consultatif, au cours de ses rencontres, a échangé à de nombreuses reprises au sujet de l'éthique. Les attitudes et aptitudes requises pour accomplir cette belle profession de RSG ont toujours été considérées fort importantes.

Devant l'évolution des services de garde sur le territoire, devant les exigences législatives de plus en plus grandes et la concurrence, le comité consultatif a eu envie de créer un outil, un guide, une référence afin de soutenir la pratique professionnelle des RSG vers la qualité éducative. Pouvait-on rêver d'un outil commun qui ferait en sorte de se démarquer professionnellement et ainsi valoriser le rôle complet que doit jouer une RSG auprès de l'enfant, de sa famille et de sa communauté?

C'est avec ce souhait que le comité a démarré ce projet en 2012 en sollicitant d'abord toutes les RSG reconnues du CPE Joie de vivre par des sondages afin d'amorcer la réflexion. Puis en 2013, les travaux d'élaboration ont commencé et ont nécessité de nombreuses heures d'échange, de réflexions et de rédaction. Le comité s'est inspiré de différents ouvrages que vous retrouverez dans la dernière section "Bibliographie".

***« L'éthique professionnelle n'est pas uniquement la conformité à un certain nombre de valeurs, c'est la volonté permanente de remise en question sur la manière d'être et d'agir. »***

***« Il suffit d'un seul enfant bafoué, humilié ou atteint dans son intégrité pour justifier un tel code »***

***Germain Duclos, 1998 »***

## Objectifs du guide:

1. Aider la RSG à réfléchir sur sa pratique professionnelle;
2. Éveiller la conscience à l'importance de la qualité éducative en milieu familial;
3. Servir de balises afin d'adopter des attitudes professionnelles et de développer ses connaissances et ses compétences.

**Ce guide tient compte des différentes responsabilités de la RSG envers :**



## Quelques définitions importantes

### RSG :

- Responsable d'un service de garde reconnue par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial
- Considérant l'octroi des places à contribution réduite et le versement de subventions, la RSG est une prestataire de services
- Elle est assujettie à la Loi et aux règlements sur les services de garde éducatifs à l'enfance
- La responsable de garde a une multitude de responsabilités et des tâches variées (éducation à l'enfance, administration/gestion, entretien, cuisine, etc.), d'où le mot « *responsable* » prend tout son sens!



## **PROFESSIONNALISME :**

« Le professionnalisme se définit comme étant l'ensemble des valeurs, des attitudes, des conceptions concernant le rôle que nous aurons et que nous actualisons dans l'accomplissement de notre travail ».

*Code éthique du RCPEM*

## **COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE :**

« La compétence professionnelle représente la capacité qui nous permet de réussir dans l'exercice de notre profession. Elle implique des connaissances théoriques et pratiques, des habiletés et des attitudes ainsi que des aptitudes à exercer efficacement notre profession et à remplir nos responsabilités envers les personnes à qui nous offrons nos services».

*Code éthique du RCPEM*





## 1. RESPECT DES NORMES

### 1.1 Charte des droits et libertés de la personne et de la jeunesse

Comme tout individu, la RSG a des responsabilités et des obligations envers la *Charte des droits et libertés de la personne*. Même si elle se trouve dans sa résidence privée, en étant reconnue, elle offre des services de garde éducatifs et à cet égard, elle doit le faire en toute équité.

Conséquemment, elle peut choisir sa clientèle, en autant qu'elle ne refuse pas l'accès en raison de:

- ✓ du sexe de l'enfant
- ✓ son âge
- ✓ sa nationalité
- ✓ sa condition économique/sociale (famille)
- ✓ sa religion
- ✓ son handicap (condition, état de santé, allergie)



***Un parent qui se croit victime de discrimination pourrait porter plainte à la Commission des droits de la personne et la RSG pourrait devoir s'expliquer ainsi que de verser des indemnités à la victime.***

## **1.2 Lois, règlements, instructions du Ministère**

La RSG est assujettie à la *Loi et au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ainsi qu'au *Règlement sur la contribution réduite*.

De plus, elle doit considérer d'autres lois et normes qui viennent s'introduire de par ses fonctions. Entre autres, elle doit respecter les lois sur:

- ✓ la protection des renseignements personnels
- ✓ la protection de la jeunesse
- ✓ la sécurité des produits de consommation
- ✓ l'usage du tabac et la possession des armes à feu
- ✓ la protection du consommateur

Afin de bien saisir que le respect des normes est à la base de tout service de garde éducatif de qualité, il est important de rappeler certains articles que la Loi stipule:

- Tous les enfants ont droit de recevoir des services de garde éducatifs **personnalisés de qualité**. (*Article 4 Loi des services de garde éducatifs à l'enfance*)
- La RSG **doit** appliquer un **programme éducatif** incluant des activités pour favoriser le développement global de l'enfant, l'intégrer à la collectivité ainsi que de promouvoir des saines habitudes de vie, alimentaires et de comportements. (*Article 5 Loi des services de garde éducatifs à l'enfance*)
- La RSG s'engage envers les parents des enfants qu'elle reçoit, de leur fournir des services de garde éducatifs et d'en assurer la santé, la sécurité et le bien-être. (*Article 54 Loi des services de garde éducatifs à l'enfance*)

**Pour bien illustrer, voici quelques comportements ou attitudes favorables à l'éthique professionnelle en lien avec le respect des normes:**

- ☺ On remédie sans délai à une contravention émise suite à une visite de surveillance sans nonchalance ou contestation.
- ☺ Sur le formulaire de réclamation et les fiches d'assiduité, on inscrit les codes appropriés, soit (P) si l'enfant est présent ou (A) si l'enfant est absent. S'il y a fermeture du service de garde pour quelque raison, on indique soit (F), (AN) ou (AD).
- ☺ On n'utilise pas le prétexte suivant dans le but de ne pas offrir le service, mais d'obtenir la subvention: *"Ton enfant va être seul aujourd'hui, tu peux l'amener mais il va s'ennuyer"* ou encore *"on a la gastro, tu peux l'amener mais c'est à tes risques..."*
- ☺ On inscrit l'enfant selon les besoins réels de garde des parents (date de début de fréquentation et nombre de jours par semaine).
- ☺ On reste soucieux de la saine gestion des fonds publics.



***En plus de présenter une image non professionnelle et de perdre sa crédibilité, la RSG qui enfreint la loi ou les règlements des services de garde éducatifs à l'enfance s'expose à des sanctions allant de la contravention, la suspension ou même la révocation de sa reconnaissance. En ce qui a trait aux fraudes, elle s'expose à une poursuite en matière criminelle.***

## 2. LIEUX PHYSIQUES

### 2.1 Propreté et entretien

Il est de circonstance, en tout temps, à l'intérieur comme à l'extérieur, que le service de garde reflète des mesures d'hygiène strictes et une propreté exemplaire.

À l'intérieur, les pièces accessibles devraient être bien rangées et propres. Il importe de faire une rapide inspection avant l'ouverture afin de sécuriser les lieux et d'offrir une image d'un milieu sain (cendrier, bouteilles d'alcool ou de bière, sous-vêtements, etc.) À l'extérieur, il ne devrait pas se retrouver des mégots de cigarettes, excréments d'animaux, déchets ou matériaux dangereux. Les jouets et tous les équipements mis à la disposition des enfants doivent être propres et en bon état.

S'il y a présence d'animaux, il faut voir à ce que les lieux soient exempts de poils, plumes ou odeur désagréable. La litière et la nourriture ne devraient pas être à la vue.



## **2.2 Aménagement des lieux**

La résidence doit comporter certaines pièces pour le repas, les activités et l'hygiène. Il importe de mentionner que la pièce principale où les enfants sont en activité doit comporter une fenêtre pour leur permettre de voir à l'extérieur. Ainsi, si la RSG utilise le sous-sol, elle doit prévoir des activités (collation, repas, accueil/départ des enfants) à l'étage où les fenêtres offrent cette possibilité en plus d'amener une plus grande luminosité.

La RSG doit se soucier d'offrir un environnement où les jeux et les activités sont variés, stimulants et adaptés aux besoins des enfants (clientèle multi-âge).

L'entrée au service de garde devrait être chaleureuse et accueillante. Pour ce faire, la RSG peut créer un espace où le parent pourra vêtir et dévêtir son enfant confortablement. Un banc est souvent un élément qui facilite l'habillage de tout enfant et en particulier du poupon. Un éclairage adéquat est important de même qu'un espace réservé pour chaque enfant où on peut y ranger ses effets personnels.

## **2.3 Implication de la famille de la RSG**

Les enfants et adultes qui gravitent autour de la RSG sont impliqués directement ou indirectement dans le service de garde. Il importe de bien clarifier les rôles de chacun. La gestion du service de garde, les communications avec les parents ainsi que les interventions directes auprès de l'enfant doivent être assumées par la RSG. Par conséquent, le fait que l'entourage de la RSG s'implique et voit positivement l'existence du service de garde dans leur résidence deviennent des atouts favorables à un service de qualité.

## **2.4 Tabac/alcool**

Lors des heures d'ouverture du service de garde, l'usage d'alcool et de tabac est interdit dans la résidence pour tous. Étant un modèle pour les enfants qui lui sont confiés, il serait aussi opportun de s'abstenir de fumer même dans la cour extérieure ou en sortie au parc. De plus, la RSG devrait informer les parents utilisateurs dès le départ. Une attention particulière doit être portée, car l'odeur du tabac s'imprègne même si on ne fume que le soir et les fins de semaine.



***La fumée secondaire et tertiaire étant nocive pour de jeunes enfants, il ne devrait y avoir aucune personne fumant à l'intérieur de la résidence, en tout temps.***

## **3. ATTITUDES, TENUE VESTIMENTAIRE ET LANGAGE**

### **3.1 Attitudes positives**

Une RSG doit démontrer son professionnalisme en tout temps. Cela peut se traduire par différentes attitudes telles que:

- être souriante, disponible et dynamique
- faire preuve de respect et d'égalité
- avoir une capacité d'adaptation et d'ouverture
- développer ses habiletés en communication interpersonnelle (écoute, empathie, discrétion)

### **3.2 Tenue vestimentaire appropriée**

Une tenue vestimentaire propre et confortable est de mise telle qu'un chandail non décolleté, une camisole à large bretelle (cachant le décolleté et le ventre), des shorts ou jupe mi-cuisse ou plus longue. Pour la baignade, la RSG devrait favoriser le port d'un maillot sport (Le port d'un bikini en dévoilerait trop).

Finalement, de par ses choix vestimentaires et son hygiène corporelle, rappelons-nous que la RSG reste un modèle pour les enfants.

### **3.3 Langage soigné (parlé et écrit)**

Une RSG devrait utiliser un langage soigné en tout temps en présence des enfants et des parents. Un langage soigné signifie un vocabulaire approprié, sans jugement et ne contenant aucun sacre ni mot vulgaire.

Lors des communications par écrit, la RSG doit s'efforcer d'écrire dans un bon français et exempt de faute. Il est utile d'avoir recours à une tierce personne ou des outils (dictionnaire, logiciel) afin d'obtenir de l'aide à ce niveau.

Par ailleurs, il importe de porter une attention au langage non-verbal qui peut parfois être interprété (soupir, air fâché, yeux en l'air, bras croisés, etc.) et créer un malentendu. Même les enfants peuvent le percevoir et n'auront pas nécessairement les mots pour nous l'exprimer.





### **3.4 Utilisation du téléphone, messagerie texte ou ordinateur**

Comme pour tout autre emploi, durant les heures d'ouverture du service de garde, la RSG devrait se servir du téléphone, messagerie texte et ordinateur dans les situations suivantes:

- ⇒ Urgence
- ⇒ Pour répondre à un parent brièvement
- ⇒ Retour d'appel personnel important (tenter de les planifier durant la sieste)
- ⇒ Appel d'une durée brève

La RSG devrait privilégier les appels plus longs durant la sieste ou après les heures de travail. De même, elle devrait prendre ses courriels avant l'arrivée des enfants ou pendant la sieste. Pour ce qui est de la messagerie texte, si cela est fait de façon responsable, c'est-à-dire au bon moment, message court et en lien avec le travail, cela peut être convenable.

Toutefois, il faut se rappeler que la RSG doit assurer une surveillance constante des enfants qui sont sous sa responsabilité et leur donner une attention particulière lorsqu'ils sont en activité. À cela, il faut ajouter son rôle d'accompagner les enfants tel que prévu par son programme éducatif.



### **3.5 Utilisation des médias sociaux**

Pour toute personne qui utilise les médias sociaux tels que *Facebook*, lorsque du contenu ou des informations sont publiés avec le paramètre «*Public*», cela signifie qu'il est permis à tout le monde, y compris aux personnes qui n'utilisent pas *Facebook*, d'accéder à ces informations et de les utiliser, mais aussi de les associer aux personnes (c'est-à-dire, nom et l'image du profil). Il est recommandé de ne pas partager des moments de la vie privée avec les parents utilisateurs qui sont avant tout, des clients du service de garde. Si la RSG souhaite se servir de *Facebook* pour son service de garde, elle pourrait créer un groupe "fermé" pour la protection de tous et chacun. Il est bon de savoir que même si on modifie les paramètres de confidentialité, il n'y a aucun moyen de protéger les photos. Lorsqu'un utilisateur modifie ou supprime des informations personnelles, *Facebook* conserve les droits de conserver les anciennes données.

#### **Les grandes lignes pour l'utilisation des médias sociaux:**

- ✓ Personnaliser la page personnelle afin que les paramètres de sécurité soient confidentiels;
- ✓ En faire une utilisation de courte durée. Par exemple durant la sieste et non lorsque les enfants sont en activité;
- ✓ Créer un groupe fermé, c'est-à-dire uniquement accessible par les parents qui ont donné leur consentement. Même si l'on crée un groupe fermé avec les parents, il faut éviter de citer les noms des enfants dans les commentaires;
- ✓ Porter une attention aux commentaires écrits. Par exemple, s'abstenir de commentaires désobligeants ou l'appréciation de la journée de travail;
- ✓ Prioriser les informations telles que : menu, activités/sorties à venir, mémo aux parents, une fête à souligner, etc.

## 4. CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES

### 4.1 Connaissances générales et perfectionnement

La RSG détient une des formations suivante exigée par le ministère:

- 45 heures de formation ou AEC/DEC en service de garde à l'enfance
  - Rôle de la RSG,
  - Sécurité, santé et alimentation
  - Développement de l'enfant et programme éducatif (au moins 30 heures)
- Perfectionnement annuel: 6 heures

*Article 59 du Règlement: "Ce perfectionnement doit porter sur un des sujets suivants: Rôle de la RSG, développement de l'enfant, sécurité, santé et alimentation et programme éducatif prévu par la Loi. Au moins 3 heures de ce perfectionnement annuel doivent porter sur le développement de l'enfant et le programme éducatif."*

- Certificat de secourisme adapté à la petite enfance comprenant un volet sur la gestion des réactions allergiques (renouvelé aux 3 ans).

**\*\*\*Atout:** Connaissances en informatique (Word et Internet)



## **4.2 Santé, alimentation , sécurité et bien-être de l'enfant**

### **a) Méthode de désinfection et notions d'hygiène et de salubrité**

Il importe d'avoir une méthode de désinfection efficace pour prévenir la propagation des virus et bactéries. À ce propos, plusieurs livres et outils destinés au milieu de garde s'avèrent intéressants et devraient faire partie des outils de référence de la RSG.

De par son programme éducatif, la RSG doit favoriser de saines habitudes d'hygiène telles que se laver les mains régulièrement, éternuer ou tousser dans le coude, brosser les dents, etc.

Au niveau de la salubrité alimentaire, la RSG doit préparer et conserver les aliments dans des conditions hygiéniques. Ainsi, elle doit appliquer les notions apprises lors de la formation du MAPAQ.

Pour ce qui est de l'application de la crème solaire, afin d'éviter les réactions allergiques ou les problèmes de peau, il est favorable de se laver les mains entre chaque enfant ou de porter des gants.

### **b) Santé**

Il est utile pour la RSG de se doter d'une politique en matière de santé et ainsi prévoir des modalités en cas de maladies infectieuses. À cet égard, il est primordial de tenir compte des recommandations d'Info-santé et du tableau produit par le Ministère de la famille.



### c) Sécurité

Il est souhaitable de prendre l'habitude d'exécuter une tournée des pièces accessibles aux enfants ainsi que de la cour extérieure régulièrement et plus particulièrement après la fin de semaine afin de s'assurer que tout est sécuritaire. Il est utile de se référer aux normes de *Santé Canada*.

Lors des sorties au parc, une pratique adéquate serait d'effectuer le tour, dès l'arrivée, afin de s'assurer que tout est sécuritaire. Il faut s'assurer de l'âge pour lequel l'équipement de jeux a été conçu. La RSG doit toujours avoir les enfants à la portée de la vue c'est-à-dire être assez près d'eux pour pouvoir réagir rapidement en cas de besoin. Si elle doit échanger avec un autre adulte ou s'il y a un plus grand nombre d'enfants, elle doit exercer une plus grande vigilance. Il est pratique d'apporter une petite trousse de premiers soins, de l'eau, un téléphone ainsi que la liste de numéros d'urgence des parents.



## d) Alimentation

La RSG doit offrir un menu correspondant au *Guide alimentaire Canadien* et en donner l'information aux parents. Tel que mentionné dans ce guide, les repas et les collations doivent être complets et variés. De plus, les deux collations devraient comporter au moins deux groupes alimentaires.



Dans tout service de garde éducatif, un souci de réduire les aliments riches en sel, en gras et en sucre devrait être favorisé. C'est pourquoi, il est recommandé de mettre ses connaissances à jour par des formations ou des lectures.

### Voici 5 suggestions de site Internet:

#### 1) Nos petits

mangeurs : <http://www.nospetitsmangeurs.org/>

2) Extenso : <http://www.extenso.org/>

3) Éducatout : <http://www.educatout.com/>

4) Kraft Canada : <http://www.kraftcanada.com/>

5) Campbell: <http://www.cookwithcampbells.ca/fr-ca/home.aspx>

## **4.3 Programme éducatif : activités et interventions**

La RSG a l'obligation d'appliquer un programme éducatif tel que défini par la loi (*voir le point 1.2. du présent guide*). Elle doit, de même, consigner par écrit les activités ainsi que les interventions qu'elle entend mettre en pratique avec les enfants. Pour que son programme éducatif reflète bien la qualité éducative, il est recommandé de s'inspirer du livre « *Accueillir la petite enfance* » produit par le Ministère de la Famille ainsi que de l'énoncé suivant paraissant sur leur site internet:

*Un **service de garde en milieu familial de qualité** est donc un service qui est capable de reconnaître les besoins des enfants et d'y répondre. C'est également un service qui intervient auprès des enfants en tenant compte de leur niveau de développement. C'est aussi un ou des adultes qui font équipe avec les parents des enfants qui le fréquentent. Les principales **dimensions** d'un service de garde de qualité sont :*

- *la **qualité des interventions** :*
  - *votre interaction avec les enfants, soit la valorisation du jeu des enfants, l'intervention démocratique et le soutien apporté à l'enfant dans l'apprentissage des responsabilités et de la résolution de problèmes ainsi que l'écoute et les stratégies utilisées pour stimuler l'expression des enfants;*
  - *la continuité entre la famille et votre service de garde, soit la collaboration et les relations constructives que vous établissez avec les parents pour fournir un service de qualité à l'enfant;*

la **qualité des lieux**, soit dans quelle mesure l'aménagement correspond aux intérêts et aux besoins des enfants et stimule leur développement en leur donnant un accès direct à du matériel varié, approprié et sécuritaire;

- la **qualité des activités**, soit l'organisation de l'horaire, la planification des activités et la variété des activités qui y sont intégrées, dont la régularité de l'horaire de base, la possibilité pour les enfants de faire des choix et la variation des modes d'encadrement des enfants. »

**Source:** [www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca)

Pour ce qui est de la télévision ou autres équipements audio-visuels (radio, DVD, ordinateur, tablette, etc.), l'utilisation est permise si elle est prévue dans le programme éducatif de la RSG. Il est recommandé de les utiliser sur de courtes périodes et avec une intention pédagogique.

*Exemples :*

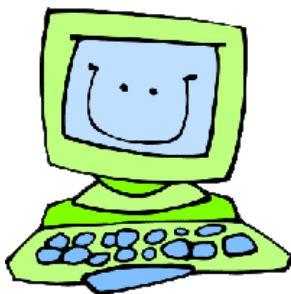
**Émissions sur un thème particulier:**

- ⇒ Lavage de mains, prévention incendie, etc.

**Logiciels éducatifs:**

- ⇒ Adibou, Lapin Malin, Mia, Caillou, etc.

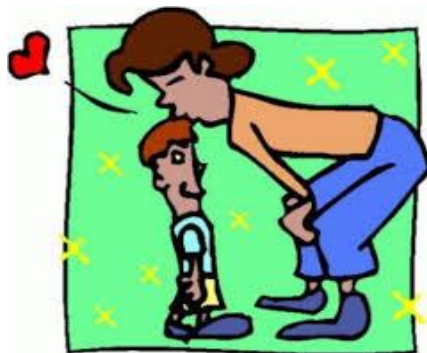
**Autres :** CD de musique ou yoga pour faire bouger.





Les sorties éducatives, s'il y a lieu, doivent faire partie intégrante du programme éducatif de la RSG. Il est souhaitable de tenir compte de l'opinion des parents quant à la tenue de telles sorties, surtout si elles sont fréquentes. Il importe d'être sensible au fait que certains parents préfèrent les activités au service de garde ou que certains ne peuvent pas avoir les moyens financiers. Comme pour toute autre activité, la RSG doit prendre les moyens à sa disposition afin d'assurer la sécurité des enfants lors des sorties (autorisation écrite des parents, transport sécuritaire, etc.).

Par ailleurs, afin d'être bien à l'affût des nouveautés et courants pédagogiques, il est pertinent de se perfectionner par des ressources variées telles que formations, rencontres organisées par le BC, conférences, lectures, etc. De même, il s'agit d'un geste professionnel que de réviser ses pratiques ainsi que ses interventions éducatives, ce qu'on appelle une démarche réflexive.



## 5. SERVICE À LA CLIENTÈLE

### 5.1 Qualité de l'offre de service

#### a) Jours et heures d'ouverture et de fermeture

Pour le choix des heures d'ouverture, l'idéal serait un juste milieu entre les besoins des parents et ceux de la RSG. Il peut être possible de modifier les heures d'ouverture pour mieux répondre aux besoins de l'ensemble de la clientèle tout en se respectant.

En ce qui a trait aux journées de fermeture ou de vacances, il importe d'être sensible aux besoins des parents. Il est utile et apprécié des parents de désigner une personne remplaçante occasionnelle si la RSG doit s'absenter plus fréquemment.

À moins que l'information ne se retrouve pas dans l'entente de service, il est important d'aviser les parents suffisamment à l'avance afin qu'ils puissent avoir le temps de s'organiser (Pour les jours AN, il faut se référer à l'instruction 11 du Ministère).

Lorsque le service de garde est ouvert, mais que les parents ont avisé la RSG que leur enfant serait absent, celle-ci doit demeurer disponible et souple à tout changement de leur part.



## b) Remplacement et assistance

- ↪ C'est la responsabilité de la RSG de choisir consciencieusement la remplaçante ou l'assistante et de constituer son dossier, de le maintenir à jour et d'informer le BC de tout changement.
- ↪ Il est obligatoire que les parents soient informés du remplacement, et dans la mesure du possible, ils devraient avoir eu l'occasion de rencontrer la remplaçante ou l'assistante au préalable.
- ↪ La RSG devrait choisir de préférence une personne fiable, honnête, respectueuse, ponctuelle et détenant une expérience pertinente auprès des enfants.
- ↪ La présence de la RSG et de l'assistante auprès des enfants est obligatoire dès qu'il y a plus de 6 enfants au service de garde (incluant la période de la sieste). L'assistante n'étant pas une remplaçante, la RSG devrait être présente auprès de sa clientèle la majorité du temps. Par exemple, la RSG peut demander à son assistante pendant la sieste d'être auprès des enfants, pendant qu'elle vaque à d'autres occupations. En tout temps, elle doit demeurer présente dans la résidence.
- ↪ Pour la sécurité des enfants, mais aussi en regard à la qualité éducative de son milieu de garde, la RSG ou l'assistante ne devrait pas se retrouver seule avec 9 enfants, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la résidence.  
*(Exemple: la RSG ne devrait pas faire son ménage à l'intérieur pendant que l'assistante est à l'extérieur avec les 9 enfants.)*

## **5.2 Communication et collaboration avec les parents**

### **a) Accueil**

L'enfant et le parent doivent être accueillis avec chaleur et sourire et ce, peu importe l'heure, la journée ou des événements particuliers. À cet égard, la RSG devrait s'approcher et entrer en relation avec l'enfant et le parent dès l'arrivée au service de garde.

La RSG a tout intérêt à démontrer une ouverture à l'échange et à la discussion. Elle peut inviter le parent à venir lui parler pour toute question ou commentaire au sujet de l'enfant.

En tant que professionnelle, elle doit offrir son service sans juger le motif pour lequel le parent l'utilise. Chaque parent a conclu une entente de service avec la RSG. Ainsi, à moins d'avis contraire, le parent a droit au service selon l'entente, et ce, qu'il soit en vacances ou non.

Le parent à qui on dit que son enfant sera seul à la garderie pourra interpréter que l'enfant n'est pas le bienvenu ou qu'il s'ennuiera en ne jouant pas avec d'autres enfants.

Une approche favorable lorsqu'un enfant est seul au service de garde, serait tout simplement de mentionner au parent :

*« Quel plaisir aujourd'hui, je serai seule avec votre enfant et nous en profiterons pour faire un jeu qu'il aime! »  
ou "Avec votre permission, est-ce que je peux faire une sortie spéciale? »*

## **b) Respect du principe que le parent est le premier éducateur de son enfant**

Chaque personne a ses propres valeurs et porte un bagage différent du nôtre. Il se peut que l'on ne soit pas en accord avec certaines habitudes de vie, croyances ou valeurs des parents. Par conséquent, en tant que professionnelle, il faut respecter chacun en l'acceptant tel qu'il est et tenter de comprendre la situation en faisant preuve d'empathie à son égard.

Avant d'initier un changement pour l'enfant, il est préférable de prendre le temps d'expliquer au parent pourquoi l'enfant serait prêt à ce changement et de lui demander s'il est d'accord. Cette attitude est autant favorable pour l'apprentissage à la propreté de l'enfant, le passage du biberon au verre, le retrait de la suce, etc.



### c) Confidentialité

La RSG doit préserver la confidentialité ainsi que la vie privée des enfants et de leurs parents. Lorsqu'un incident survient, morsure par exemple, l'attitude à préconiser est de demeurer discrète sur l'identité de l'enfant. Cela évite d'étiqueter négativement l'enfant ou de créer un conflit entre les parents.

Lorsque la RSG discute avec un parent d'un sujet personnel alors qu'un autre parent arrive, il suffit de convenir avec ce parent de reporter la discussion à un autre moment. De plus, il est favorable de ne pas parler de l'enfant sans l'intégrer lui-même à la conversation. Parfois, il est préférable de discuter seul à seul avec le parent dans un endroit tranquille.

Pour tout échange avec des tierces personnes, sur une situation en lien avec un enfant, l'éthique professionnelle exige de préserver l'identité des personnes concernées.

Pour ce qui est d'une intégration d'un enfant ayant un besoin particulier, avec l'accord de ses parents, il est favorable d'en aviser les autres parents qui pourraient se questionner.



## **5.3 Présence et surveillance**

### **Pendant les jeux et activités des enfants:**

Pour veiller à leur sécurité, mais aussi pour le maintien de la qualité éducative, la RSG doit assurer une surveillance constante et leur porter une attention particulière. Ce qui signifie se trouver à proximité des enfants, disponible, à leur écoute et prête à les soutenir dans leurs apprentissages.

### **Pendant la sieste :**

Pendant que les enfants dorment, la RSG doit être en leur présence afin d'assurer une surveillance constante. Elle doit se trouver à proximité et disponible afin d'intervenir, s'il y a lieu. Pour cette période, il est recommandé d'utiliser un moniteur si la RSG doit se déplacer dans une autre pièce. Cependant, elle doit revenir régulièrement dans la pièce où les enfants dorment.

Durant la sieste, la RSG ne pourrait se trouver dans sa cour en train de se faire bronzer ou de tondre la pelouse. De l'extérieur, on ne peut pas voir ni entendre les enfants.

La période de la sieste peut permettre à la RSG de vaquer à d'autres occupations (lire, écrire ses agendas, faire sa planification, préparer des activités, etc.). En aucun cas, la RSG ne doit se permettre de dormir puisqu'elle doit assurer la surveillance constante des enfants.



## **5.4 Résolution de conflits**

### **a) Retard**

Il est utile de prévoir une procédure en cas de retard, l'inclure dans l'entente de service et à l'inscription, prendre le temps de bien l'expliquer aux parents. Parfois, il devient opportun d'avoir une rencontre formelle avec le parent et discuter de la problématique afin de trouver ensemble une solution.

Lorsqu'un parent tarde à quitter le service de garde et dépasse l'heure de fermeture, il est pertinent de le rencontrer en privé et de nommer clairement les attentes à ce niveau.

### **b) Non-paiement des frais de garde**

Pour le non-paiement de frais de garde, il est recommandé d'avoir une procédure claire, de l'inclure dans l'entente de service et à l'inscription, de prendre le temps de bien l'expliquer aux parents.

La RSG peut rencontrer le parent, en privé, afin de discuter de la problématique et convenir ensemble d'une solution. Il ne serait pas professionnel d'afficher le nom du parent avec la mention « *SVP, payez Madame X* ».

La procédure souhaitable serait d'émettre un 1<sup>er</sup> avis (verbal), 2<sup>e</sup> avis (écrit), 3<sup>e</sup> avis (bris de contrat si aucun arrangement n'est pris entre le parent et la RSG).





### **c) Demandes non-respectées**

Lorsque le parent n'apporte pas les effets personnels dont son enfant a besoin au service de garde, il devient important de lui en faire part le plus rapidement possible. Si la situation perdure, la RSG peut prévoir une rencontre avec le parent afin d'échanger sur la situation, de nommer clairement ce qu'on attend de lui. Il faut lui préciser que sa collaboration est primordiale, proposer des solutions et convenir ensemble des moyens qui seront apportés pour régler la situation.

Une solution simple serait d'avoir un bac de vêtements de rechange pour toutes les saisons. Il existe des comptoirs familiaux, des friperies ou autres organismes où on peut trouver des articles à bas prix.

### **d) Comportement inadéquat d'un parent**

Si l'adulte qui vient chercher l'enfant semble dans un état d'ébriété, la RSG peut lui proposer d'appeler une autre personne. Avec délicatesse, elle peut souligner que cela serait plus sécuritaire pour lui et l'enfant. S'il s'agit du parent, il peut être délicat de s'opposer à ce qu'il parte avec l'enfant. Dans ce cas, la RSG doit immédiatement après son départ aviser le service de police. Dans une situation où un adulte a un comportement agressif, utilise un langage violent ou grossier, la RSG peut le rencontrer, en privé, pour en discuter et lui préciser qu'on ne peut accepter ces paroles devant les enfants.

Si la RSG est témoin de paroles ou gestes inadéquats envers un enfant, elle peut lui dire, en privé, que la situation l'inquiète et lui demander s'il a besoin d'aide. À ce moment, elle pourrait lui indiquer des ressources adaptées à la situation. Si elle observe que la situation porte préjudice à l'enfant et que la santé, la sécurité ou le développement de celui-ci est compromis, elle doit

obligatoirement signaler la situation Protection de la jeunesse (DPJ). En tout temps, l'agente de soutien du BC peut accompagner la RSG vivant cette situation.

### **e) Bris de l'entente de service par la RSG**

Avant d'envisager le bris de l'entente de service avec le parent, la RSG devrait avoir épuisé les ressources mises à sa disposition pour arriver à une entente possible.

La RSG doit faire preuve de respect et de diligence en tout temps, et ce, même si elle doit mettre fin au contrat. Selon le Ministère de la famille, les motifs sous-jacents à un bris de contrat peuvent être:

- 1. Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par la RSG, refuse ou néglige de payer la contribution que la RSG est en droit d'exiger.*
- 2. Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l'organisation du service de garde qui a été remis au parent et qui est annexé à l'entente de service.*
- 3. Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources de la RSG ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ses besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.*

**(Tiré de l'entente de service du Ministère de la famille)**



## 6. COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Dans le cadre de son travail, la RSG est appelée à collaborer avec certains partenaires ou organismes. Selon le règlement, elle doit avoir certaines aptitudes de base pour communiquer. De même, il s'agit d'une attitude professionnelle de demander de l'information et du soutien, que ce soit pour résoudre une problématique ou simplement pour évoluer professionnellement.

Deux organismes directement rattachés à la fonction de responsable de service de garde sont disponibles tel que le **Ministère de la famille** ainsi que le **bureau coordonnateur**. Le soutien, se faisant sur demande, elle doit contacter les personnes ressources lorsqu'elle en ressent le besoin. Une panoplie de services d'information, de soutien technique et de soutien pédagogique lui sont offerts.

Par ailleurs, la RSG a la possibilité d'échanger avec d'autres RSG pour des conseils ou pour discuter de problématiques.

Dans certaines situations, la RSG sera appelée à collaborer soit avec le CSSS, le Renfort, le CMR, la DPJ ou tout autre professionnel suivant un enfant qui fréquente son service de garde. S'impliquer à ce niveau constitue une opportunité de démontrer son professionnalisme et d'en être reconnue.

Dans une situation où elle observe que la sécurité, la santé ou le bien-être d'un enfant de son service de garde est compromis, la RSG a le devoir d'en informer la Protection de la jeunesse (DPJ). Elle peut compter sur le soutien du bureau coordonnateur tout au long du processus.

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Quelle fierté pour **Joie de vivre** de constater la résultante, de nombreux échanges et réflexions de la part du comité consultatif. Je suis convaincue que ce guide viendra orienter ou supporter l'approche déjà ponctuée de professionnalisme des responsables de service de garde en milieu familial.

**Marie-Josée Boivin**



## Bibliographie

*Accueillir la petite enfance*, Le programme éducatif des services de garde du Québec, Ministère de la Famille et des aînés, 2007, 94 pages.

*Code d'éthique pour les éducatrices et le personnel éducatif des centres de la petite enfance*, RCPEM, 2000, 8 pages.

*Loi et règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, Ministère de la Famille, 2014.

*Pôle d'expertise sur le soutien à la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial*, Regroupement des CPE de la Côte Nord, Regroupement des CPE de l'Est du Québec, Regroupement des CPE Québec et Chaudière-Appalaches et Regroupement des CPE du Saguenay/Lac St-Jean.

**\*\*\*Pour toutes questions ou commentaires en lien avec ce guide, vous pouvez contacter votre agente de soutien!**

**Bureau Coordonnateur  
JOIE DE VIVRE**

Saint-Jean-sur-Richelieu  
**450 346-4149**



 **Page Facebook: BC Joie de vivre**