



GARDERIE LES TIMOUSSAILLONS INC.

Détenteur d'un permis du Ministère de la famille

PROGRAMME ÉDUCATIF
ET RÉGIE INERNE

Mars 2022

TABLE DES MATIÈRES	2
INTRODUCTION	3
CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES	4
DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT	5
Développement cognitif	6
Développement langagier	6
Développement physique et moteur	6
Motricité physique	7
Motricité fine	7
Développement affectif et social	8
L'adaptation et l'intégration à la vie en collectivité	8
La promotion et la prévention visant le développement de saines habitudes alimentaires et saines habitudes de vie	10
POUPON	12
MULTIÂGE	15
OBSERVATION	16
Outils d'observation	16
PLANIFICATION ET ORGANISATION	17
AMÉNAGEMENT	18
INTERVENTION	19
Intervention démocratique	19
Interaction avec les enfants	20
Interaction avec les parents	21
AIDER LES ENFANTS À APPRENDRE GRÂCE AU JEU	23
ACTIVITÉS	25
Routine et transition	25
Activités extérieures	25
Activités physiques	26

INTRODUCTION

Au Québec, les services de garde éducatifs ont une **triple mission** :

1. Celle de voir au bien-être, à la santé et à la sécurité des enfants qui leur sont confiés,
2. Celle de leur offrir un milieu de vie propre à stimuler leur développement sur tous les plans, de leur naissance à leur entrée à l'école,
3. Celle de prévenir l'apparition ultérieure de difficultés d'apprentissage, de comportement ou d'insertion sociale.

Trois types de milieux offrent ces services :

1. Les centres de la petite enfance (CPE),
2. Les garderies
3. Les services de garde en milieu familial.

Dans les CPE et les garderies, les enfants sont le plus souvent regroupés par âge, bien que le nombre de groupes multi âges soit en croissance, tandis qu'en milieu familial, les groupes sont surtout composés d'enfants d'âge différent.

Cela dit, quel que soit leur mode d'organisation, tous les milieux de garde sont assujettis à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et à son règlement*.

Ce cadre légal précise les balises minimales pour assurer la qualité des services, c'est-à-dire qu'il décrit les obligations des personnes qui les offrent : les éducatrices et éducateurs et les responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG), ainsi que les diverses normes à respecter, que ce soit sur le plan de la formation du personnel, du ratio enfants-éducatrice ou éducateur, du soutien pédagogique ou autre.

Ainsi, qu'ils soient offerts en CPE, en garderie ou en milieu familial, **tous les services de garde doivent notamment : appliquer un programme éducatif** comportant des activités qui ont pour buts :

1. De favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les domaines de sa personne notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur;
2. D'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement.

Le programme éducatif comprend également des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

La garderie Les Timoussaillons est une installation privée et non subventionnée par le *Ministère de la Famille*. Son mandat principal est d'offrir aux enfants l'opportunité d'accéder à des services de garde éducatifs de qualité et ainsi répondre aux besoins de garde des parents.

Nous voulons, pour ces enfants en bas âge, créer un milieu affectif, sécuritaire, sain et stimulant dans lequel ils évoluent, apprennent et découvrent tout en s'amusant. Le programme éducatif, vise des objectifs globaux mais n'adopte en aucun temps l'allure d'un programme académique. L'accent est mis sur l'acquisition d'habiletés spécifiques pour l'enfant.

Pour être en mesure de mettre en application son programme éducatif et ses programmes d'activités, la garderie Les Timoussaillons s'est adjoint une équipe d'éducatrices dynamiques et expérimentées dans le domaine de la petite enfance.

De plus, la garderie Les Timoussaillons met à la disposition du personnel un budget annuel de formation et de perfectionnement. Des périodes de planification pédagogique ainsi que des rencontres mensuelles ont lieu pour appuyer le travail éducatif du personnel de la garderie.

DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT

Comme les enfants placés à la garderie le sont pour un nombre d'heures important et ce, pour la plupart, cinq jours par semaine, la garderie a donc une très grande responsabilité en ce qui a trait au développement de l'enfant. La garderie Les Timoussaillons doit donc s'assurer que sa philosophie ainsi que son programme éducatif touchent à tous les domaines du développement de l'enfant.

La garderie est un milieu de vie pour l'enfant, un environnement propice à stimuler son génie créateur, à éveiller sa curiosité en toutes choses, à développer ses habiletés et ses connaissances par l'expérimentation et à explorer ses besoins, ses goûts et ses capacités. C'est pourquoi, toute notre approche éducative est basée sur le jeu. À la garderie, nous appliquons le programme éducatif, *Accueillir la petite enfance*. Le jeu constitue pour lui le moyen d'acquérir les connaissances, habiletés, attitudes et aptitudes nécessaires pour bien fonctionner et réussir dans le système éducatif et dans sa vie tout entière.

En plus de développer ses capacités motrices, fines et globales, l'enfant apprend, toujours par le jeu, à vivre en société, à communiquer, à entrer en relation avec les autres, à coopérer, à partager, à exprimer ses sentiments, ses besoins et ses désirs. Il apprend à intégrer les normes et les règles sociales et aussi à prendre des risques, à résoudre des problèmes, à innover et à être créateur.

Grâce au jeu, l'enfant prend connaissance de nouvelles informations, il découvre des relations de cause à effet et ainsi, développe un début de compréhension des sciences et des mathématiques. Le jeu permet également l'apprentissage direct qui est essentiel au développement du langage. En jouant, l'enfant verbalise ce qu'il fait ; il touche, il écoute, il regarde. Il explore et questionne et, ainsi, augmente ses connaissances, ses habiletés langagières et son vocabulaire.

Pour l'enfant, le jeu est une activité essentiellement agréable. Il est largement prouvé que les apprentissages qui durent longtemps sont ceux qui ont été vécus dans le plaisir. Le jeu est une activité qui englobe tout, son être et non seulement une partie de lui-même. Lui refuser le droit au jeu signifie la négation de son droit à la vie et à sa croissance.

Pour que l'enfant développe l'estime de soi, il importe de lui permettre de jouer spontanément, de prendre des décisions et d'effectuer des choix personnels. Le jeune enfant qui choisit librement ses activités sous forme de jeu développe son autonomie et la confiance en soi. Pour se développer, l'enfant doit pouvoir apprendre activement à travers le jeu.

Le jeu peut prendre diverses formes. Qu'il s'agisse de jeux solitaires, parallèles, associatifs ou coopératifs, de jeux d'exercices, symboliques, d'assemblage, avec des règles simples ou complexes, ils sont encouragés puisqu'ils conduisent à des apprentissages différents. Par les jeux de construction, l'enfant découvrira les lois de l'équilibre. Par les jeux qui comportent des règles, il développera des habiletés sociales essentielles à la vie en groupe.

En plus d'être varié, le programme quotidien est équilibré : jeux à l'intérieur et à l'extérieur, jeux calmes et actifs, activités individuelles et collectives en petit et en grand groupe, activités motrices et de manipulation, activités décidées par l'enfant ou suggérées par l'adulte.

La garderie Les Timoussaillons vise donc le développement physiologique, psychomoteur, motricité fine, intellectuel, langagier, affectif, social et moral des enfants qui lui sont confiés en respectant leur individualité et en s'appuyant sur les connaissances des « étapes de maturations » propres à chaque âge.

Le développement de l'enfant est un processus global et intégré.

L'enfant se développe dans tous ces domaines : physique et moteur, social et affectif, cognitif et langagier et ceux-ci agissent à des degrés divers dans le cadre de ses apprentissages

Les interventions de l'adulte, les aménagements et les activités proposées dans les services de garde sollicitent de multiples façons l'ensemble de ces domaines ».

Pour mieux comprendre le développement global de l'enfant nous allons traiter chaque domaine du développement séparément, physique et moteur, social et affectif, cognitif et langagier afin de mieux les comprendre lorsqu'ils sont considérés dans leur ensemble.

Le développement cognitif

Le développement cognitif comprend l'ensemble de capacités et de connaissances, liées à l'organisation de la pensée observable dans le temps. C'est une évolution croissante selon un rythme variable, qui est influencée par la culture, la stimulation, les connaissances et l'expérience lors d'activités. Tout ce bagage permet à l'enfant de s'adapter à son environnement et au monde qui l'entoure.

Toutes les sphères du développement (langagière, cognitive, sociale-morale, affective, motricité globale et motricité fine) sont inters reliés afin qu'on puisse parler de développement cognitif.

Exemple : Le bébé commence à développer son intelligence dans le stade sensori-moteur car il passe par ses sens (la vue, l'ouïe, l'odorat, le toucher et le goût). C'est à ce moment qu'il accumule de l'information. Plus tard, il fera des liens de cause à effet grâce à ses expériences d'essais et erreurs. Il pourra faire des associations comme, le parfum on peut le sentir, les oranges on peut les manger, le livre on peut le regarder, la musique on peut l'écouter et la couverture douce on peut la toucher, se couvrir.

Développement physique et moteur

Les aptitudes motrices de l'enfant se développent fur à mesure que l'enfant grandit, il maîtrise des nouveaux gestes et contrôle ses mouvements de plus en plus complexes se définissant par sa motricité globale qui seront préalables importants afin de développer sa motricité fine.

La motricité physique

La motricité globale concerne les activités motrices sollicitent l'utilisation simultanée de plusieurs des grands groupes musculaires du corps (jambes, tronc, bras) pour réaliser des activités comme courir, sauter, lancer ou nager, etc., nécessitant une force musculaire importante. Elle requiert le contrôle de l'équilibre, lui-même dépendant du tonus musculaire.

La motricité globale a des composantes :

- **Contrôle de l'équilibre statique et dynamique**

Les différentes activités motrices chez l'être humain requièrent l'aptitude à conserver une position sans bouger ou à assurer le contrôle et le maintien d'une position pendant un déplacement.

- **Ajustements posturaux**

Capacité de prendre volontairement une position corporelle adéquate en fonction de la tâche motrice à exécuter.

- **Coordination**

Combinaison de mouvements préalablement dissociés. En ce sens, la coordination suppose le "travail d'équipe" de deux membres ou de deux parties du corps. On parlera de :

- Coordination dynamique générale (coordination de tous les segments du corps);
- Coordination des membres supérieurs;
- Coordination des membres inférieurs;
- Coordination visuo-manuelle ou visuo-pédestre.

- **Dissociation :**

C'est la possibilité de mettre en action une partie du corps isolément, sans la participation de l'ensemble du corps ou sans la participation d'une autre partie du corps.

Régulation de la force musculaire : Cette composante représente la capacité d'adapter et de gérer son tonus selon l'effort musculaire exigé dans une tâche motrice.

- **Le contrôle moteur**

Cette composante explore :

La capacité d'activer et/ou d'inhiber un mouvement à un signal donné ou au moment approprié. Autres appellations : capacité de freinage ou inhibition motrice.

La capacité de contrôler son mouvement en fonction de l'espace mis à notre disposition (incluant l'espace graphique dans une tâche de motricité fine) et/ou de la vitesse d'exécution.

Développement physique et moteur (suite)

- **Jeux qui favorisent la motricité globale**

- Jouer dehors, aller au parc, module de jeu;
- Courses aux obstacles (ramper, marcher à 4 pattes);
- Marcher en équilibre marcher bras écartés, les bras balançant.
- Marches d'animaux (ex : saute comme un kangourou, saute comme une grenouille, rampe comme un serpent, vole comme un papillon);
- Ballon sauteur;
- Trampoline intérieur; Planche à roulettes (4 roues en position ventrale);
- Danse créative
- Activités à plat ventre (pendant les consignes, une lecture,)
- Coloriage, encastrement etc.) Bon aussi pour épaule et poignet
- Jeux de lumière (Rouge/vert/jaune)
- Simon dit...

La motricité fine

La motricité fine est le produit de mouvements fins, minutieux et précis, faisant appel au contrôle musculaire de différentes parties du corps : joues, bouche, yeux, doigts, orteils.

On parle d'activités manipulatoires qui sollicitent l'intervention et le contrôle de petits muscles (mains ou pieds) et qui nécessitent de la précision ou de la dextérité (écriture, dessin, découpage, jeux de construction, etc.)

- **La dextérité manuelle (ou habileté manuelle)**

Cette composante comprend l'acquisition et le raffinement des mouvements de la main et des doigts. Elle comprend également la capacité de contrôler le mouvement fin et une gestion adéquate de l'activité tonique ou régulation de la force musculaire (spécialement dans les tâches de dessin et d'écriture).

- **La coordination visuo-manuelle**

Cette coordination est le résultat de la combinaison "œil-main" où la vision assure l'ajustement constant du mouvement de la main.

- **La manualité et coordination bimanuelle**

Comprend l'utilisation préférentielle d'une main dans une activité uni-manuelle ou l'utilisation des deux mains afin d'accomplir une tâche précise.

- **Voici quelques exemples d'activités de motricité fine :**

Pour favoriser l'extension du poignet, faire exécuter les activités aux enfants à la verticale plutôt qu'à l'horizontal. Il s'agit d'une adaptation qui exige peu mais qui apporte des bénéfices considérables. (*Tonya Stephano, Ergothérapeute*)

- **Mur, chevalet, plan vertical (gros cartable)**

Toutes activités sur papier ou de bricolage quelconque devraient se faire avec la feuille sur le mur, chevalet ou gros cartable :

- Collants, étampes (gros embouts pour les plus jeunes);
- Coloriage, murale;
- Peinture (pinceau, digitale);
- Pochoirs;
- Gribouillis (colorier l'espace le plus petit ou plus grand);
- Collage avec boules de papier de soie chiffonnées;

Le développement sensoriel

Le développement sensoriel est lié au développement de la vue, de l'ouïe, de l'odorat, du toucher et du goût. L'enfant approche le monde qui l'entoure à partir de ses perceptions sensorielles des couleurs, des formes, des sons, des odeurs, des saveurs et des textures. De là l'importance de fournir du matériel qui éveille ses sens et d'encourager ses explorations sensorielles. Le développement sensoriel est également suscité par la voix, les contacts physiques et les interactions constantes entre les enfants, et entre les adultes et les enfants. Par ailleurs, la conscience kinesthésique fait référence à la conscience de sa position dans l'espace (être couché, assis ou debout, par exemple). Elle guide les gestes de l'enfant en procurant l'information nécessaire sur la précision, la vitesse, la force, la coordination ou l'équilibre à déployer pour les adapter à la situation. L'enfant découvre graduellement la variété des actions et des possibilités de son corps, et affine peu à peu le contrôle qu'il exerce sur celui-ci. Notons que certains enfants peuvent répondre de façon inattendue à diverses stimulations sensorielles, comme en réagissant trop ou pas du tout. Ils peuvent présenter, par exemple, une hypersensibilité aux contacts physiques ou à la texture des aliments.

Développement socioaffectif

« Le développement socioaffectif est le résultat de l'interaction entre l'individu et le milieu dans lequel il évolue ». Chaque enfant arrive au monde avec un tempérament qui lui est propre. Le tempérament étant inné, il a une grande influence sur le type d'attachement que l'enfant développera avec ses parents.

En retour, le type d'attachement modulera l'expression du tempérament de l'enfant. La personnalité de l'enfant émerge donc progressivement, en s'appuyant sur son tempérament et son type d'attachement, et continuera à se développer ainsi tout au long de sa vie.

L'enfant développe des liens affectifs grâce à son vécu et ses expériences de vie, il est donc important qu'on agisse avec affection, tendresse, souplesse, compréhension et limites.

Il est primordial de permettre aux enfants d'apprendre à se connaître, à reconnaître et exprimer leurs sentiments, acquérir la confiance et l'autonomie afin qu'ils puissent interagir avec leurs pairs de manière pacifique.

Développement Cognitif

« Le développement cognitif concerne la façon dont l'enfant acquiert des connaissances et comprend le monde qui l'entoure. » Les théories sur le développement cognitif sont nombreuses. L'accès à de nouvelles technologies et méthodologies permet de multiplier les découvertes. Dans ce contexte, les composantes du développement cognitif pourraient être présentées de plusieurs façons. L'attention, la mémoire, la fonction symbolique, le développement de concepts, le raisonnement ainsi que l'éveil aux mathématiques et aux sciences, abordés dans les pages qui suivent, ont été choisis pour décrire succinctement le développement cognitif dans les termes les plus utiles à l'intervention éducative en SGEE.

L'attention

L'attention est la « capacité de se concentrer sur une personne (comme sa mère ou son petit frère), sur un objet (comme un éléphant jouet) ou sur une activité (prendre un repas, jouer au soccer) pendant une certaine période de temps. La capacité d'attention est liée à la faculté d'apprendre des choses (comme se rappeler où se trouve une personne ou un objet) ». Mais « pour qu'une information soit retenue, il faut d'abord lui prêter attention », et c'est la raison pour laquelle la mémoire est si étroitement liée à l'attention. La durée de l'attention augmente avec le temps et à mesure que le jeune enfant accroît sa capacité de résister à la distraction. Ainsi, l'enfant apprend graduellement à inhiber son réflexe de déplacer son attention lorsqu'un bruit ou un mouvement le dérange. Il peut ainsi se concentrer de plus en plus longtemps sur une tâche.

Plus la distraction visuelle et auditive augmente, plus la capacité de concentration des jeunes enfants diminue ; il est donc fortement recommandé de limiter le bruit ambiant autant que possible et d'éviter la surcharge de l'espace de vie et de l'ornementation des murs. Les éléments placés dans l'environnement du SGEE à titre de soutien à l'apprentissage, comme des affiches présentant des chiffres ou des lettres, par exemple, contribuent toutefois au développement des enfants. Il est important d'en tenir compte et de s'assurer que la décoration et les éléments de soutien à l'apprentissage suscitent l'intérêt des enfants sans toutefois les distraire.

Développement Cognitif (suite)

La mémoire

La mémoire peut être répartie en trois catégories : la mémoire sensorielle, la mémoire de travail et la mémoire à long terme.

La mémoire sensorielle emmagasine temporairement toute l'information perçue. Le souvenir de cette information s'estompe si elle n'est pas utilisée.

La mémoire de travail est mobilisée lorsqu'une information perçue dans l'immédiat (une consigne, par exemple) ou récupérée dans la mémoire à long terme (une connaissance acquise antérieurement) sert à la réalisation d'une tâche. Comme nous l'avons vu, cette fonction exécutive permet de garder un certain nombre d'éléments disponibles en mémoire pour les employer. En outre, « certaines tâches devenues familières finissent par être exécutées machinalement, ce qui libère de l'espace de stockage dans la mémoire de travail »

La mémoire à long terme a une capacité illimitée. Elle permet de conserver durablement en mémoire de l'information et de la récupérer pour s'en servir.

La fonction symbolique

La pensée symbolique permet de se représenter mentalement un objet, une personne ou une situation en son absence, à partir d'un symbole. Les mots, les images, les pictogrammes et les chiffres sont des symboles. C'est avec l'acquisition de la fonction symbolique que les trottineurs peuvent substituer un objet à un autre dans leurs jeux (une branche fait alors office de cheval, par exemple). Tout comme les mots, le dessin est une représentation symbolique. L'enfant doit d'abord avoir acquis la fonction symbolique pour souhaiter représenter ce qu'il connaît et être en mesure de le faire, ce qui ne l'empêche pas de gribouiller. Nous verrons ces notions plus en détail dans la section sur le développement langagier.

La capacité à catégoriser et à conceptualiser

Un concept est une représentation générale et abstraite de la réalité d'un objet, d'une situation ou d'un phénomène, basée sur des similarités (la forme des objets, leurs couleurs, leur taille, leur utilité, etc.). Comme mentionné plus haut, les mots sont des symboles, mais ils sont également des concepts. Pour Sophia, 2 ans, le concept « banane » est plus facile à comprendre que celui de « fruit » qui fait référence à un large ensemble d'objets de formes, de couleurs et de goûts différents. Le concept de fruit se construit dans sa compréhension à mesure que le terme est employé devant elle, par rapport à des aliments sucrés et colorés qu'elle mange quotidiennement. Les adultes ont d'ailleurs tendance à se servir des catégories plus fines et concrètes, comme la catégorie « chien » pour expliquer les catégories plus larges et abstraites, comme la catégorie « animaux domestiques » : les animaux domestiques sont les animaux que les gens gardent avec eux à la maison, comme les chiens. « Grâce à cette capacité cognitive de catégorisation, les très jeunes enfants développeraient peu à peu leur capacité d'abstraction », c'est-à-dire la capacité de penser sans avoir à agir concrètement pour le faire. En faisant des regroupements et des catégories, la mémorisation de grandes quantités d'information perçue au quotidien est facilitée.

Le raisonnement

« On appelle “raisonnement” un ensemble de processus cognitifs qui permettent de tirer des conclusions à partir d'expériences, faits, prémisses. Reasonner sert des buts différents : prendre des décisions, résoudre des problèmes, évaluer une argumentation, tester une hypothèse. »

Le raisonnement causal

C'est la capacité d'établir des liens entre une cause et son effet. C'est la première forme de raisonnement qu'exerce le jeune enfant. « Au cours des deux premières années de vie, l'attribution d'une relation de cause à effet se développe d'abord grâce aux expériences de l'enfant avec son entourage social²¹⁵. » Lorsque le nourrisson pleure et que l'un de ses parents vient le rassurer, il commence déjà à saisir que ses actions produisent des effets.

Développement Cognitif (suite)

L'éveil aux mathématiques et aux sciences

Les connaissances en mathématiques ne se limitent pas aux nombres. Elles touchent aussi les formes géométriques et la mesure, l'organisation de l'espace et du temps ainsi que tout le vocabulaire employé pour aborder les concepts mathématiques. La vie quotidienne offre de multiples occasions de soutenir l'éveil aux mathématiques des enfants. Pour le personnel éducateur et les RSG, il importe surtout de savoir les repérer pour en tirer profit.

La manipulation de matériel n'est pas suffisante pour favoriser l'éveil aux mathématiques des jeunes enfants, qui sont capables de réaliser des apprentissages simples de façon autonome. C'est l'accompagnement de l'adulte, l'étaiyage, qui rend possible les apprentissages plus complexes dans ce domaine, comme dans tous les domaines d'ailleurs. Nous l'avons vu dans les fondements théoriques concernant l'apprentissage actif, c'est à travers ses interactions, ses conversations, notamment, que l'adulte aide intentionnellement l'enfant à faire avec un peu d'aide ce qu'il ne peut faire seul, à réaliser des apprentissages dans sa zone proximale de développement.

Développement langagier

« Le langage est une faculté qui permet à l'humain de concevoir et d'acquérir des systèmes de communication élaborés appelés "langues" [...] ». Communiquer avec un langage abstrait et symbolique, c'est-à-dire un langage qui permet de parler d'événements passés et d'évoquer des choses ou des personnes absentes, est un comportement propre à l'espèce humaine.

Le langage prélinguistique

Avant de pouvoir parler, le jeune enfant se sert de sa voix, de ses expressions faciales et de ses gestes pour communiquer avec les membres de son entourage. Ces actions constituent un langage en soi, un langage prélinguistique.

Le langage oral

« Le langage réceptif précède le langage expressif, c'est-à-dire que le jeune enfant comprend les mots avant de pouvoir les prononcer. En effet, si, entre l'âge de 11 et de 14 mois environ, l'enfant produit ses premiers mots, il en comprend habituellement déjà près d'une centaine. Dès lors et tout au long de sa vie, le langage, qu'il soit oral ou écrit, constituera « un outil pour la pensée et pour l'apprentissage ».

L'éveil à la lecture et l'écriture

L'apprentissage de la lecture et de l'écriture débute très tôt. C'est effectivement entre 0 et 6 ans qu'une bonne partie des habiletés requises pour faire cet apprentissage sont acquises. « Les enfants dont la première expérience du langage est positive s'éveillent à la lecture et à l'écriture, ce qui contribue en retour à l'acquisition du langage ».

L'apprentissage de nouveau vocabulaire se réalise dans ses interactions verbales avec les autres, mais également dans le contexte d'expériences de littératie, la lecture d'histoires, par exemple, au cours desquelles l'adulte explique le sens des mots que l'enfant ne saisit pas encore. L'acquisition d'un vocabulaire étendu n'est toutefois pas suffisante pour préparer l'enfant à apprendre à lire et à écrire. L'éveil à la lecture et à l'écriture des jeunes enfants se réalise aussi par l'exploration des fonctions de l'écrit, la sensibilité phonologique, le principe alphabétique et l'écriture spontanée.

Le développement graphique

Entre 1 et 5 ans, le jeune enfant qui a l'occasion de dessiner se développe dans tous les domaines simultanément. Sa motricité fine et sa coordination main-œil sont sollicitées, tout comme ses habiletés cognitives, qui l'amènent à trouver les gestes nécessaires pour tracer des lignes et des formes et à organiser les éléments qu'il dessine dans l'espace de sa feuille. Avec le dessin qui constitue en soi un langage, l'enfant exprime ce qu'il juge important et son développement social et affectif s'en trouve favorisé.

L'adaptation et l'intégration à la vie en collectivité

Contribuer à la socialisation des enfants

Par socialisation, on entend ici **l'adaptation à la vie en société et la capacité de s'y intégrer harmonieusement**. Ce terme désigne aussi le processus par lequel l'enfant s'approprie graduellement les règles, les normes et les valeurs de la société dans laquelle il vit. Il débute au sein de la famille de l'enfant (socialisation primaire) et se poursuit au service de garde, puis à l'école (socialisation secondaire).

En milieu de garde, le personnel éducateur veille à harmoniser les relations entre les enfants et les adultes, et celles des enfants entre eux, afin que chacun puisse avoir sa place dans le groupe et y jouer un rôle valorisant. C'est en soutenant leur adaptation progressive à la vie en collectivité et leur appropriation graduelle et harmonieuse de la culture, des valeurs, des normes et des règles de la société québécoise que les milieux de garde apportent une contribution majeure à la socialisation des enfants

Moyen et type d'expérience variées amenant l'enfant à s'adapter à la vie de son groupe

Le développement d'un sentiment d'appartenance à son groupe au SGEE est d'une grande importance pour les jeunes enfants. La présence de rituels (une chanson pour réunir le groupe le matin, une routine pour retrouver le calme avant la sieste, un cri de rassemblement pour annoncer la fin des jeux à l'extérieur, etc.), l'attribution d'un espace de rangement pour chaque enfant au SGEE, la possibilité de participer aux tâches quotidiennes et d'exercer des responsabilités de même que la mise en œuvre d'expériences de collaboration qui demandent la participation de chacun (des jeux avec un parachute, par exemple) contribuent à créer ce sentiment. Le climat positif et la bienveillance ressentis dans le groupe favorisent aussi chez l'enfant le sentiment d'appartenance au SGEE, ce qui renvoie au soutien émotionnel. Le SGEE peut également contribuer au sentiment d'appartenance de l'enfant à sa communauté en invitant ses membres à réaliser des activités avec les enfants, en donnant à ces derniers l'occasion de visiter certains lieux ou commerces d'intérêt pour leur âge, en accueillant des travailleurs pour parler de leur métier, en affichant la promotion des activités destinées aux familles dans la communauté, etc.

Accueillir les enfants et répondre à leurs besoins.

Nous sommes soucieuses que les familles se sentent accueillies et ce, dès la première visite. Nous encourageons les parents à être accompagnés de leur enfant afin que celui-ci puisse dès lors visiter les lieux, être présenté aux éducatrices et particulièrement à celle qui sera la leur, rencontrer les autres enfants et qui sait, peut-être ressentira-t-il déjà une grande anticipation à venir à la garderie.

Qu'il en soit à sa première fréquentation à la garderie où qu'il vive simplement un changement de groupe et d'éducatrice à la rentrée, tout au long de son passage chez nous, les éducatrices donneront à l'enfant une attention adaptée à sa personnalité, à son unicité. Par exemple, certains enfants ont plus de difficultés à laisser leur parent le matin, s'ils ont un frère ou une sœur, nous leur permettrons de rester ensemble au moment de l'accueil du matin. Également, les éducatrices seront sensibles au vécu de l'enfant, à son histoire : est ce qu'il a déjà fréquenté un milieu de garde ? Ses parents viennent-ils de vivre une séparation ? Est-ce qu'il a des frères et sœurs qui vont dans un autre milieu ou à l'école ? Etc... Autant d'informations qui paraissent inutiles mais qui vont prendre tout leur sens pour nous puisqu'elles nous permettront d'accueillir l'enfant et de répondre à ses besoins qui lui sont propres. Le bien-être des enfants englobe toutes les dimensions de sa personne, toutefois, nous accordons une attention particulière à son bien-être émotionnel. Un enfant, entouré de personnes bienfaitantes à son égard, contribue grandement à faire de lui une personne heureuse !

« Les milieux de garde visent aussi à favoriser l'égalité des chances entre les enfants, indépendamment de leur milieu social, économique, culturel ou religieux, afin que tous puissent s'épanouir et se développer harmonieusement, réussir leur cheminement scolaire et participer un jour activement à la société ».

À la garderie Les Timoussaillons, en plus de respecter les orientations du *Ministère de la Famille*, nous favorisons l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers et ceux référés par le CLSC. Nous croyons qu'ainsi, chaque enfant peut bénéficier d'une chance égale de réussite et ce, peu importe sa condition.

C'est dans cet esprit que la garderie s'est également dotée d'une politique d'admission, visant l'établissement de règles claires concernant l'attribution et la gestion des places.

Sur le plan pédagogique, les éducatrices traitent les enfants avec égard et ce, sans discrimination. Par exemple, des tours de rôle sont faits afin que tous les enfants puissent utiliser le matériel de jeu en quantité limitée, les ateliers sont offerts en rotation, tous les enfants ont des moments privilégiés avec leur éducatrice, etc...

Contribuer à la socialisation des enfants.

En bas âge, les enfants n'ont pas encore la capacité, ni l'intérêt de jouer avec les autres. Ils font ce que l'on appelle des « jeux en parallèles ». À ce stade, les difficultés sont principalement liées au partage des jouets et de l'espace.

L'éducatrice contribue à la socialisation des tout-petits en adaptant l'aménagement physique de son local et en s'assurant que le matériel est en quantité suffisante. À ce stade, les conflits sont fréquents et peuvent être très intenses ! Diminuer les sources de conflits inutiles est donc un excellent moyen de créer un climat propice aux jeux qui seront source d'apprentissage pour les enfants.

Étroitement liée au développement social et moral, la socialisation des enfants plus vieux se fait progressivement, en appliquant un programme de développement des habiletés sociales. Nous utilisons du matériel conçu et approprié à l'apprentissage de la gestion des émotions, nous présentons des livres et du matériel éducatif en lien avec cet objectif, nous favorisons les jeux d'équipe et de groupe, les causeries, etc. Ultiment, les activités collectives en grand groupe ou des projets communs pourront être réalisés avec les enfants. En lui proposant toutes sortes de stimulations, les services de garde favorisent l'actualisation du potentiel de l'enfant et lui offrent la possibilité d'acquérir plusieurs attitudes ou habiletés qui lui seront utiles au moment de son entrée à l'école. La confiance en soi, le goût d'expérimenter, d'exprimer son point de vue, une bonne capacité d'attention et de concentration, la capacité de résoudre des problèmes, une bonne motricité globale et fine, un langage clair et un vocabulaire étendu constituent en effet autant d'atouts susceptibles d'assurer à l'enfant une entrée réussie à l'école.

Le fait d'apprendre à vivre en groupe, à suivre une routine, un horaire et à respecter des consignes favorise aussi l'intégration ultérieure de l'enfant dans le milieu scolaire, de même que le fait de participer à des activités d'éveil à la lecture et à l'écriture. Les milieux de garde éducatifs peuvent enfin faciliter l'intégration harmonieuse des jeunes enfants à l'école en établissant des liens privilégiés avec les enseignantes et les enseignants du préscolaire de leur quartier ou de leur région immédiate.

Contribuer à la socialisation des enfants. (suite)

Le programme éducatif constitue en soi un bon moyen d'assurer la qualité des services de garde. Le personnel éducateur et les RSG peuvent ainsi ajuster leurs interventions en conséquence. Ils tiennent notamment compte des caractéristiques personnelles des enfants dont ils ont la charge, des particularités des familles et de la communauté dans lesquelles ils vivent, et respectent les différentes étapes de l'intervention éducative. Si les activités proposées aux enfants peuvent varier d'un milieu de garde ou d'un groupe d'enfants à un autre, les principes de base qui guident le choix de ces activités doivent par contre sous-tendre toutes les interventions.

Apporter un appui aux parents.

Respectant le principe que « *le parent est le premier responsable de son enfant* », la garderie Les Timoussaillons a à cœur de l'accompagner à travers toutes les étapes du développement de son enfant.

Par exemple, lorsqu'une intervention particulière a été réalisée dans la journée, l'éducatrice en informera le parent, non pas pour qu'il intervienne à nouveau, mais pour l'informer des apprentissages visés par l'intervention et de la réceptivité de son enfant face à celle-ci.

Faciliter l'entrée de l'enfant à l'école.

Le fait d'apprendre à vivre en groupe, à suivre une routine, un horaire et à respecter des consignes favorise aussi l'intégration ultérieure de l'enfant dans le milieu scolaire.

Apprendre à lire, à écrire ou à compter aux enfants est le rôle des enseignants de l'école. En service de garde, l'éducatrice doit préparer l'enfant à ces apprentissages ultérieurs en contribuant au développement de son potentiel, en l'aidant à prendre confiance en lui, en le guidant vers l'autonomie, en cultivant sa créativité et son estime de soi, en lui faisant vivre des succès, en le soutenant dans ses difficultés. Nous misons beaucoup sur les forces de l'enfant, nous lui proposons des défis et des responsabilités à sa mesure, nous l'invitons à s'exprimer, à apprendre à résoudre des problèmes et à découvrir la valeur de l'entraide, toujours dans une perspective de développement global et harmonieux.

Type d'activité amenant l'enfant à vivre des expériences significatives et enrichissantes dans le quartier

Le SGEE peut contribuer au sentiment d'appartenance de l'enfant à sa communauté en invitant ses membres à réaliser des activités avec les enfants, en donnant à ces derniers l'occasion de visiter certains lieux ou commerces d'intérêt pour leur âge, en accueillant des travailleurs pour parler de leur métier, en affichant la promotion des activités destinées aux familles dans la communauté, etc...

Le mode d'intervention

L'adoption d'un mode d'intervention démocratique vise à partager le pouvoir avec l'enfant. Nous lui laissons de la place dans les décisions qui le concernent, l'invitons à faire des choix et aménageons son environnement pour qu'il puisse facilement l'explorer, ce qui favorise le développement de son autonomie, tout en adoptant des règles claires, cohérentes et appliquées de façon constante. Nous accompagnons l'enfant dans l'exploration de son univers, nous le soutenons et l'encourageons, tout en respectant son rythme, afin qu'il se sente valorisé et construise son estime de soi.

La promotion et la prévention visant le développement de saines habitudes alimentaires et de saines habitudes de vie

Habitudes alimentaires

Pour grandir en santé, l'enfant a besoin d'une saine alimentation, de repos, d'air frais, de bonnes habitudes hygiéniques et d'un environnement sain et sécuritaire.

Les besoins alimentaires de l'enfant doivent être satisfaits de façon à promouvoir son développement. Nous offrons aux enfants une alimentation saine, équilibrée et variée, composée de mets familiers mais aussi avec une exploration de goûts et d'odeurs différentes : mets provenant de d'autres nationalités, dégustation de fromages, de fruits et de légumes, etc. Nos menus sont conformes au *Guide alimentaire canadien*. Le menu pour le mois est affiché à l'entrée de l'installation. Des copies sont disponibles pour le parent qui en fait la demande. Il est strictement défendu d'apporter de la nourriture à l'installation (les friandises y comprises). Le parent informe la garderie lorsque l'enfant a besoin d'un régime spécial, suite à une allergie ou une maladie. À titre préventif, une liste de tous les enfants allergiques est affichée dans chaque local.

La garderie doit fournir deux collations. Les collations sont équilibrées, saines et conformes au *Guide alimentaire canadien*. Une collation est servie en début d'avant-midi et une après la sieste de l'après-midi.

Saines habitudes de vie (mode de vie physiquement actif, moments de détente)

L'enfant se construit et se développe grâce à ses interactions avec son environnement physique et humain. Cette interaction doit donc être prise en compte dans tous les aspects de la garderie, de l'aménagement des lieux à la structuration des activités en passant par la qualité des interactions adulte-enfant, enfant-enfant et adulte-parent.

La dépense constante d'énergie fait en sorte que l'enfant a tendance à se fatiguer rapidement. Il a donc besoin de périodes de repos et de calme. Une période de sieste est prévue en après-midi afin de répondre aux besoins de repos des enfants. Nous favorisons un climat propice à la sieste: période transitoire, calme, musique douce, lumière tamisée, etc. Si l'enfant ne s'endort pas, il doit rester couché sans déranger les autres afin qu'il puisse bénéficier d'une période de relaxation. Il est important pour nous que chaque enfant puisse tirer le maximum de cette période de repos.

L'enfant a besoin d'air frais. Il peut profiter quotidiennement et ce, une grande partie de la journée lorsque la température le permet, d'une cour extérieure adjacente sécuritaire lui permettant de réaliser diverses activités en lien avec son développement physique.

L'enfant a aussi besoin de développer de bonnes habitudes hygiéniques. Il doit apprendre tous les rudiments de la propreté tels que l'importance de se brosser les dents et de se laver les mains.

De plus, l'apprentissage de la propreté pour les plus jeunes se fait dans le respect du rythme de l'enfant. Nous encourageons une complicité entre les éducatrices et les parents pour aider l'enfant à devenir propre. L'apprentissage de la propreté étant une démarche naturelle vers l'autonomie, l'enfant ne doit jamais être réprimandé s'il se mouille.

Pour assurer la santé et la sécurité de l'enfant, la garderie adopte, pour son installation, diverses mesures telles que :

- le nettoyage, la désinfection ainsi que la vérification régulière de l'état sécuritaire des locaux, du matériel et de l'équipement;
- la prévention des maladies et des accidents;
- la capacité d'administrer les premiers soins et de répondre à des situations d'urgence;
- le contrôle de l'état de santé des enfants;
- le dépistage des problèmes de santé physique; etc...
- l'administration adéquate des médicaments.

Pour nous, un environnement sain et sécuritaire est essentiel au bien-être des enfants.

POUPON

Je suis un poupon !

J'ai mis le bout de mon nez sur cette terre que depuis quelques mois...

Et je suis considéré poupon jusqu'à l'âge de 18 mois.

Comme je ne suis qu'un bébé, c'est souvent par les pleurs que je peux m'exprimer. Plus je grandis, je m'exprime davantage en babillant et en disant des mots comme maman, papa (ce sont mes mots préférés).

Il se peut que je tape aussi car j'ai du mal à dire ce que je veux. Soyez patient, à 3 ans je ne tape plus car je peux parler.

Avant de m'exposer dans votre environnement plein de jouets, je cherche à établir une relation de confiance avec vous ! J'ai besoin de vous connaître, de savoir si vous allez répondre à mes besoins, de savoir si je suis en sécurité chez vous !

Voici ce que je cherche d'un service de garde (ce sont quelques trucs de ma part) :

Il est important pour moi de me sentir accueilli, d'être aimé, d'établir une relation significative avec vous avant de me proposer un environnement avec plein de jouets.

J'ai besoin d'être nourri, de faire changer ma couche dès qu'elle est souillée, d'être habillé adéquatement.

J'ai besoin de sentir que je suis dans un milieu serein, stable et sécuritaire, rempli d'amour, d'affection, de chaleur et de contact humain.

J'ai aussi besoin d'une réelle attention, d'être accompagné dans mes joies comme dans mes angoisses, ainsi je me sens aimé et apprécié.

J'ai besoin d'être consolé et de me réfugier dans des bras familiers. J'ai besoin d'établir des relations affectives significatives et stables. Je suis rassuré quand je vois la même personne prendre soin de **MOI**.

Lorsque vous accueillez mes parents avec respect cela me permet d'être rassuré. Je me sens alors sécurisé de voir que mes parents vous font confiance et que vous aussi faites confiance à mes parents.

La communication avec mes parents est importante afin que chacun d'entre vous soyez au courant de tout changement que je vis à la maison ou au service de garde.

Je suis la personne la plus importante aux yeux de mes parents. Ils débordent d'amour pour moi et vous confient ce qu'ils ont de plus précieux.

Je vous remercie de faire partie de ma vie et mon développement, de soutenir ma famille et de me faire profiter de nouvelles expériences.

J'ai besoin de me développer :

- En apprenant à me connaître et en me sentant considéré comme une personne et un partenaire.
- Laissez-moi explorer et expérimenter en me donnant la chance de prendre conscience de mes capacités et d'agir seul en utilisant tous mes sens. Faites-moi confiance !
- En bougeant, en explorant. Vous savez c'est par la motricité globale que je me développe avant tout.
- La motricité globale est la source de mes acquisitions futures comme enfiler des perles, parler, faire des casse-têtes, raisonner, etc...

Vous êtes important pour moi ; j'aime que vous m'observiez, que vous soyez attentif et à l'écoute car je ne m'exprime pas avec des mots. **Mon langage non verbal** est donc très important. C'est par vos interventions, l'environnement physique et la richesse du matériel que vous m'offrez, que je serai stimulé et je pourrai ainsi me développer harmonieusement.

En comprenant les étapes de mon développement et en me soutenant, mon rythme sera respecté, ce qui me permettra de continuer à évoluer.

En plaçant des jouets variés, des objets et des jeux à ma disposition et en m'invitant à jouer, vous m'offrez un environnement stimulant qui respecte mon rythme, car je suis libre de manipuler et de choisir mon jeu lorsque je manifeste de l'intérêt.

- En me fournissant un local et des jeux sécuritaires, je pourrai explorer mon environnement dans un aménagement adéquat.
- Il faudra aussi s'assurer que j'ai une période d'activités libres (temps autonome) ainsi qu'un espace de liberté afin de me permettre d'explorer mon environnement tout en explorant tous mes sens.
- Placez-moi dans des situations motrices que je maîtrise. Si je ne suis pas prêt à marcher, ne me forcez pas. Cela veut dire que mon corps n'est pas prêt à être debout (à être contre la gravitation). Par contre, favorisez mon environnement en m'offrant des supports pour m'appuyer, des tunnels pour ramper, des objets sur lesquels je peux grimper, etc. Soyez patient, vous verrez je vais marcher, c'est sûr!
- Une feuille de routine remplie par mes parents constitue le meilleur outil pour connaître mes habitudes comme poupon. Le journal de bord complété par vous est également un outil pratique afin de permettre à mes parents de connaître mes progrès et mon évolution.
- Si vous éprouvez des difficultés avec moi (je pleure, ne veux pas dormir, ne veux pas manger, ni boire mon biberon) demandez conseils à mes parents, ce qu'ils font et comment ils s'y prennent. Ça pourrait vous aider à trouver des solutions.

Les interventions et les actions que vous faites me permettent de me situer dans le milieu qui m'entoure, de découvrir mon identité progressivement et ce de façon constructive :

- En respectant mon appétit et en me permettant graduellement de me nourrir seul.
- En me respectant dans mes jeux.
- En me laissant le temps et la liberté pour faire mes expériences, pour maîtriser une nouvelle acquisition exemple : ramper, essayer de me lever, tomber et recommencer.
- En organisant l'environnement pour favoriser mes apprentissages comme des points d'appui pour me permettre de me lever et proposez-moi des jeux de mon âge.
- En m'appelant par mon nom.
- En jasant avec moi avec le vocabulaire adéquat.

Offrez-moi des marques d'affection pour que je me sente aimé :

- J'aime qu'on me donne mon biberon car c'est une période d'échange et de communication avec moi : c'est une relation stable et intime que je cherche.
- Respectez mon horaire et mon rythme individuel ; je vais moins pleurer.
- Les routines sont des moments privilégiés entre vous et moi, ce qui m'assure des relations stables.
- Encouragez mes efforts de poupon dans mes acquisitions.
- Placez-moi dans des situations motrices que je maîtrise : respectez mon rythme d'apprentissage.

Il est important de me soutenir dans mes défis quotidiens. Parlez-moi pour m'aider à anticiper ce qui se produira. Dites-moi ce que vous allez faire avant de me prendre, de changer ma couche, de m'habiller pour aller dehors, de me nourrir, me coucher etc. Par vos paroles, vous me situez dans le temps, ce qui contribue à améliorer mon sentiment de sécurité.

J'ai besoin d'être soutenu pour développer mon langage :

- Renforcez toute tentative d'expression sonore en répétant correctement le mot, sans vous moquer de mes tentatives. Il n'est pas nécessaire de me faire répéter pour que j'enregistre le bon modèle. Je n'apprendrai à parler correctement que dans la mesure où le renforcement sera positif et régulier.
- Considérez mes pleurs comme une forme importante de langage et répondez le plus vite possible à mon appel.
- Faites des activités avec moi comme regarder un livre et me demander de pointer un des objets que je regarde, nommer des séquences d'activités à réaliser, tenter de m'éveiller à la notion de temps.
- Parlez-moi en décrivant ce que vous faites, en interprétant ce que je sens, je pense ou je touche, ainsi qu'en me parlant des événements passés et futurs.

Encouragez-moi à résoudre mes problèmes par moi-même ! J'ai besoin que vous me montrez ce que je dois faire sans le faire à ma place :

- Intervenez dans mes jeux et mes interactions seulement pour des raisons de sécurité. De plus, permettez-moi d'explorer et de faire mes propres découvertes. Ainsi je vais développer mon autonomie, je vais me fixer des objectifs et les atteindre par moi-même et j'aurai le goût de recommencer.
- Permettez-moi d'apporter des objets de la maison qui me sécuriseront et faciliteront une intégration plus harmonieuse tels que ma suce, ma doudou, une peluche, etc.

Multiâge

Le milieu familial est un mode de garde reconnu et très répondu au Québec. On y retrouve les ratios les moins élevés. Le petit nombre d'enfants dans les services de gardes en milieu familial a l'avantage de rendre le contrôle du bruit plus aisé et c'est un aspect qui a son importance.

"Dans un cadre multiâge, les enfants demeurent dans le même service de garde pendant plusieurs années et cette constance dans la fréquentation si elle est de bonne qualité, amène à une stabilité propice à limiter les comportements indésirables et faciliter une meilleure coopération. Cette stabilité liée à la présence de la même personne dans le service de garde, favorise la création d'un lien d'attachement et permet à l'enfant de mieux accepter le fait d'être séparé de ses parents."

Le multiâge fait partie des forces de nos milieux de garde, autant dans une installation que dans un milieu familial. Cet aspect dynamique est privilégié parce qu'il permet à chaque enfant de se situer, d'accéder à son autonomie et à une connaissance de soi. On peut vivre ensemble, malgré les différences d'âges et les différents niveaux de développement de chaque enfant. Chacun se situe par rapport à l'autre et grâce à l'autre. Chacun apprend les règles du groupe à son rythme, chacun accède au savoir avec la vigueur que lui procure le désir de devenir grand. Le groupe se rapproche du milieu familial par sa chaleur affective qu'il engendre et les règles grand-petit qu'il instaure.

Les avantages du multiâge :

Le groupe multiâge constitue un environnement éducatif important qui favorise :

- la notion du partage
- l'entraide et la collaboration
- le respect des différences
- offre la possibilité aux frères et sœurs de vivre le quotidien ensemble
- les enfants se sentent moins en compétition
- ils ont moins de comportements agressifs
- les enfants sont sensibilisés assez jeunes à leurs responsabilités sociales

Observation

Selon **le Petit Robert**, l'observation est l'action de considérer avec une attention suivie: la nature, l'être humain, la société, afin de mieux les connaître. On peut en déduire que toute action éducative est basée d'abord et avant tout sur l'observation.

Pourquoi observer?

- En observant, l'éducatrice et/ou la responsable apprend à connaître l'enfant ;
- L'observation, permet à l'éducatrice et/ou la responsable d'avoir la bonne information avant de planifier ;
- En observant avec attention, l'éducatrice et/ou la responsable élabore de meilleurs scénarios d'intervention ;
- En observant de manière systématique, l'éducatrice et/ou la responsable assemble des renseignements utiles qu'elle peut communiquer à ses parents ;
- En observant avec une certaine distance, l'éducatrice et/ou la responsable apprend à se remettre en question.
- Ce sont là les principales raisons qui font que l'observation est l'outil par excellence en éducation.

Comment observer?

- En utilisant nos sens (vue, ouïe, odorat, toucher, goût);
- En distinguant les faits (ce qui arrive en réalité) des inférences (notre interprétation de la réalité) ;
- En utilisant des méthodes et des outils d'observation ;
- En s'inscrivant dans une démarche réflexive permettant de s'assurer de la meilleure objectivité possible ;
- En respectant des règles d'éthique ;
- L'observation se doit d'être continue, à l'extérieur comme à l'intérieur du milieu de garde et à différentes périodes de la journée, en se concentrant sur un enfant à la fois.

Processus d'observation

- Observer
- Planifier - organiser
- Intervenir
- Réfléchir rétroagir

Planification et organisation

Définition: "*consistent à prévoir une séquence d'actions différentes avant de les mettre en œuvre. Elles nécessitent de structurer l'ordre de chaque action réalisée pour produire la suivante*"

Par exemple, au service de garde, l'éducatrice aide les enfants à planifier les étapes de l'habillage pour les jeux extérieurs en affichant, au vestiaire, des pictogrammes illustrant la séquence pour s'habiller. En consultant les pictogrammes, l'enfant organise et structure la séquence efficace afin de se vêtir pour l'extérieur. L'enfant met son pantalon de neige en premier, puis ses bottes, son cache-cou, son manteau, sa tuque et ses mitaines.

La fonction de planification permet à l'enfant d'intégrer la séquence des routines quotidiennes; par exemple, lors de la collation : « d'abord, je range mes jouets, puis je vais laver mes mains et ensuite je vais m'asseoir à la table avec un livre en attendant la collation »

Également, lorsque l'éducatrice annonce et rappelle les activités de la journée aux enfants (à l'aide de pictogrammes ou non), elle leur permet de structurer les différents moments de la journée de façon séquentielle et organisée.

Par exemple, « Ce matin, après les jeux libres; on mange la collation, puis on fait la causerie. Ensuite, ... » La même chose peut être effectuée à la fin de la matinée de la journée ou d'un atelier. L'éducatrice peut aider les enfants à organiser, structurer les informations dans le temps en réalisant avec eux un retour sur les activités de la journée : « Aujourd'hui, on a commencé la journée en faisant... Puis, qu'est-ce qu'on a fait ensuite? Après, nous avons... »

Concernent aussi la structuration/le classement des informations à traiter. Par exemple, ces fonctions permettent à l'enfant de classer de nouveaux mots de vocabulaire qu'il apprend ; il peut les organiser dans des catégories telles que « fruits, animaux, et jouets etc... ».

De quelle manière les éducatrices peuvent planifier et organiser?

Grâce à leur observation les éducatrices planifieront et organiseront : « L'établissement de l'horaire de la journée, l'organisation des activités, l'aménagement des lieux et la préparation du matériel à mettre à la disposition des enfants. Elles visent à ce que les activités et les expériences proposées aux enfants les stimulent, les fassent cheminer et grandir, dans le respect de leurs goûts et de leur rythme ».

« Les éducatrices prennent soin de planifier également des périodes d'atelier libre, ce qui laisse aux enfants le loisir d'apprendre à organiser eux-mêmes leur temps et leurs activités et offre à l'adulte de bonnes occasions d'observer les enfants. »

Aménagement

Structurer des lieux, signifie aménager physiquement le service de garde, afin d'offrir aux enfants des espaces qui répondront bien à leurs besoins et leurs intérêts. L'aménagement doit aussi aiguïser la curiosité, favoriser l'estime, la confiance en soi et l'autonomie de ces enfants en tenant compte des différents stades de leur développement.

Exemples de thèmes pour les zones d'activités, « Coins jeu » ou regroupements de matériel (à adapter selon l'âge)

Détente

Coin douillet et calme pour relaxer situé dans un endroit tranquille, de préférence en retrait, permettant à l'enfant de se retirer ou d'observer ses pairs; utilisation de matériaux moelleux confortables et invitants et absorbant le bruit : tapis, douillette, coussins, oreillers, matelas, futon, division psychologique telle qu'un podium recouvert de coussins avec bandes Velcro.

Lecture

Endroit confortable qui invite au calme; contient des articles de lecture et d'écriture et parfois du matériel audiovisuel pour écoute individuelle et l'ordinateur, et des jeux individuels tranquilles (ex. : casse-tête); cette zone peut à certains moments servir de lieu de concertation et de rassemblement.

Expression plastique

Zone pour bricoler et peindre (à proximité d'un évier); peut aussi servir aux jeux de sable et d'eau.

Musique

Zone qui permet d'écouter de la musique et d'enregistrer des sons (cassettes vierges pour enregistrement des voix), de faire de la musique et des sons (instruments de musique), de danser et de chanter*; ces activités peuvent se dérouler dans un local à part (salle de psychomotricité).

Construction

Blocs de diverses grandeurs et formes (LEGO, formes qui s'encastrent, s'empilent, etc.).

Jeux de rôles ou symboliques

Poupées, toutous, service de table, garage, jeux de mécanicien, matériel de déguisement, maisonnette, appareils ménagers, jouets, etc.

Intervention

Encourager, soutenir, accompagner...

Avant de parler d'intervention, il faut parler d'observation car celle-ci sera la clé de notre intervention puisqu'elle nous aidera à bien comprendre pour mieux intervenir.

Où? Quand? Avec qui? Quelle fréquence? Pourquoi?

Observer ce qui a déclenché le comportement inacceptable.

Quelle est l'intention du comportement? Est-ce la douleur? La colère? La peine? Une situation nouvelle qu'il vit (soit à la maison où au service de garde)?

Pourquoi? Chercher l'attention? Obtenir un gain? Évitement? Changement du niveau de stimulation?

Réfléchissons sur la cohérence et la constance de nos interventions. Il est aussi important d'inciter les enfants à avoir des bons comportements en mettant les projecteurs de lumière sur les efforts que l'enfant fait pour bien agir. Reconnaître les bons comportements que certains enfants du groupe font à la place de pointer ceux qui ne suivent pas nos règles correctement, exemple : les enfants sont assis en groupe, nous pouvons dire « Bon Éric peut commencer car il est bien assis » ainsi on met l'emphase sur le positif.

Suite à nos observations nous serons en mesure d'évaluer, planifier et organiser les activités, le matériel, l'environnement physique, et l'horaire.

Après avoir observé et être intervenu, il faut faire de la rétroaction, se questionner sur nos pratiques, réajuster l'intervention au besoin afin qu'un problème de comportement ne devienne pas un problème d'intervenant.

Il est important de promouvoir la cohérence entre les milieux de garde et la maison, pour cette raison, il est important d'avoir une bonne communication entre les deux partis.

Vous trouverez dans notre section d'intervention de sous onglets qui ciblent l'intervention à trois degrés distincts mais qui se relie pour former un tout.

- Intervention démocratique
- Interaction avec les enfants (interaction auprès des enfants)
- Interaction avec les parents (interaction auprès des parents)

Intervention démocratique

Selon notre programme éducatif, l'approche démocratique est l'intervention à préconiser dans nos services de garde, puisqu'elle s'avère un excellent moyen pour répondre aux besoins réels des enfants.

L'approche démocratique doit se refléter dans ces divers champs :

- Auprès des enfants;
- Lors des structurations des activités offertes;
- Dans l'aménagement des lieux de garde;
- Dans la relation que le personnel éducateur ou les RSG ont avec les parents.

« Les concepts clés de l'approche démocratique :

La spécificité du développement de la personne durant l'enfance.

Le respect des besoins et des particularités de chaque enfant dans une perspective de développement continu.

La valeur inestimable du jeu et du plaisir dans les apprentissages de l'enfant.

L'importance de mettre l'enfant en situation et en action dans la vie quotidienne.

La nécessité d'une coéducation où les services de garde éducatifs travaillent conjointement avec les familles et la communauté. »

Intervention démocratique (suite)

Un intervenant se disant démocratique :

- Observe chaque enfant de son groupe, prend des notes.
- Utilise les données recueillies pour planifier ses activités.
- Adapte son programme d'activités afin que les initiatives proviennent des enfants et des expériences clés qui favorisent leur développement.
- Planifie son aménagement
- Accompagne, guide les enfants à la découverte du monde qui les entoure
- Tient en considération et s'adapte pour mieux répondre aux besoins et intérêts individuels de chaque enfant.
- Partage le pouvoir avec les enfants.
- Observe les forces des enfants et soutiennent leurs jeux.
- Valorise l'apprentissage actif des enfants.
- Utilise une approche de résolution de problèmes pour régler les conflits.

Interaction avec les enfants

Le Crédo de l'éducateur

Toi et moi avons une relation que j'estime et que je veux sauvegarder. Cependant, chacun de nous est une personne séparée et a ses propres besoins uniques et le droit de satisfaire ces besoins.

Quand tu éprouveras des difficultés à satisfaire tes besoins, j'essaierai d'écouter avec une acceptation véritable pour te faciliter la découverte de tes propres solutions plutôt que de dépendre des miennes.

J'essaierai aussi de respecter ton droit de choisir tes propres croyances et d'établir tes propres valeurs, même si elles diffèrent des miennes.

Cependant, quand ton comportement gênera ce que je dois faire pour satisfaire mes propres besoins, je te dirai ouvertement et franchement comment ton comportement m'affecte, car j'ai confiance dans le fait que tu respectes assez mes besoins et mes sentiments pour essayer de changer le comportement qui est pour moi inacceptable. Aussi, en tout temps où mon comportement te sera inacceptable, j'espère que tu me diras ouvertement et franchement tes sentiments. Alors j'écouterai et j'essaierai de changer mon comportement.

Aux moments où nous trouvons qu'aucun de nous ne peut changer son comportement pour satisfaire les besoins de l'autre, reconnaissons que nous avons un conflit de besoins qui demande à être résolu.

Engageons-nous alors à résoudre chacun de ces conflits sans que l'un ou l'autre n'ait recourt à l'usage du pouvoir ou de l'autorité pour essayer de gagner aux dépens de l'autre qui perdrait. Je respecte tes besoins, mais je dois aussi respecter les miens. Alors efforçons-nous de chercher une solution qui sera acceptable pour chacun de nous. Tes besoins seront satisfaits, et aussi les miens ? personne ne perdra ? nous gagnerons tous les deux.

De cette façon, tu peux continuer à te développer en tant que personne par la satisfaction de tes propres besoins, et moi aussi je le peux. Ainsi, notre relation peut être saine, car chacun de nous peut tendre à y devenir ce qu'il est capable d'être. Et nous pouvons continuer notre relation dans le respect mutuel, dans l'amour et dans la paix.

La communication avec les parents

Des enjeux importants

L'éducation d'un jeune enfant implique des tâches qui sont réparties entre les parents et le personnel éducatif. Ces responsabilités s'entrecroisent ce qui nécessite une bonne communication entre les éducatrices et le parent afin d'éviter les désaccords, les discordes et les insatisfactions pouvant nuire à la collaboration entre eux.

Éduquer un enfant, c'est remplir deux tâches fondamentales : d'une part répondre à ses besoins de développement et, d'autre part, lui transmettre des valeurs. Il est primordial que l'enfant ressente qu'il existe des valeurs concordantes entre le service de garde et le milieu familial de l'enfant. Les parents sont les premiers éducateurs de l'enfant. Ces derniers possèdent un savoir intuitif et les compétences requises pour transmettre à leur enfant d'atteindre l'autonomie en ayant des réactions adaptées à ses besoins. Ce savoir intuitif des parents prend sa source dans le lien d'attachement.

Les éducatrices doivent garder en mémoire qu'elles sont de passage dans la vie des enfants. Elles doivent respecter la relation d'attachement parent/enfant. Dans ces actions quotidiennes et les contacts avec les parents, les éducatrices doivent favoriser cet attachement en démontrant aux enfants par des actions concrètes qu'elles travaillent en collaboration avec les parents.

Raisons d'établir une bonne communication avec les parents :

- Pour une cohérence éducative
- Pour favoriser un sentiment de sécurité chez l'enfant
- Pour favoriser l'intégration et l'adaptation de l'enfant dans le milieu de garde
- Pour que l'éducatrice connaisse et comprenne le contexte familial, pour qu'elle puisse répondre le plus adéquatement aux besoins réels de l'enfant.
- Parce qu'il est intéressant et efficace de partager les informations sur les besoins de l'enfant et les moyens pertinents pour y répondre.

Les moyens pour favoriser la communication :

Bien qu'il y ait plusieurs obstacles qui nuisent à la communication, il existe heureusement des moyens qui permettent de la favoriser.

Le choix du bon moment

Discuter de choses importantes nécessite que nous prenions du temps afin de choisir les conditions propices et le bon moment pour amorcer une communication. Ainsi, si nous ne vérifions pas la disponibilité physique et mentale du parent, il se peut que nos échanges ne prennent pas la tournure escomptée.

L'écoute

Dans nos esprits, la communication implique la parole. Pourtant, l'écoute active est une dimension tout aussi importante. L'écoute est nécessaire pour arriver à la collaboration, elle doit être réciproque. L'écoute permet de démontrer à l'autre que nous avons envie de mieux le connaître, d'en apprendre d'avantage sur lui et d'entamer un échange significatif.

Les moyens pour favoriser la communication :(suite)

La compréhension

Pour arriver à communiquer il faut au moins deux personnes. La première personne émet un message, donc parle, alors que la deuxième est la personne qui reçoit le message, donc écoute. Évidemment, au cours d'un échange, les rôles s'inter changent. Ce qui est important de comprendre c'est que chaque personne reçoit et transmet son message avec son bagage d'expériences, ses blocages, ses valeurs et ses perceptions. Ainsi les malentendus peuvent facilement survenir lors de l'interprétation du message. C'est pourquoi il est important de demander des précisions pour s'assurer d'avoir bien saisi le message.

L'ouverture

L'ouverture signifie : ouverture d'esprit, ouverture aux autres, ouverture aux différences, etc. Il faut apprendre à lâcher prise et à respecter les différences de valeurs, puisque même si les valeurs des autres sont littéralement différentes des nôtres, elles ne sont pas pour autant moins bonnes.

L'attitude non verbale

La communication s'opère, entre autres, par la parole et l'écoute, mais également par le non verbal. Selon certain spécialiste de la communication, seulement 7% de nos messages sont verbaux alors que 93% de ceux-ci sont transmis par le non verbal. L'attitude non verbale peut se traduire par une expression faciale, par une position du corps, par le regard, par le toucher, etc...

Le non verbal peut exprimer différents sentiments tels que la compréhension, l'empathie, l'approbation, mais aussi le mécontentement, la frustration, le mépris, le rejet, etc...

Le non verbale parle très fort et laisse transparaître beaucoup de choses.

L'utilisation de moyens de communication diversifiés

Les parents arrivent tous avec des expériences, des caractéristiques et des comportements différents, et pour être en mesure de tous les rejoindre il faut miser sur une variété de moyens. Évidemment, la communication verbale quotidienne face à face est de loin le meilleur moyen de communication.

Cependant, certaines circonstances nécessitent l'utilisation de d'autres méthodes.

La communication quotidienne de qualité

La communication quotidienne de qualité est l'étape essentielle pour assurer la réussite de la collaboration entre les éducatrices et le parent. En effet, la véritable communication permet d'exprimer ses attentes et ses besoins ainsi que de prendre connaissance de ceux des parents. L'éducatrice doit également exposer ses attentes aux parents, ce qui permet à ceux-ci de connaître les limites et éviter bon nombre de frustrations. Le lien de confiance qui sera établi entre les deux parties est déterminant pour établir cette bonne relation.

AIDER LES ENFANTS À APPRENDRE GRÂCE AU JEU

Le jeu permet aux enfants de faire l'expérience du monde et d'y donner un sens. Il sert à imiter le cadre social qui permet de nouer des relations pour la vie et de stimuler l'imagination. Il donne aux enfants l'occasion d'être simplement des enfants, particulièrement dans un monde où tant d'entre eux doivent porter un lourd fardeau.

Le lien entre le jeu et l'apprentissage

- Le jeu nourrit la créativité des enfants et leur capacité à résoudre des problèmes.
- Le jeu favorise la santé. Il permet aux enfants d'acquérir de la force et de la coordination et il est bénéfique pour la santé affective des enfants.
- Le jeu stimule le sain développement des facultés cérébrales des enfants.
- Le jeu permet aux enfants d'acquérir des compétences et un savoir-faire qui les aident à avoir une bonne opinion d'eux-mêmes.
- Le jeu fournit le contexte dans lequel les adultes montrent aux enfants à bien se comporter et à bien traiter les autres en plus de leur apprendre les conventions sociales de leur milieu de vie.
- Le jeu permet aux enfants d'acquérir des compétences sociales essentielles, notamment à prendre sa place à tour de rôle, à partager, à collaborer.
- Le jeu aide les enfants à se faire des camarades; de bonnes compétences interpersonnelles sont essentielles à la réussite des enfants tout au long de leur vie.
- Le jeu crée un climat naturel pour que les enfants apprennent le respect de soi et la façon de traiter les autres avec respect.
- Le jeu favorise le développement des enfants et leur développement améliore le jeu, ce qui crée une spirale ascendante.

La démarche menant à l'apprentissage par le jeu dans les services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants

Bien des programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants adoptent une démarche où « l'apprentissage passe par le jeu », ce qui permet de réserver de longues périodes de temps chaque jour à des activités choisies par les enfants parmi toutes celles qu'a prévues l'éducatrice. En permettant aux enfants de choisir leurs propres activités, on les laisse prendre en main leur apprentissage.

Les intervenantes en services de garde aménagent l'environnement pour offrir différentes activités qui répondent au niveau de développement de chaque enfant du groupe.

Il arrive souvent que les services de garde soient divisés en un certain nombre de centres d'apprentissage, c'est-à-dire des lieux clairement définis où se trouvent de l'équipement, du matériel et des fournitures qui forment un thème et qui favorisent le développement des enfants.

Durant les périodes consacrées au jeu, les enfants vaquent à différentes occupations. Certains peuvent bâtir des structures avec des blocs, tandis que d'autres s'amuse au bac d'eau ou regardent un livre d'images. Les enfants se déplacent d'un centre à l'autre, en choisissant le jeu qui les intéresse. Lorsqu'ils en ont assez, ils passent à autre chose.

Rôle des intervenantes dans une démarche où « l'apprentissage passe par le jeu »

Les intervenantes aident les enfants en favorisant leur apprentissage grâce au jeu.

- Elles planifient les environnements de jeu en fonction des enfants de leur programme.
- Elles leur offrent des jouets, de l'équipement, des déguisements, des livres, du matériel d'art et d'autres articles en fonction de ce qu'elles savent de chaque enfant dans leur groupe, soit leurs capacités, leurs intérêts, leurs préférences, les caractéristiques de chacun, etc.
- Elles montrent aux enfants comment se servir des articles en toute sécurité. Par exemple, le sable ne doit pas être lancé parce que ça fait mal lorsqu'on le reçoit dans les yeux; les casques doivent être portés pour faire du tricycle, etc. Puis elles permettent aux enfants de les utiliser de façon indépendante, en faisant des rappels au sujet de la sécurité au besoin.
- Elles encouragent les enfants à choisir les articles qu'ils veulent pour jouer et à les ranger au bon endroit une fois qu'ils en ont fini.
- Elles reçoivent une formation d'observatrices.
- Elles comprennent le développement de l'enfant et interviennent au besoin pour faciliter l'apprentissage, pour aider les enfants à profiter davantage de leurs jeux et pour leur offrir le soutien et l'encadrement nécessaires.

Pourquoi adopter une démarche où « l'apprentissage passe par le jeu »?

- Les enfants apprennent surtout en jouant.
- Le jeu favorise la créativité de l'enfant et l'aide à résoudre les problèmes.
- Le jeu prépare bien l'enfant en vue de son apprentissage à l'école.
- Le jeu est une activité saine. Il donne de la force à l'enfant, l'aide dans sa coordination et favorise le développement de ses facultés cérébrales.
- Le jeu fait découvrir à l'enfant de nouvelles habiletés et bâtit son estime de soi.
- Le jeu apprend à l'enfant à bien se comporter en société et l'aide à se faire des amis.
- Le jeu est un droit de l'enfant (Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant, article 31).

« J'ai le droit de me livrer au jeu » La Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant comporte un message tout simple : « les enfants ont le droit de jouer » (article 31). À première vue, ce droit semble couler de source. Mais, à mesure que les attentes à l'égard des réalisations s'accroissent et que le temps libre diminue, le temps consacré au jeu devient un droit à protéger.

Activités

Le *Ministère de la Famille* met l'emphase sur son programme éducatif, Accueillir la petite enfance, dans deux grandes catégories d'activités qui se déroulent quotidiennement dans les milieux de garde, d'une part les activités de routine et de transition et d'autre part les périodes de jeu.

Les activités de routine et de transition

Les activités de transition et routine sont importantes puisqu'elles sont des points de repère qui sécurisent l'enfant dans son quotidien tout en assurant l'ordre lors des rentrées, des sorties, du rangement, des rassemblements et des départs. Ces routines permettent également aux enfants d'acquérir peu à peu la notion du temps. De plus, elles contribuent à la construction de leur estime de soi, de leur sens de la responsabilité et de leur conscience sociale.

Ces activités, qui occupent une grande partie de la journée, sont l'occasion pour eux d'apprendre une foule de nouvelles connaissances. Elles contribuent aussi au développement de leur motricité globale et de leur motricité fine. Enfin, elles permettent aux éducatrices de suivre le rythme des enfants et de respecter leur stade de développement.

Les activités de routine et de transition respectent 5 principes de base du programme éducatif :

1. Chaque enfant est unique
2. L'enfant est le premier agent de son développement
3. Le développement est un processus global et intégré
4. L'enfant apprend par le jeu
5. La collaboration entre le personnel éducateur ou la RSG et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant

Activités extérieures

Selon l'article 114 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* adopté par le *Ministère de la Famille*, « Le prestataire de services de garde doit s'assurer, que chaque jour, à moins de temps inclément, les enfants sortent à l'extérieur dans un endroit sécuritaire et permettant leur surveillance.»

Les jeux extérieurs sont importants car ils touchent à toutes les sphères du développement (cognitive, langagière, socioaffective, psychomotrice).

Au plan cognitif :

À travers l'expérimentation, l'enfant prend conscience de la réalité qui l'entoure; il découvre son environnement en profondeur. Lors des jeux extérieurs, l'enfant développe ses fonctions cognitives : en observant, en tentant de comprendre, en effectuant des choix, en associant, en mesurant, en triant, en expérimentant et en effectuant des collections.

Au plan langagier :

L'enfant peut augmenter son vocabulaire en découvrant son environnement. En touchant, en jouant, en rentrant en interaction avec ses pairs, en chantant, il peut mieux mémoriser les nouveaux mots: en associant l'objet au mot ou à l'action (apprentissage actif).

Les jeux extérieurs favorisent les prérequis à la communication, comme le tour de rôle, l'expression de ses goûts et besoins, fait des demandes d'objet et d'action, donne des explications, respecte ses pairs dans leurs jeux, etc.

Activités extérieures (suite)

Au plan socioaffectif :

Les jeux extérieurs permettent aussi de développer des interactions sociales par le contact avec les autres enfants. Il est ainsi indispensable de fournir le plus d'occasions possibles d'être en contact avec les autres. Les activités extérieures répondent aux besoins d'interaction et favorisent les relations sociales avec des enfants d'âges variés. C'est aussi par les jeux extérieurs que les enfants ont le bénéfice d'être en contact avec la nature et de jouer avec les éléments qu'on y trouve.

Ils peuvent également résoudre des conflits, faire des compromis.

Au plan physique et moteur:

Pour satisfaire le besoin de mouvement des enfants, il est important de permettre à l'enfant de courir, galoper, sauter, etc. Jouer à l'extérieur permet de développer sa créativité.

Le privilège d'offrir un environnement naturel, ce qui oblige l'enfant à placer son corps dans l'espace. Par exemple, pour marcher sur le gazon ou sur le sable, dans la boue, sur la glace ou sur la neige, les enfants devront faire preuve de flexibilité et devront s'adapter à leurs expériences vécues (chute, glisse, perte d'équilibre). L'enfant peut aussi s'entraîner à courir, à sauter, à lancer ou à attraper une balle, à faire de la corde à danser, se suspendre, se balancer, marcher à quatre pattes ou sur une poutre (être en équilibre), ramper et faire de la bicyclette, afin que son corps trouve de nouvelles stratégies pour s'adapter afin que son corps ait la capacité suffisante de trouver des nouvelles stratégies pour s'adapter selon la situation. Ainsi, les activités extérieures, plus particulièrement les activités physiques, développent et améliorent le tonus et la coordination, la proprioception, l'équilibre, la latéralité à partir d'activités simples, puis de plus en plus compliquées.

L'expérimentation spatiale développe également une inhibition motrice. Par exemple, l'enfant devrait prendre un temps d'arrêt et de réfléchir avant de grimper sur une structure pour ne pas se blesser car ces enfants ont de la difficulté à éviter certains dangers.

Selon Alexandre & Roussel (2003), au niveau de la santé mentale de l'enfant, l'impact est considérable.

L'activité physique accroît le rendement du cerveau en augmentant le niveau d'attention de l'enfant ainsi que sa capacité de concentration. En plus d'avoir un effet positif sur l'aspect physique de l'enfant, l'activité influence son comportement en diminuant son niveau de stress.

Jouer dehors est l'occasion idéale d'être en communion avec la nature et il existe une très grande variété d'activités pour s'amuser.



GARDERIE LES TIMOUSSAILLONS INC.

Détenteur d'un permis du Ministère de la famille

RÉGIE INERNE

Mars 2022

<i>TABLE DES MATIÈRES</i>	28
Présentation de la garderie Les Timoussaillons	29
Règles au Volet installation	29
Orientations générales	29
Heures d'affaires	29
Arrivée et départ	29
Ratio	29
Horaire à l'installation	30
Activités prévues	31
Politique d'admission	31
Priorité sur la liste d'attente	31
Politique d'inscription	31
Modalités de paiement	31
Jours fériés	32
Frais de garde	32
Vacances	32
Retards	32
Départ d'un enfant de la garderie	32
Reçus d'impôt	32
Repas - Collations - Menu	33
Vêtements	34
Biens personnels	34
Vestiaire	34
Poupons	34
Politique de renvoi d'un enfant	34
Médicaments	35
Accident	35
Maladie et/ou accident	35
Sorties organisées	35
Personnes autorisées à venir chercher l'enfant	35
Assurances	36
Poux	36
Alcool et tabac	36
Animaux	36
Comité consultatif de parents	36

PRÉSENTATION DE LA Garderie Les Timoussailons

La garderie Les Timoussailons est une installation privée et non subventionnée par le *Ministère de la Famille*. La garderie Les Timoussailons détient 1 permis. Elle est située au 300, rue Saint-Paul Québec G1K 7R1. Elle est constituée de 10 places pour les enfants de 18 mois et moins et de 68 places pour les enfants de 18 mois à 5 ans.

RÈGLES AU VOLET INSTALLATION

Les règles de Régie interne se définissent comme étant l'ensemble des règles de fonctionnement que se fixe la garderie. Elles ont pour but d'assurer une uniformité quant au mode de fonctionnement de la garderie. Elles doivent être remises au personnel et aux parents afin que ceux-ci puissent en prendre connaissance, ainsi qu'au *Ministère de la Famille* pour l'émission ou le renouvellement du permis.

ORIENTATIONS GÉNÉRALES

Les parents peuvent choisir le mode de service de garde qui convient le mieux à leur enfant.

Les services de garde offerts sont l'installation.

La qualité des services est de toute première importance.

La mission de la garderie est de veiller à ce que le milieu de garde voit non seulement à la sécurité et au bien-être de l'enfant mais aussi à son développement global par l'application du programme éducatif.

Afin d'atteindre ses objectifs, la garderie privilégie le programme éducatif des services de garde au Québec : « **Accueillir la petite enfance** ».

La philosophie de ce programme est explicitement présentée dans le document « **Plateforme pédagogique** ». Ainsi, de façon plus spécifique, notre milieu s'engage à favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne, notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur et d'amener l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement.

Parmi les préoccupations de la garderie Les Timoussailons, on retrouve un souci d'offrir le soutien nécessaire aux parents. La réalisation des objectifs poursuivis par la garderie suppose une coopération de qualité exceptionnelle entre les parents et tout le personnel. Elle représente la meilleure garantie d'un séjour heureux de l'enfant à la garderie. Les Timoussailons, se veut un milieu de vie épanouissant pour les enfants ainsi que pour les parents et le personnel. L'humour et la bonne humeur y sont présents.

HEURES D'AFFAIRES

Sauf les jours fériés et les vacances où l'installation et les bureaux administratifs sont fermés, l'horaire de l'installation est du lundi au vendredi de 7h00 à 17h30. L'horaire des bureaux administratifs est du lundi au jeudi de 8h00 à 16h30 et le vendredi de 8h00 à 13h00.

ARRIVÉE ET DÉPART

À l'arrivée à la garderie, le parent supervise l'habillage de son enfant. Il laisse ensuite son enfant au local d'accueil de son étage. Le parent s'assure de transmettre à l'éducatrice en poste, toute information importante concernant son enfant (santé, départ hâtif, etc.).

Afin d'assurer la sécurité de son enfant, le parent s'assure que l'éducatrice en poste a noté l'heure d'arrivée de son enfant. Il en va de même lors du départ de l'enfant, il s'assure que l'heure de départ a bien été notée. Afin de permettre à chaque enfant inscrit à l'installation de bénéficier des activités du programme pédagogique, l'enfant doit être présent à 9h00. Tout retard ou absence doit être signalé à un membre de l'installation et ce, avant 9h00.

Pour rejoindre la garderie Tél : 581 300-7272 ou pour rejoindre la directrice Cellulaire : 418 930 1606 ou par courriel : timoussailons@gmail.com.

RATIO

Selon les dispositions du **Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance**, les ratios éducatrices/enfants sont les suivants :

1/5 pour les enfants âgés de moins de 18 mois ;

1/8 pour les enfants âgés de moins de 4 ans.

1/10 pour les enfants de 4 ans et plus.

HORAIRE À L'INSTALLATION

Poupons 0 à 17 mois

7h00 à 9h00	Arrivée progressive des enfants Jeux
9h00 à 9h30	Collation
9h30	Sortie à l'extérieur (sauf si temps inclément)
10h45 à 11h00	Réveil - Préparation au dîner, hygiène
11h00 à 11h45	Dîner
11h45 à 13h00	Jeux, hygiène, stimulation
13h00 à 15h00	Sieste
15h00 à 15h30	Collation
15h30 à 16h00	Sortie à l'extérieur
16h00 à 17h30	Départ progressif Jeux
17h30	Fermeture de l'installation

En ce qui a trait aux changements de couches, siestes et activités, les besoins particuliers de chacun des enfants sont pris en considération.

Enfants 18 mois à 5 ans

7h00 à 9h00	Arrivée progressive des enfants Jeux libres
9h00 à 9h15	Division par groupe d'appartenance Causerie, routine d'hygiène
9h15 à 9h45	Collation
9h45 à 11h15	Période de jeux variés Activités en groupe d'appartenance Activités en atelier Sortie à l'extérieur (sauf si temps inclément)
11h15 à 11h30	Routine d'hygiène
11h30 à 12h30	Dîner
12h30 à 13h00	Préparatifs pour la sieste
13h00 à 15h00	Sieste, réveil, jeux calmes
15h00 à 15h30	Routine d'hygiène et collation
15h30 à 16h00	Période de jeux variés Activités en groupe d'appartenance Activités en atelier Activités libres Sortie à l'extérieur
16h00 à 17h30	Départ progressif des enfants Jeux libres
17h30	Fermeture de l'installation

ACTIVITES PRÉVUES

Le programme éducatif des services de garde du Québec proposé par le *Ministère de la Famille* a pour but de promouvoir la qualité éducative de la garderie guidant les interventions du personnel éducateur tout en assurant la cohérence des interventions et la continuité avec les autres services éducatifs et les familles.

La garderie s'est dotée d'un programme pédagogique afin de transmettre la philosophie qui nous guide et qui permet à tous les membres du personnel d'accompagner l'enfant et de bien le soutenir dans son vécu éducatif quotidien. La garderie travaille principalement avec le programme « **Accueillir la petite enfance** ».

POLITIQUE D'ADMISSION

Les priorités d'admission ont été déterminées afin de répondre aux besoins de garde des parents de façon juste et équitable.

PRIORITÉ D'ADMISSION SUR LA LISTE D'ATTENTE

Afin de pouvoir avoir une place, l'enfant doit être inscrit sur la liste d'attente 0-5 ans. De plus, selon la disponibilité des places dans les groupes d'âge, la priorité est accordée :

- À un enfant dont le frère et/ou la sœur fréquente l'installation ;
- À l'enfant inscrit en tête de liste d'attente lorsque l'âge de l'enfant correspond aux besoins de la garderie.

POLITIQUE D'INSCRIPTION

Lors de l'inscription de l'enfant, les parents doivent compléter et/ou signer les documents suivants :

- La fiche d'inscription;
- La fiche d'identification de l'enfant allergique;
- Les protocoles réglementés et non-réglementés.

Le parent doit aviser la garderie de tout changement à la fiche d'inscription.

De plus, si les numéros de téléphone d'urgence changent, et ce **même pour une journée**, le parent est dans l'obligation d'en aviser la garderie **afin que cette dernière puisse rejoindre un adulte responsable de l'enfant en tout temps**.

N.B. Les renseignements contenus dans le dossier de l'enfant sont confidentiels et nul ne peut donner ou en recevoir communication écrite ou verbale, si ce n'est qu'avec l'autorisation du titulaire ou de l'autorité parentale.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Nous procédons par transfert bancaire automatisé mensuel le dernier jour de chaque mois. Un calendrier de paiement est remis aux parents (*Annexe 1 Modalités de paiement et le calendrier des paiements*).

Le parent doit compléter le formulaire « *Adhésion au débit préautorisé – Accord de DPA du payeur* » et fournir un spécimen de chèque.

Si un virement n'est pas acheminé correctement (manque de fond, etc.), un message d'avis de non-paiement sera acheminé au parent et nous devons calculer des frais de retard selon le nombre de jours en retard.

JOURS FÉRIÉS

La garderie est ouverte toute l'année sauf les treize (13) jours fériés suivants :

1. Fête du travail (1er lundi de septembre)
2. Fête de l'Action de Grâce (2ième lundi d'octobre)
3. Veille de Noël
4. Noël
5. Lendemain de Noël
6. Veille du Jour de l'An
7. Jour de l'An
8. Lendemain du Jour de l'An
9. Vendredi Saint
10. Lundi de Pâques
11. Fête des Patriotes (le lundi qui précède le 25 mai)
12. Fête nationale du Québec (24 juin)
13. Fête nationale du Canada (1 juillet)

Les jours fériés sont payables au même tarif que les autres jours. Dans le cas où un jour férié s'avère un samedi ou un dimanche, le Centre de la garderie Les Timoussaillons reporte ce férié et informe les parents du jour de fermeture deux semaines avant ce férié.

VACANCES

La garderie Les Timoussaillons est fermée pour vacance

- Les périodes entre Noël et Jour de l'An
- La première semaine de mars pleine (semaine de relâche)
- Les 2 dernières semaines de juillet (semaine de la construction)

Les vacances sont payables au même tarif que les autres jours.

RETARDS

Les parents doivent venir chercher leur enfant avant l'heure de fermeture, et doivent avoir quitté la garderie pour 17h30.

Un parent qui quitte après 17h30, doit payer un montant de 10,00\$ pour le premier quart d'heure et 1,00\$ les minutes supplémentaires. Ce montant doit être payé dans les jours qui suivent le retard.

L'éducatrice en poste se charge de faire signer le billet de retard et de l'acheminer à la directrice de la garderie.

DÉPART D'UN ENFANT DE LA GARDERIE

En relation avec la Loi sur la protection du consommateur, un parent peut résilier une entente de service à tout moment en s'acquittant des frais relatifs aux services qui lui ont été fournis ainsi que la somme la moins élevée des deux sommes : soit 50,00\$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis. Un préavis de deux semaines est grandement apprécié lorsqu'un enfant quitte la garderie. Ce délai permet à la garderie de remplacer cet enfant, sans avoir à imputer de frais au parent, suite à la résiliation de l'entente de service, tel que stipulé par la Loi sur la protection du consommateur. Un parent qui quitte doit signer l'avis de résiliation de l'entente de service (annexe 8 au contrat).

REÇUS D'IMPÔT

Un reçu d'impôt est fourni au plus tard le 28 février de chaque année.

REPAS - COLLATIONS

La garderie doit fournir deux collations et un repas à l'enfant. Les repas et les collations sont équilibrés, sains et conformes au **Guide alimentaire canadien**.

Le menu pour le mois est affiché à l'entrée de l'installation. Des copies sont disponibles pour le parent qui en fait la demande. Une collation est servie en début d'avant-midi et une après la sieste de l'après-midi.

Il est strictement défendu d'apporter de la nourriture à l'installation (les friandises y comprises).

Le parent informe la garderie lorsque l'enfant a besoin d'un régime spécial, suite à une allergie ou une maladie. À titre préventif, une liste de tous les enfants allergiques est affichée dans chaque local.

MENU

Nos menus (échelonnés sur 5 semaines) sont en conformité avec le Guide alimentaire canadien.

De nombreux enfants étant allergiques aux arachides, ces aliments ne font pas partie du menu.

Notre service de traiteur ainsi que l'équipe s'adapte aux enfants présentant des allergies ou intolérances alimentaires afin d'assurer leur bien-être.

Exemple de Menu

Semaine 1

Jour	Collation de la matinée	Repas du dîner	Collation de l'après-midi
LUNDI	Céréales Shreddies et Rice Krispies Lait	Macaroni tomates et fromage gratiné Pain brun et Lait	Clémentine ou orange Biscottes de blé
MARDI	Muffin Ricardo Lait	Fajitas farçi avec laitue, morceaux de dinde, concombres et tomates tranchés Pain brun et Lait	Yogourt Biscuits Graham
MERCREDI	Muffin anglais Fromage jaune tranché Lait	Quiche aux légumes (pâte à tarte au blé entier) Pain brun et Lait	Cantaloup et fromage cottage
JEUDI	Yogourt vanille et morceaux de banane Lait	Couscous petits morceaux de dinde, légumes vapeur et raisins, bouillon et épices marocaines Pain brun et Lait	Raisins (coupés finement) Cubes de fromage blanc
VENDREDI	Céréales Lait	Morue à la salsa de tomates, thym, cumin, coriandre et vinaigre Purée de pomme de terre et carottes Pain brun et Lait	Amuse-gueule au fromage Lait

VÊTEMENTS

Le parent s'assure que des vêtements de rechange sont disponibles en tout temps (bas, sous-vêtements, pantalon, chandail), lesquels sont laissés dans leur panier au vestiaire identifié au nom de l'enfant. L'enfant doit être vêtu en fonction de la saison et de la température. Tuque, ensemble de neige, bottes, mitaines et cache-col (le foulard est interdit) sont indispensables durant l'hiver, et ce, jusqu'à la fin avril. Il est suggéré que l'enfant porte des vêtements pratiques et appropriés pour les jeux extérieurs (attention aux cordons et aux élastiques).

BIENS PERSONNELS

Les jouets de l'enfant doivent rester à la maison. Un petit objet personnel, (doudou, ourson de peluche, poupée) auquel il tient particulièrement, peut être apporté pour la sieste. La garderie n'est pas responsable des objets perdus ou brisés, aussi est-il suggéré que l'enfant ne porte ni bijoux, ni autre article de valeur. À la pouponnière, seules les boucles d'oreilles visées sont acceptées.

VESTIAIRE

Les parents doivent identifier tous les vêtements et/ou objets de leur enfant (bottes, tablier, chandail, etc.). La garderie n'est pas responsable des articles perdus. Le parent laisse les vêtements de son enfant au vestiaire le matin avant de l'amener dans le local d'accueil.

POUPONS

Le parent doit fournir les articles suivants (clairement identifiés au nom de l'enfant) :

- Sa formule de lait (biberons préparés), tasse, sucres, biberons ;
- Deux ensembles complets de vêtements de rechange ;
- Crème pour le siège à base d'oxyde de zinc, solution nasale, acétaminophène (80mg/ml)
- Couches ;
- Les purées maison (facultatif).

POLITIQUE DE RENVOI D'UN ENFANT

La garderie reconnaît qu'il est primordial de maintenir un enfant à la garderie afin de lui assurer un développement harmonieux. Chaque enfant doit avoir la chance de se développer et d'apprendre dans un environnement stimulant et sécuritaire.

L'expulsion d'un enfant est une mesure exceptionnelle applicable seulement si, après que tout ait été mis en place afin de remédier à un problème, ce dernier persiste.

Motifs pouvant entraîner le renvoi

La garderie peut mettre fin au contrat dans les cas suivants :

- 1) Lorsque le parent, malgré qu'il en ait été avisé par écrit par la garderie, refuse ou néglige de payer la contribution que la garderie est en droit d'exiger.
- 2) Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement de la garderie inscrites au document décrivant l'organisation de la garderie (régie interne) qui a été remis au parent au moment de la signature du contrat.
- 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 garderie ne peuvent répondre, de façon adéquate, à ces besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.

MÉDICAMENTS (Réf. Art. 116 à 121 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance).

Il existe un protocole pour l'administration d'acétaminophène et d'insectifuge. Il existe un formulaire « Autorisation parentale pour l'administration d'un médicament » pour les autres produits tel que solutions nasales salines, solutions orales d'hydratation, crème pour érythème fessier (et non crème à base de zinc), de la crème hydratante, du baume à lèvres et de la crème solaire peuvent être administrés sans prescription mais **avec l'autorisation parentale**.

Lorsqu'un médicament sous prescription doit être administré à un enfant durant la journée, le parent doit compléter et signer le formulaire « Fiche de médicaments. L'étiquette de la prescription doit être apposée sur le contenant du médicament.

ACCIDENT

Suite à un accident, la garderie peut exiger un certificat du médecin traitant, attestant que l'enfant est en mesure de réintégrer la garderie.

MALADIE ET/OU ACCIDENT

Un enfant dont l'état de santé est affecté par un ou plusieurs symptômes importants (fièvre, diarrhée, vomissements, etc.) ne peut être admis à la garderie. Si le personnel juge que l'enfant est malade et incapable de fonctionner il ne pourra être admis.

Si un enfant présente, un ou plusieurs symptômes de maladie, aux cours de la journée, un membre du personnel communique avec les parents afin qu'ils viennent chercher leur enfant le plus rapidement possible.

En cas d'urgence (maladie et/ou accident), s'il nous est impossible de rejoindre les parents, le personnel du Centre communique avec la ou les personnes inscrites au dossier de l'enfant. Si cette démarche s'avère infructueuse, la garderie prendra les dispositions nécessaires afin d'assurer la santé et la sécurité de l'enfant.

SORTIES ORGANISÉES

Lors de sorties, où certains frais doivent être perçus par la garderie, le parent signent une entente particulière (autorisation de sortie) et en reçoit une copie. Les frais sont payés par chèque ou en argent. Un parent souhaitant résilier l'entente de sortie, avant que l'activité n'ait débuté, peut le faire, en signant l'avis de résiliation de l'entente de sortie. La sortie n'est malheureusement pas remboursable si les frais sont payables par la garderie. Le service de garde n'est pas offert à ceux qui ne participent pas à la sortie.

La garderie peut annuler la sortie prévue et en avise le parent aussitôt que possible.

Il est déconseillé de transporter des enfants de moins de 18 mois en autobus scolaire.

Le parent d'un enfant de moins de 20 mois devra prendre son propre véhicule. Entre 18 et 24 mois, il est conseillé d'asseoir un enfant par banc avec un accompagnateur ; le parent souhaitant que son enfant nous accompagne à la sortie, devra accompagner son enfant.

Lorsqu'un parent prévoit venir chercher son enfant durant la sieste, l'éducatrice de l'enfant doit en être informée, afin de faire en sorte que les autres enfants du groupe ne soient pas dérangés par ce départ.

Les parents sont invités à participer aux différents événements de la garderie tels que les rencontres avec les éducatrices, les fêtes de Noël et autres. Ils sont aussi invités à fêter l'anniversaire de leur enfant. Le gâteau est fourni par la garderie afin de ne pas compromettre la santé des enfants allergiques.

PERSONNES AUTORISÉES À VENIR CHERCHER L'ENFANT

Les personnes autorisées à venir chercher l'enfant, doivent être inscrites sur la « *Fiche d'inscription* ». Une personne autorisée, qui ne serait connue d'aucun membre du personnel, devra présenter une preuve d'identité.

En cas d'urgence, un parent peut autoriser une personne autre que celles inscrites sur la « *Fiche d'inscription* », à venir chercher l'enfant. Il doit obligatoirement en informer la garderie et convenir d'un mot de passe. Ce mot de passe devra être transmis à la garderie par la personne venant chercher l'enfant, une preuve d'identité sera également exigée. Un mot écrit du parent, autorisant une personne à venir chercher son enfant, est également accepté en autant que la garderie ait été prévenu par le parent. Cette personne devra présenter une preuve d'identité.

La personne qui amène l'enfant à la garderie ou qui vient le chercher en fin de journée doit être âgée de plus de 14 ans et doit avoir l'autorisation des parents.

Advenant le cas où la personne qui vient chercher l'enfant, parent ou autre, est jugée inapte à partir avec le petit (état d'ébriété, drogue ou autre), l'enfant ne lui sera pas confié, une autre solution sera envisagée.

ASSURANCES

La garderie Les Timoussaillons possède une assurance responsabilité pour ses installations.

POUX

Lorsqu'un enfant a des poux ou des lentes vivantes, le parent doit venir chercher son enfant le plus rapidement possible afin de lui administrer un traitement. Ce dernier sera réadmis lorsqu'il aura reçu un traitement. Le parent doit s'assurer que les cheveux de son enfant sont débarrassés des lentes mortes. Il devra également s'engager à donner le deuxième traitement tel que mentionné sur le produit. La garderie s'engage à prévenir tous les parents et à s'assurer que les enfants présents n'ont pas de poux et/ou de lentes. Un parent doit nous aviser, si un autre de ses enfants ne fréquentant pas la garderie a récemment été traité contre les poux.

ALCOOL ET TABAC

Il est strictement interdit de fumer à la garderie ainsi que sur le terrain de la garderie, incluant la cour et le stationnement. Les fumeurs peuvent fumer sur le trottoir mais les mégots de cigarettes ne doivent pas être jetés sur le terrain de l'installation. Il est strictement interdit de consommer des boissons alcoolisées à la garderie aux heures d'ouverture de la garderie c'est-à-dire entre 7h00 et 17h30.

ANIMAUX

La présence d'animaux est interdite à la garderie.

COMITÉ CONSULTATIF DE PARENTS

Le titulaire d'un permis de garderie doit former dans son installation un comité de parents composé de cinq parents élus par et parmi les parents usagers autres que lui-même, un membre de son conseil d'administration, de son personnel et une personne qui leur est liée (*Réf. Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 2005, c. 47, a. 31 ; 2009, c. 36, a. 77).

Le titulaire de permis consulte le comité de parents sur tous les aspects touchant la garde des enfants reçus à la garderie, notamment sur :

1. l'application du programme éducatif ;
2. l'acquisition et l'utilisation du matériel éducatif et de l'équipement ;
3. la localisation ou le changement de localisation de l'installation ;
4. l'aménagement et l'ameublement ;
5. les services fournis ;
6. le traitement des plaintes.

(*Réf. Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* 2005, c. 47, a. 32).



GARDERIE LES TIMOUSSAILLONS INC.

Détenteur d'un permis du Ministère de la famille

POLITIQUE DE
TRAITEMENT DES PLAINTES

Mars 2022

TABLE DES MATIÈRES	36
PRÉAMBULE	37
LE BUT DE LA POLITIQUE	37
PRINCIPES DIRECTEURS	37
LE CHAMP D'APPLICATION	37
PRINCIPES ÉTHIQUES	38
DÉFINITION	38
PERSONNES PLAIGNANTES	38
LES MOYENS	39
LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	39
La directrice générale de la garderie	39
La responsable de la gestion des plaintes	39
Le personnel de la garderie	39
Le plaignant	39
RÉVISION	39

PRÉAMBULE

L'objet de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, est de **promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde** qui y sont visés en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services, notamment ceux qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif précité de la loi, la garderie a un rôle de premier plan à jouer, notamment par le biais de l'offre de service. Pour ce faire, la garderie s'est dotée d'une politique de traitement des plaintes et d'une procédure de traitement des plaintes.

Cette procédure est **équitable, transparente, objective et publicisée**. Le traitement des plaintes est un outil **efficace** de contrôle de la qualité des services.

LE BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à établir une démarche **uniforme, logique, chronologique et transparente** qui peut être mise en place à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à la fin de son traitement.

La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les procédures qui régissent le traitement des plaintes dans l'exercice des fonctions et de ses responsabilités de la garderie ;
- Vise l'amélioration constante de la qualité des services en vue d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants reçus ;
- Vise à assurer le respect de la Loi, des règlements en découlant et des normes en vigueur ;
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion applicables dans l'objectif d'un traitement équitable et confidentiel de la plainte.

PRINCIPES DIRECTEURS

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des obligations de la garderie et des éducatrices, ainsi que des droits du plaignant et des personnes concernées par la plainte ;
- Toute plainte est traitée avec diligence ;
- La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de l'évolution et du résultat du traitement de la plainte (dans les limites de la confidentialité) ;
- La garderie s'engage à faire connaître aux divers intervenants (parents, éducatrice) la politique de traitement des plaintes ;
- Lorsque la plainte ne relève pas de la garderie, la direction s'engage à informer et/ou à rediriger le plaignant auprès de l'organisme qui a juridiction pour traiter sa plainte.
- Si la plainte concerne la personne responsable de recevoir les plaintes, le plaignant peut adresser sa plainte directement au *Ministère de la Famille*.

LE CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel et cadre de la garderie.

PRINCIPES ÉTHIQUES

Les principes éthiques qui guident le traitement de la plainte sont :

L'impartialité

- Qui est sans parti pris, juste, neutre et équitable ;

La réciprocité

- Qui marque un échange équivalent entre deux personnes ou groupes en ayant la capacité de se mettre dans les souliers de l'autre avec objectivité ;

L'exemplarité

- Action ou décision digne d'être limitée ;

L'objectivité

- Ce dit d'une description de la réalité (ou d'un jugement sur elle) indépendante des intérêts, des goûts, des préjugés de la personne qui la fait. Donc, les jugements ne sont altérés par aucune préférence d'ordre personnelle ;

L'équité

- Notion de la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun. L'équité consiste à mettre chacun sur un pied d'égalité.

DÉFINITION

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'une éducatrice, des services de la garderie ou d'une personne y travaillant et dont l'objet est lié à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur et est formulée à la personne responsable du traitement des plaintes au sein de la garderie.

Ainsi, une plainte met en cause la qualité. Des services ou leur conformité à la Loi et aux règlements et se rapporte à l'un ou l'autre des aspects suivants :

- La santé, sécurité et bien-être des enfants***
- Le fonctionnement administratif et services de la garderie ou de l'éducatrice ;
- La personne en relation avec la garderie ;
- Un prestataire de services de garde éducatifs (éducatrice) ou une personne de son service.

Avant de déposer une plainte à l'égard d'une personne, le plaignant sera invité à en parler avec la personne visée dans un premier temps, si l'objet de la plainte le permet et/ou la situation s'y prête. Cette démarche pourrait permettre de trouver des solutions appropriées à l'objet de la plainte et ainsi préserver le lien de confiance. Le plaignant pourra déposer sa plainte s'il n'est pas satisfait de la démarche entreprise avec la personne visée.

*** Dans le cas d'une plainte concernant un abus sexuel, un mauvais traitement physique ou une absence de soins menaçant la santé physique, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis et qu'un crime a été commis à son endroit ;

- La situation est immédiatement signalée au Centre de protection de la jeunesse. La garderie dépose sa plainte directement à ce département dans les heures qui suivent ;
- La garderie collabore avec les représentants des organismes concernés quant au suivi de la plainte (entente multisectorielle).

PERSONNES PLAIGNANTES

Il peut s'agir d'un parent utilisateur, ancien parent utilisateur, citoyen, membre du personnel, éducatrice, etc. En fait, tout témoin d'un événement mettant en cause la prestation de services par la garderie.

LES MOYENS

Divers moyens sont accessibles pour déposer la plainte : par téléphone à l'administration de la garderie aux heures d'ouverture, en personne, par la poste, par courriel.

La personne responsable de la supervision et l'application de la politique et procédure du traitement de la plainte est la directrice générale.

LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

La directrice générale de la garderie :

- Assure la diffusion de la présente politique auprès des parents et des membres du personnel ;
- Supervise l'application de la politique et de la procédure ;
- Identifie les besoins de formation liée à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes.

La responsable de la gestion des plaintes (la directrice ou sa remplaçante):

- Reçoit toute plainte écrite ou verbale et l'inscrit au registre des plaintes ;
- Coordonne l'application de la politique ;
- S'assure de porter assistance et support au plaignant lors du dépôt de la plainte ;
- Examine la nature de la plainte et établit qui est le mieux habilité pour en assurer le traitement ;
- Assure un suivi du traitement de la plainte ;
- Est autorisée à signer les différents avis et correspondance concernant le traitement de la plainte ;
- Réunit périodiquement les collaborateurs et établit les priorités d'amélioration de la qualité du traitement des plaintes ;
- Collabore à l'identification des besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel collaborateur au traitement des plaintes ;
- Diffuse la présente politique auprès des parents, du conseil d'administration et des membres du personnel.

Le personnel de la garderie :

- Respecte les principes énoncés dans la politique, notamment ceux liés à la qualité des services ;
- Informe toute personne insatisfaite de l'existence de la présente politique ;
- Transmet à la responsable du traitement des plaintes toutes plaintes en vertu de la présente politique ;
- Collabore à l'examen de la plainte lorsque concerné et à l'élaboration du plan régularisation lorsque nécessaire ;
- Applique la politique selon leurs responsabilités respectives.

Le plaignant :

- Est responsable de signifier d'abord à la personne visée son insatisfaction ;
- Collabore au processus du traitement de la plainte ;
- Respecte la confidentialité des informations auxquelles il a accès quant à la vie privée des gens en cause.

RÉVISION

La politique de traitement des plaintes est mise à jour au besoin.