



**Textes de références:**

**Programme éducatif « Accueillir la petite enfance » MFA**

**Projet Odysée, feuillet petit guide pour prendre la route (la communication avec les parents) AQCPE**

**De l'estime de soi vers l'autonomie, Sylvie Provencher**

**Formation Brio 2**

**L'enfant au cœur de nos actions, Denise Briceault**

**Formation : Les mots pour le dire de Sylvie Bourcier**

**Un guide pour la responsable de service de garde, Lee Dunster**

**Capsule soutien CPE-BC Magimuse**



# Partenariat parent et RSG

partir du bon pied



# L'approche écologique



**Le programme éducatif « accueillir la petite enfance » nous parle de l'approche écologique. Cette approche aborde l'importance de tenir compte bien sûr de l'enfant, de ce qu'il est, mais aussi du milieu de vie de ce dernier et des individus qui le côtoient de près ou de loin.**

Nous nous devons donc de tenir compte de tous ces aspects afin d'adapter nos interventions, nos échanges avec les parents. Et ce toujours dans le but de soutenir l'enfant dans son développement. Par exemple, un enfant unique apprend davantage à partager ses jouets en service de garde qu'à la maison. Un enfant qui vit dans un logement au premier étage peut être restreint dans son désir de bouger et pourrait décharger cette énergie au service de garde. Un enfant dont les parents se séparent aura à coup sûr un comportement différent. Un enfant qui doit se faire réveiller le matin pour venir au service de garde risque d'être irritable, il n'aura probablement pas beaucoup déjeuner et aura sans doute grand appétit à la collation, etc.

Lorsque l'on tient compte de ces aspects, on ajuste assurément notre façon d'intervenir et notre façon d'aborder le sujet avec les parents.

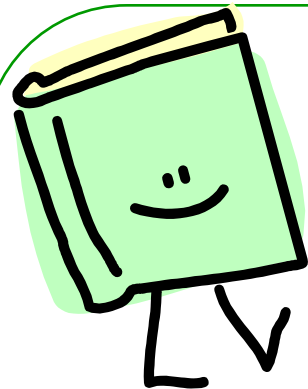
**D'où l'importance d'établir dès le départ un lien de confiance avec les parents, afin de créer un partenariat gagnant pour tous.**



Autres idées géniales...

A series of seven vertical lines, each starting with a small black vertical bar, resembling a list or a set of checkboxes for recording ideas.





### Petits mots dans l'agenda

Vous décidez d'utiliser l'agenda, c'est bien. Pour vous assurer que le parent le lit prenez le temps, au préalable, de vérifier l'intérêt du parent pour un tel médium et portez attention sur ce que vous y écrivez .

Certains parents préfèrent le contact direct, d'autres aiment bien l'écrit pour pouvoir garder le tout en souvenir.

Si c'est le deuxième cas, soignez ce que vous écrivez.

*Est-ce que mon compte-rendu est ennuyeux et sans détails, du style : Belle a.m., bien mangé, bien dormi, a mordu un ami ?*

*Est-ce que mes messages sont clairs lorsque j'ai besoin de matériel, qu'une activité est organisée ou qu'une fermeture est prévue?*

*Est-ce qu'il n'y a que des symboles cochés qui ne signifient pas grand-chose et n'indiquant pas que j'ai porté attention à l'enfant ? Pour un parent un bonhomme sourire, à la bouche droite ou un bonhomme fâché n'est pas très rassurant.*



*(plus de détails dans le livret portant sur la communication parent-RSG)*

### Aménagement facilitant l'accueil des parents

C'est important de prendre la peine de penser à l'aménagement de notre service de garde pour l'accueil des parents avec leur enfant.

*Le stationnement, est-il accessible pour les parents ? Est-il facile d'avoir accès à mon service de garde ?*

*Si l'entrée est étroite et qu'il arrive que les parents y soient entassés aux heures de pointe est-ce que je leur facilite la tâche en les aidant à placer les vêtements de leur enfants sur les crochets prévus à cette effet?*



*Est-ce que j'ai un petit banc pour aider les parent à vêtir leur enfant ou à se déchausser pour venir porter l'enfant dans le local du service de garde ?*

*Est-ce que les informations pertinentes sont affichées à la vue et clairement rédigées ?*

*Est-ce que je fais le ménage de mon babillard de communiqués afin de garder l'intérêt des lecteurs ?*



### Pour réussir un bon partenariat, il doit y avoir ...

#### La confiance

La confiance entre parents et éducatrice naît du partage d'informations, de l'échange de point de vue, de l'expression de leurs objectifs et de leurs idées, le tout dans un cadre détendu et non menaçant. Cette confiance augmente avec le temps.

#### Le respect

Apprendre à respecter et accepter les opinions, les points de vue, le mode de vie et les pratiques éducatives des autres n'implique pas de devoir nécessairement les adopter. Cela signifie plutôt de comprendre que ce sont ces différences qui contribuent à la richesse et à la beauté du monde et s'en réjouir.

En manifestant du respect envers les parents et envers vous-même, vous projetez le type de comportement que vous êtes en droit d'exiger des parents

#### L'empathie

Pour forger un partenariat avec les parents, il faut absolument savoir se mettre à leur place, savoir « chausser leurs bottines ». Le fait de prendre un peu de recul et d'analyser avec leurs yeux, modifie souvent la perspective que l'on a du problème.

Les sentiments des parents envers la personne qui s'occupe de leur enfant sont souvent ambivalents. Ils tiennent à ce que leurs enfants reçoivent les meilleurs soins qu'ils aient une bonne relation avec leur éducatrice mais... ils éprouvent également de la difficulté à admettre qu'une autre personne soit aussi importante dans la vie de leurs enfants, qu'elle partage avec eux autant de choses.

#### Il faut savoir créer des liens

Ouvrez votre service de garde aux parents durant la journée. Si un parent particulièrement les premiers jours de garde se sent vraiment mieux s'il vous appelle à tous les jours, suggérez-lui un moment dans la journée qui vous convient pour prendre les appels. Si un parent veut venir faire de courte visite durant la journée de temps en temps, encouragez-le à le faire. Cependant, si ces visites deviennent trop fréquentes au point d'être dérangeante dans votre routine, c'est que le parent a vraisemblablement des soucis. Il vaudrait mieux en discuter.

Lorsque vous organisez des activités spéciales au service de garde ou des sorties à l'extérieur avec les enfants, informez les parent et quand c'est possible , invitez -les à se joindre à vous!

Invitez les parents à se joindre à vous et aux enfants pour une sortie ou pour un repas spécial de temps en temps. Même si le petit est plus excité parce que papa ou maman sont là, l'expérience sera profitable pour tout le monde. (Ça sert aussi à démontrer aux parents l'ampleur de la tâche que vous assumez)

C'est en multipliant les contacts informels plaisant et non menaçant que se tisse une relation de confiance entre RSG et parent.

Cela évite d'avoir à aborder les parents uniquement lorsque l'enfant éprouve des difficultés. La collaboration ne s'édifie pas sur la base de communications négatives.

Imaginez que vous prenez un emploi à l'extérieur de la maison.  
Qu'est-ce que cela vous ferait de laisser votre enfant avec quelqu'un d'autre ?  
Quelles seraient vos craintes ?  
Comment souhaiteriez-vous que l'éducatrice agisse avec vous ?





**Pour bien s'entendre,  
il faut s'assurer de la clarté des attentes de chacun par rapport à l'autre**

#### **Ce que je pourrais m'attendre des parents**

- Qu'ils me transmettent toutes les informations nécessaires sur leur enfant (exemple: mauvaise nuit, problème à la maison, perte d'un proche, perte d'un animal, maladie, etc.)
- Qu'ils lisent les différents messages écrit que je leur laisse (babillard, cahier de communication etc.)
- En cas de difficulté ou de défi à relever pour l'enfant au service de garde, que les parents et moi on s'entendent sur des stratégies pour soutenir l'enfant dans son développement.
- Qu'ils comprennent que le groupe est composé de plusieurs enfants qui ont tous les mêmes droits. Pour y parvenir, je dois moi-même leur expliquer le contexte de vie et de gestion de groupe.
- Qu'ils se conforment aux règles de vie du service de garde. Par exemple: Vêtements de rechanges, qu'il respecte ma politique d'exclusion, les limites de son accès aux pièces de ma maison. *Attention, les parents ont droit d'accès aux pièces où joue leur enfant. Interdire l'accès aux parents dans ces pièces peut amener inquiétude et suspicion.*
- Qu'ils soient polis et me sourient lorsqu'ils viennent au service de garde.

#### **Ce à quoi les parents pourraient s'attendre de moi**

- Que j'offre un service de garde de qualité pour tous les enfants présents (aménagement, activités, accueil, communication, propreté, ressources, etc.)
- Que je reconnaisse leur compétence comme parent envers leur enfant. Que je sois capable d'indulgence lors d'un oubli de matériel occasionnel. Les parents n'agissent pas tous de la même manière et n'ont pas à tout faire comme moi.
- Que je les écoute et surtout que je leur permette d'exprimer leurs besoins, leurs craintes et leurs interrogations.
- Que je leur transmette toutes les informations concernant leur enfant en fin de journée. Plus que « Ça a bien été ».
- En cas de difficulté avec l'enfant, que je collabore avec eux à la mise en place de stratégies pour soutenir l'enfant dans son développement. Que je me mette quelquefois dans la peau du parent. Quand mon enfant vit une difficulté, ça me fait mal parfois.
- Que je sois polie et souriante lorsqu'ils arrivent au service de garde. Que je les accueille eux et leur enfant avec attention.
- Que je les prévienne à l'avance de tout changement afin qu'ils puissent s'organiser.



## **L'accueil et le départ (temps de séparation et temps de retrouvailles)**

*Lorsqu'on dit « accueil et départ », on pense à l'organisation du service de garde. Mais quand on dit séparation et retrouvailles, on pense à ce qui vivent enfants et parents et on se rend compte que ce sont des moments importants*

### **L'accueil (temps de séparation)**

Un accueil chaleureux et personnalisé veut dire que l'on prend le temps d'accueillir, de saluer et de prendre le temps de s'arrêter pour parler avec les personnes qui arrivent au service de garde.

Un simple sourire et un regard franc démontre que l'on a de l'intérêt à la personne qui se présente à nous. En se plaçant à la hauteur de l'enfant pour le saluer et prendre de ses nouvelles, ce dernier sent qu'il est important pour nous et nous nous assurons d'entrer en contact avec lui. Regarder le parent et s'enquérir de l'état de son enfant démontre au parent que vous avez son bien être à cœur.

Si vous désirez que les parents rangent les effets personnels et vêtements des enfants dans un endroit précis, il faut le leur dire et rendre accessible cet endroit. Si les parents ont à se déplacer dans la maison pour le faire, vous risquez de devoir faire des rappels, les aviser de retirer leurs chaussures.

Annoncer ce que l'on fera comme une activité particulière, stimule l'enfant à venir au service de garde et le rassure. Du même coup, ça rassure le parent et l'informe de ce qui se passera durant la journée. Il pourra, le soir venu, en discuter avec son enfant.

Soigner son aménagement (coin de jeux) pour qu'il soit invitant et stimulant, démontre aux parents que vous êtes organisée, que son enfant s'amusera durant la journée et qu'il sera bien encadré.

Créer un rituel de départ. Une série de gestes ou de mots qui seront échangés de façon identique tous les matins, suivi du départ de papa ou de maman. Par exemple, un bisou sur chaque joue, un câlin et une tape dans la main. Pour l'enfant et le parent, ça peut être un moyen aidant pour bien vivre cette transition.

### **Le départ (les retrouvailles entre le parent et l'enfant)**

Nous sommes en fin de journée mais nous ne sommes pas les seuls. Le parent qui arrive chez nous aussi. C'est important d'en tenir compte car la teneur de la conversation reflètera peut être cet état d'esprit. Il arrive que les enfants refusent de quitter leur jeux à l'arrivée des parents. C'est une réaction normale et l'enfant n'a pas de mauvaises intentions. Il vit au moment présent et s'il est investi dans un jeu, il désire le terminer.

C'est important d'informer le parent de cette attitude universelle. Ça lui démontrera que son enfant l'aime encore beaucoup, mais qu'il n'a juste pas fini son activité.

Nous pouvons établir des stratégies pour éviter ce genre de situation en demandant aux parents de nous aviser de tout changement dans leur heure d'arrivée. Ainsi, nous pourrions prévenir l'enfant que son parent arrivera sous peu. On peut aussi organiser une période de jeux libres lors de la période de départ, etc.



## Pour une intégration réussie de l'enfant et du parent... Quelques règles d'or

### L'intégration graduelle, quand c'est possible.

Proposez aux parents une intégration graduelle étalée sur deux semaines. Ce ne sera pas toujours possible pour le parent, mais s'il peut le faire c'est souhaitable. Lors de la visite pour l'inscription à votre service de garde, invitez les parents à visiter les lieux, à passer du temps dans le service de garde. Ainsi il verra comment vous intervenez, et quelle est la dynamique du groupe. À long terme c'est payant ! Les parents comprennent d'avantage la réalité de la vie dans un service de garde et votre point de vue lorsqu'il est question d'exclusion volontaire.

### Toutou, doudou et photo des parents

Laissez à l'enfant sa doudou ou son toutou aux odeurs de la maison et avec lequel il pourra se coller dans les moments de gros sanglots. Voir une photo de papa et maman rassure certains enfants et rassure aussi le parent qui se sent coupable d'amener son enfant au service de garde... Le parent a l'impression d'y être un petit peu pour son enfant et ça le rassure aussi de savoir qu'il aura un objet pour le consoler durant la journée, surtout si ce dernier a beaucoup pleuré au moment de la séparation du matin.

### Rassurez le parent

Le succès de l'adaptation de l'enfant réside beaucoup dans l'attitude positive des parents et pour cela, ils doivent faire confiance au service de garde. En tant que professionnelle, c'est à vous de vous assurer de la qualité de votre service de garde et c'est à vous d'être ouverte à toutes les questions qu'ils jugeront nécessaires. Plus vous serez transparente, plus le parent aura confiance. Permettez au parent d'appeler pour prendre des nouvelles, racontez des anecdotes et bons moments vécus par l'enfant. Et si c'est plus difficile pour le petit, rassurez en nommant les stratégies que vous mettez en place pour aider l'enfant à vivre cette étape.

### Un bon dialogue

Il est important de prendre le temps, matin et soir, d'échanger sur le vécu de l'enfant. Les événements perturbant de la maison doivent également vous être communiqués. C'est ce qu'on appelle l'approche écologique. L'enfant arrive le matin avec tout son petit bagage, ses vêtements et ses sentiments, le tout selon les événements qu'il a vécu avec ses parents.

### Avoir une attitude calme et ouverte avec l'enfant et le parent

Acceptez que l'enfant pleure. Si vous êtes anxieuse face à l'enfant, vous ne pourrez pas le sécuriser. Ce que l'enfant recherche, c'est de la confiance et de la sécurité. Acceptez et accueillez sa peine : « Tu n'as pas le goût d'être ici ce matin ! », « Tu voulais rester avec maman ! ». Ne croyez pas que l'enfant pleurera deux fois plus fort en entendant ces mots, au contraire il se dira que vous le comprenez.

Du côté du parent, nommez ce que vous percevez : Je vois que ce n'est pas facile, je comprends. Rassurez le sur les bons moments que vit son enfant au service de garde durant la journée et mettez l'emphase là-dessus. Rendez-le complice, car si il est lui-même craintif, son enfant le sera lui aussi. Lors de l'intégration d'un nouvel enfant, on doit aussi se soucier de l'accueil du parent.

### Établir une relation

Prenez le temps d'entrer en relation avec l'enfant et son parent. Intéressez-vous à eux. La chaleur de l'accueil invite à s'intégrer dans le service de garde. Expliquez-lui le déroulement de la journée.

**Si c'est leur première expérience de garde, parlez aux parents de ce qu'ils vont probablement vivre les premiers jours. Ils seront rassurés d'apprendre que la période d'adaptation à un nouvel environnement et à des nouvelles personnes prend normalement plusieurs semaines pour les enfants, dépendant de leur âge et de leur tempérament. Incitez les parents à parler à leur enfant en termes positifs du service de garde et, si possible, avant qu'il ne commence la fréquentation.**



## Les règles d'ordre administratif

**Il est préférable de lire le contrat et les annexes au contrat de service avec le parent afin de vérifier si chaque item est bien compris. On évitera ainsi les malentendus.**

**Il ne faut pas vous gêner de prendre au sérieux votre entreprise, votre travail**

### Quelques points importants à clarifier dès le départ...

Les heures d'ouverture et de fermeture  
( les règlements concernant les retards, avances et absences )

Le paiement et les signatures de fiches de présence  
( c'est votre gagne pain, c'est aussi souvent votre fond de roulement )

Le matériel que doit fournir le parent  
( vêtements de rechange, adaptés à la température et aux saisons. Les couches, lait maternisé etc. C'est aussi une belle occasion de parler du contexte de groupe et des sorties quotidiennes)

La période de vacances du parent et la vôtre  
( mettre au clair la politique de paiement )

L'administration de médicament non-prescrit (éviter les litiges) et expliquer les différents protocoles et autorisation d'administration de médicament.

Expliquer clairement votre politique d'exclusion lorsqu'un enfant est malade.

Aborder la procédure de résiliation de contrat ( les modalités )

Expliquer au parent que vous pourriez être remplacée à l'occasion. Rassurer les parents en leur disant que vous les aviserez à l'avance à moins d'une urgence. Lorsque c'est possible faites la présentation de votre remplaçant (e)



## Les règles d'ordre éducatives

La transparence est un élément important, car elle permet d'établir un lien de confiance.



- Ne soyez pas trop humble... décrivez votre expérience de garde, vos formations ( y compris votre expérience comme parent )

- Parlez du nombre et de l'âge des enfants qui fréquentent votre service de garde ( y compris les vôtres )

Décrivez le type de service de garde que vous offrez

- Présentez quel est votre programme éducatif
- Parlez de vos forces, vos faiblesses
- Abordez la discipline... ( voir un peu plus bas )
- Donnez un aperçu de votre menu et bien sûr vos routines

- Vous pouvez aussi parler des différents adultes qui peuvent se retrouver à la maison ( conjoint, amie, sœurs autres ). Ainsi lorsque le parent entendra parler de ... il s'aura de qui il s'agit.
- Expliquez quelles sont vos mesures d'urgence en cas d'accident ?

### Se protéger contre des accusations d'agression

(évitez les malentendus ou les interprétations qui tournent mal)

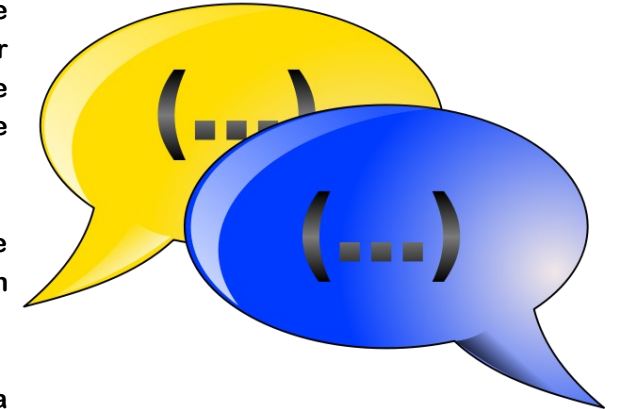
- Avant même de commencer à recevoir l'enfant dans votre service de garde, informez les parents sur votre façon d'aborder la discipline avec les enfants.
- Vous leur précisez que vous n'employez pas de punition corporelle, que vous n'utilisez pas la honte, la gêne, l'humiliation. Bref décrivez votre style d'intervention.
- Si vous aimez faire des câlins aux enfants, si vous les avez souvent sur les genoux. Expliquez aux parents que vous jugez que des contacts physiques appropriés, sont essentiel au développement émotif de l'enfant.
- Laissez savoir aux parents qu'ils peuvent venir à l'improviste au service de garde et ce à n'importe quel moment de la journée.



### Sur une base régulière, racontez ce qui se passe durant la journée ( de façon verbale ou écrite )

Par exemple:

- Lorsque les enfants commencent leurs blagues de « pipi et caca », parlez-en aux parents avec humour en les rassurant sur le fait que c'est un passage normal et que plus on s'y attarde, plus ce phénomène restera.
- S'il a fallu donner le bain à un ami qui a été malade ou qu'un bricolage ou une activité a nécessité « un grand nettoyage ».
- Si, pour une activité sur le corps humain, on a nommé les parties « plus intime ».
- Dans le même ordre d'idée, si on a tracé le corps des amis sur une grande feuille et que pour ne pas salir les vêtements, ils se sont tous mis en sous-vêtement pour l'activité.
- Un ami (gardez l'anonymat) a lancé une expression « grivoise » ou inappropriée « style gros mot ».
- S'il arrive que certains enfants traversent une période particulièrement « agressive » (morsure, pincement, bousculade), avisez les parents et faites-leur part des moyens d'intervention que vous utilisez. Certes, le parent du mordu réagira, mais il a surtout besoin d'être rassuré sur les mesures que vous mettrez en place pour remédier à la situation.
- S'il se produit un incident, que ce soit les trois ans qui s'explorent mutuellement ou un adulte surpris à la toilette, n'en faites pas tout un plat mais avisez les parents avec humour. Racontez simplement ce qui est arrivé, simplement, vous désamorcerez alors les soupçons que pourraient soulever une description plus colorée faite par l'enfant.
- Lorsque vous abordez les thèmes « prudence par rapport aux agressions » ou de « l'hygiène », parlez-en aux parents et montrez leur vos outils de référence.
- La curiosité à propos du corps, de ses fonctions, fait partie du développement normal de l'enfant. Informez les parents de la façon dont vous répondez habituellement aux questions des enfants.
- Lorsqu'un enfant s'auto-stimule ( masturbation ) prenez le temps d'expliquer aux parents votre façon d'agir dans de telles situations et communiquez vos observations.



**PAR DESSUS TOUT, GARDEZ LES CANAUX DE COMMUNICATION OUVERT ENTRE VOUS ET LES PARENTS ET ENCOURAGEZ LES, S' ILS ONT DES INQUIÉTUDES ou DES QUESTIONNEMENTS, À VOUS D'EN FAIRE PART.**

