

Rapport d'activités 2021-2022
présenté à l'assemblée générale du 27
septembre 2022



TABLE DES MATIÈRES

1.	MOT DE LA DIRECTION	2
2.	LA PRÉSENTATION DU BUREAU COORDONNATEUR	3
2.1	L'historique	3
2.2	L'agrément	3
2.3	Le personnel	4
2.4	Le conseil d'administration	4
3.	LES FONCTIONS DU BUREAU COORDONNATEUR	4
4.	LES ACTIVITÉS	5
4.1	Le projet qualité : L'observation, un élément clé pour l'amélioration de la qualité	5
4.2	Atelier d'éveil à la musique par les Jeunes musiciens du monde	6
4.3	Participation au projet Carrick	6
4.5	Les agentes de conformité	7
4.6	L'agente-conseil au soutien pédagogique et technique	8
4.7	L'administration	9
4.8	Le conseil d'administration	9
4.9	Le comité évaluation de la direction générale	10
4.10	L'assemblée générale	10
5.	LES RESSOURCES HUMAINES	10
5.1	Le mouvement du personnel	10
5.2	Le perfectionnement du personnel	10
6.	LES RESSOURCES FINANCIÈRES	11
6.1	Les finances	11
6.2	Le taux d'occupation	11
7.	CONCLUSION	11

1. Mot de la direction

Aux membres de la corporation du Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial des Hautes-Marées

Bonjour,

C'est avec plaisir que je vous présente ce quinzième rapport d'activités du Bureau coordonnateur couvrant la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

L'année 2021-2022 fut marquée par la continuité de la gestion de pandémie et tous les défis que cette situation a représentés pour maintenir l'ouverture des services de garde et voir à leur soutien dans ce contexte particulier

Je vous invite à lire ce rapport qui se veut un tour d'horizon de cette quinzième année du Bureau coordonnateur de garde en milieu familial des Hautes-Marées.

Je vous souhaite une bonne lecture!

Daphné Desrochers-Longchamps MAP, CRHA
Directrice générale du BCGMF des Hautes-Marées

2. La présentation du Bureau coordonnateur

2.1 L'historique

Le Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial des Hautes-Marées fût fondé le 4 avril 2006 par le travail concerté des CPE fondateurs Pamplémousse, Bout-en-train, Les Fourmis Ensablées, Le Colombier et du CHUL. Le 1er juin 2006, le Bureau coordonnateur commençait ses opérations officiellement sur la rue du Cardinal-Persico.

Le 21 décembre 2007, le siège social fut déménagé à la Plaza Laval afin que le Bureau coordonnateur puisse être accessible pour les parents et les responsables de service de garde (RSG).

En mars 2008, le Bureau coordonnateur a signé l'engagement-qualité proposé par le ministère de la Famille et des Aînées. Par conséquent, le Bureau coordonnateur s'est engagé volontairement à assurer et à promouvoir la qualité éducative des services de garde en milieu familial ainsi qu'à mettre en place des moyens pour améliorer ses fonctions de coordination.

Au printemps 2008, le Bureau coordonnateur a déposé une demande d'augmentation de places subventionnées. Le 10 septembre 2008, le Bureau coordonnateur s'est vu octroyer 30 places supplémentaires à son agrément avec l'engagement de développer ces nouvelles places avant le 31 mars 2009, ce qui fût réalisé.

Après 18 mois de démarches, le MFA a promis le 28 janvier 2022 d'octroyer 140 places subventionnées supplémentaires. Toutefois, il faudra attendre au 22 avril 2022 pour recevoir l'autorisation de les développer.

2.2 L'agrément

Le Bureau coordonnateur détient depuis le 10 septembre 2008, un agrément de 421 places subventionnées pour la garde en milieu familial réparties sur le territoire de Sainte-Foy-Sillery. Son agrément a été modifié le 22 avril 2022 pour 561 places.

Au 31 mars 2022, il comptait 70 RSG reconnues, dont 67 RSG en activité. De par ce fait, 468 enfants bénéficiaient d'une place à contribution réduite.

2.3 Le personnel

Au 31 mars 2022, nous retrouvions au sein de l'équipe les personnes suivantes :

- | | |
|--|-------------------------------|
| ➤ Directrice | Daphné Desrochers-Longchamps |
| ➤ Agentes de conformité | Anie Mathieu, Mélissa Tanguay |
| ➤ Agente-conseil au soutien pédagogique et technique | Guylaine Lussier |
| ➤ Agente administrative | Isabelle Felix |

2.4 Le conseil d'administration

Au 31 mars 2022, le conseil d'administration était composé des personnes suivantes :

- | | | |
|------------------------------|-----------------|--------------------------|
| ➤ Aude Bourdon | Présidente | parent |
| ➤ Mélanie Ross | Secrétaire | membre de la communauté |
| ➤ Lizfany Jarrava Villarreal | Trésorier | RSG |
| ➤ Betsaleel Ciew | Administrateur | parent |
| ➤ Catherine Dufour | Administratrice | Parent |
| ➤ Sunschine Ruest-Bacus | Administratrice | représentante communauté |
| ➤ Andréa Marx | Administratrice | Parent |

3. Les fonctions du Bureau coordonnateur

Le Bureau coordonnateur est régi par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements. De plus, il doit appliquer les instructions administratives provenant du ministère de la Famille (MF) et respecter les attentes ministérielles.

Au 31 mars 2022, le Bureau coordonnateur avait pour fonctions :

- d'accorder, de renouveler, de suspendre ou de révoquer, suivant les cas et conditions prévus par la loi, la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial;
- d'assurer le respect des normes déterminées par la loi, applicables aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial qu'il a reconnues;

- de répartir entre les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services de garde subventionnés;
- de déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82;
- d'administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues et assurer la signature et la gestion des ententes proposées par le ministre, ainsi que des documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions;
- de rendre disponible aux parents de l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial;
- d'offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique;
- de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues.

À compter du 12 avril 2022, le projet de loi modifiant la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance est entré en vigueur. Deux nouvelles fonctions se sont ajoutées pour le Bureau coordonnateur.

4. Les activités

Dans cette section, nous vous présentons une synthèse des activités, du travail effectué par le personnel et des différents comités.

4.1 Le projet qualité : L'observation, un élément clé pour l'amélioration de la qualité

En décembre 2019, le ministère de la Famille a procédé à un appel de projet visant à soutenir la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial. Ainsi, en janvier 2020, le Bureau coordonnateur a déposé le projet *L'observation, un élément clé pour l'amélioration de la qualité*. Sa réalisation s'est déroulée entre le 1^{er} avril 2020 et le 18 juin 2021. 37 RSG ont participé avec beaucoup d'enthousiasme à ce projet. Dans le contexte de la pandémie, le ministère de la Famille a permis exceptionnellement a prolongé de quelques mois la réalisation du projet.

En voici les grandes lignes :

Ce projet fait suite au projet qualité 2018 qui portait sur la mise en place d'un processus de réflexion portant sur l'amélioration de la qualité (démarche AQCPE). Dans le cadre de ce projet, les RSG ont été sensibilisées à l'importance d'une observation de qualité, elles ont développé des compétences à titre d'observatrices. Ce projet a soutenu l'intégration des pratiques d'observation dans le quotidien.

Les RSG ont participé à une formation de 12 heures portant sur le cycle de l'observation, les sphères de développement par groupe d'âge, l'approche écologique, les outils d'observation, l'utilisation des observations, le dossier éducatif de l'enfant et le partenariat avec le parent.

Elles ont reçu un accompagnement individualisé tout au long de l'année, soit par téléphone ou par courriel. Quelques RSG ont eu une visite de la part de l'ACSPT tout en respectant les consignes sanitaires émises par la direction de la santé publique.

Des bénéfices ont été observés chez les RSG

On remarque que les RSG qui ont participé au projet ont augmenté leurs connaissances portant sur l'observation. Les RSG mentionnent directement les changements qu'elles ont apportés suite à leurs observations. Plusieurs RSG ont fait part des impacts significatifs pour les aider dans la rédaction des portraits périodiques. Elles ont davantage de vocabulaire et de méthode de travail. Le projet les a aidées, soutenues à l'égard de leur nouvelle obligation en ce qui concerne la tenue du dossier éducatif.

Aucun autre appel de projets n'a été lancé pour l'année 2021-2022 par le MFA. Toutefois, le BC a mis en place la formation clé en main *Lanterne* dont 36 RSGE ont participé de façon virtuelle.

4.2 Atelier d'éveil à la musique par les Jeunes musiciens du monde

Dans le quartier Notre-Dame-de-Foy, il y a 5 RSG qui ont eu la possibilité de participer à des ateliers d'éveil à la musique avec les Jeunes musiciens du monde. C'est un total de 125 ateliers qui ont été réalisés. Ces ateliers se déroulent dans un quartier très précis du territoire et sont gratuits pour les RSG.

4.3 Participation au projet Carrick

Le Bureau coordonnateur participe au projet Carrick de l'AQCPE. Ce projet porte sur l'accueil et l'accompagnement des vulnérables au sein des services de garde. C'est un projet qui vise à améliorer les pratiques d'accompagnement du Bureau coordonnateur.

4.4 Implantation du projet virage vert : Therefore

Au cours de l'automne et de l'hiver, le logiciel Therefore a été implanté. L'équipe a été formée sur ses différentes fonctionnalités. L'objectif à moyen et à long terme est d'utiliser la technologie et modifier nos processus de travail afin que tous les volets administratifs soient numériques. Cette mise en place prendra 3 ans.

4.5 Les agentes de conformité

Les agentes de conformité ont pour tâches de procéder aux visites de surveillance à l'improviste, de transmettre de l'information aux requérantes, de gérer le dossier de reconnaissance d'une nouvelle RSG et le renouvellement des reconnaissances. De plus, elles sont impliquées dans les dossiers de traitement des plaintes.

Voici quelques données statistiques comparatives :

	31 mars 2021		31 mars 2022	
	Renouvellements	Reconnaissances	Renouvellements	Reconnaissances
Visites de résidence	14	7	28	11
Entrevues RSG	14	7	28	11
Entrevues conjoints, résidents de 14 et plus	29	7	46	17
	31 mars 2021		31 mars 2022	
Demandes suspension volontaires	7		4	
Fermetures définitives volontaires	7		10	
Suspension par le CA	0		1	
Fermeture par le CA	0		0	
Nouvelles RSG	7		10	
Départ vers un autre BC	4		1	
Transfert d'un autre BC	2		2	
Visites de surveillance	156 ¹		187	
Visites de suivi suite à une contravention	9		7	
Visites suite à des plaintes	1		6	
Demandes de renseignements (RSG, requérantes, parents, au téléphone et par courriel)	1356		1556	

¹ Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, la situation d'urgence sanitaire était toujours en vigueur. Pendant plusieurs semaines les visites à l'improviste ont été suspendues.

4.6 L'agente-conseil au soutien pédagogique et technique

L'agente-conseil au soutien pédagogique et technique offre du soutien aux RSG sur le volet pédagogique et technique de leur service de garde. Ce soutien est offert à la demande de la RSG. L'agente-conseil soutient également les RSG par l'animation de soirées d'échange et d'information sur divers sujets ainsi que par la diffusion d'articles portant sur la pédagogie et le développement des enfants.

Voici quelques données statistiques comparatives :

	31 mars 2021 ²	31 mars 2022
Visites de soutien	64	111
Soutien téléphonique	1162	988
Soutien par courriel	847	923
Soirées de soutien individuel	0	10
Animation de soirées diverses	ZOOM, Dossier éducatif : 48 RSG Revenu Québec : 28 RSG	Zoom : entente de service 2 soirs pour 14 RSGE et une rencontre pour le projet Carrick 6 RSGE
Café-rencontre	0	0
Prêts de matériel et de livres	2	7
Formation Lanterne via Zoom	N/A	36
Rencontre d'informations RSGÉE animée par les agentes de conformité	N/A	1 porte ouverte pour le recrutement, 4 participantes
Demandes d'absences d'empêchement	95	113
Diffusion d'articles, informations	44 envois de Bulletins Covid du MFA On calcule une centaine d'envois entourant les différentes communications gestion de la pandémie	89 envois contenus divers, COVID/Pédagogie/Santé/transmission outils administratifs

- Un travail de partenariat avec divers intervenants du programme Service d'aide à l'enfant dans son milieu (SAEM), orthophonistes;
- 0 rencontre avec des parents au sujet des résultats de la grille d'évaluation du développement (GED) (Pandémie covid-19)

² L'année 2020-2021 était sous une gestion des mesures d'urgence sanitaire. Ainsi, les visites dans les résidences ont dû être limitées.

4.7 L'administration

L'administration générale du Bureau coordonnateur est composée de l'agente administrative (secrétaire-comptable) et de la directrice générale. La directrice effectue la planification, la coordination et le contrôle afin d'assurer une gestion optimale des ressources humaines, financières et matérielles. De plus, elle représente le Bureau coordonnateur auprès des différents partenaires.

L'agente administrative voit à l'inscription des enfants, effectue le versement des subventions aux RSG, effectue la comptabilité et répond aux différentes demandes téléphoniques.

Voici quelques données statistiques comparatives :

	De 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021	De 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022
Nouveaux enfants	302	347
Départs enfants	317	323

- Depuis le 1^{er} janvier 2011, le Bureau coordonnateur est membre d'une Mutuelle de prévention santé et sécurité au travail.
- Implication de toute l'équipe au Chantier BC de l'AQCPE afin d'opérationnaliser les changements à venir par l'entrée en vigueur du projet de loi modifiant la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et de son règlement.

4.8 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni 9 fois entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022. Il a effectué le suivi de la gestion financière. Il a procédé au renouvellement des reconnaissances des RSG, a entériné les demandes volontaires de suspension et de révocation des RSG ainsi qu'accordé 10 nouvelles reconnaissances.

Le conseil d'administration a travaillé notamment sur les dossiers suivants :

- Pour suite des démarches pour l'augmentation des places subventionnées à l'agrément.

- Déploiement du projet virage vert avec Therefore
- Analyse des impacts du projet de loi modifiant la loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance;
- Adoption d'un plan de retour aux activités normales du BC concernant la covid-19

4.9 Le comité évaluation de la direction générale

Cette année un seul comité a été mis sur pied afin de soutenir le travail du conseil d'administration. Ce comité a pour objectif d'effectuer une évaluation annuelle de la direction générale.

4.10 L'assemblée générale

La quinzième assemblée générale s'est tenue le 20 septembre 2021 par visioconférence. Il y avait 10 parents, 9 RSG, 5 employées et 6 personnes invitées.

5. Les ressources humaines

5.1 Le mouvement du personnel

En 2021-2022, il y a eu l'embauche de Mme Isabelle Félix au poste d'agente administrative.

5.2 Le perfectionnement du personnel

Le perfectionnement demeure un élément clé à l'efficacité d'une organisation.

Les membres du personnel ont pu bénéficier de différentes sessions de perfectionnement selon leur domaine d'activité. Plus spécifiquement sur :

- Formation à l'outil d'évaluation de la protection des enfants en contexte de violence conjugale
- Les outils de présentation et de formation à distance
- Secourisme en milieu de travail
- Pas à pas mon parcours éducatif-Domaine cognitif
- Démystifier la notion de vie privée en 2021
- S'affirmer avec assertivité et diplomatie
- Le Gestionnaire : préparation de la fin de l'année financière

6. Les ressources financières

6.1 Les finances

Le Bureau coordonnateur a commencé ses opérations en juin 2006 sans actif financier. Depuis 15 ans, il a effectué une gestion financière serrée afin de lui permettre de dégager un fonds de roulement. Ce fonds a pour but de permettre à la corporation de pallier aux imprévus qui pourraient survenir dans le futur.

6.2 Le taux d'occupation

Le Bureau coordonnateur a une responsabilité à l'égard de la gestion territoriale des places subventionnées. Il doit chercher à en optimiser l'utilisation. Pour ce faire, le Bureau coordonnateur doit procéder à une annualisation des places subventionnées. Ce principe permet au Bureau coordonnateur d'octroyer davantage de places subventionnées que le nombre à son agrément.

2020-2021	2021-2022
90 %	91.4%

7. Conclusion

L'implication de chacun est importante dans une organisation qu'elle soit de près ou de loin et nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé au bon fonctionnement du Bureau coordonnateur.