

Ministère de la Famille
et des Aînés



L'Engagement-Qualité

PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
EN SERVICE DE GARDE

Québec 

POUR OBTENIR UN EXEMPLAIRE DE CE DOCUMENT :

Ministère de la Famille et des Aînés

425, rue Saint-Amable, Québec (Québec) G1R 4Z1

600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7

Numéros de téléphone:

Région de Québec: 418 643-4721

Ailleurs au Québec: 1 888 643-4721

Courriel: famille@mfa.gouv.qc.ca

Le document peut être consulté sous la rubrique « Publications »

du site Internet du ministère de la Famille et des Aînés

www.mfa.gouv.qc.ca

ISBN 978-2-550-50987-5

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Bibliothèque et Archives Canada, 2007

© Gouvernement du Québec

*Ministère de la Famille
et des Aînés*

L'Engagement-Qualité

PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ
EN SERVICE DE GARDE



Message de la ministre



Au cours des dernières années, les services de garde éducatifs à l'enfance ont connu un développement très important. Notre objectif de 200 000 places à contribution réduite a été atteint. Les enfants représentent ce que notre société a de plus précieux et nous avons le devoir de tout mettre en œuvre afin d'assurer leur bien-être.

Offrir aux enfants un environnement sain et sécuritaire afin de favoriser leur plein épanouissement est une vision commune que nous partageons. L'accessibilité et la qualité des services de garde sont primordiales pour le gouvernement.

En 2004, le Ministère dévoilait le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde. Depuis, différentes mesures axées sur la qualité ont été mises en place, notamment l'adoption de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et la mise à jour du programme éducatif *Accueillir la petite enfance*. Notre préoccupation demeure de rendre accessibles aux enfants et à leurs parents des services de qualité qui répondent à leurs besoins. Le Plan vise également à appuyer les familles québécoises. L'Engagement-Qualité assurera non seulement aux enfants un quotidien épanouissant, mais contribuera également à l'avenir de notre société.

Votre collaboration pour offrir aux enfants un environnement épanouissant et harmonieux est importante. Vous avez notre appui dans l'atteinte de cet objectif.



Michelle Courchesne
Ministre de la Famille



Contexte

UN RÉSEAU DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS

Le gouvernement du Québec a multiplié les efforts au fil des dernières années pour soutenir le développement des services de garde éducatifs dans l'ensemble des régions. Cela lui a permis de mettre en place un réseau de prestataires de services de garde éducatifs pour répondre aux besoins de garde des parents.

Dans ce contexte, les centres de la petite enfance, les responsables d'un service de garde en milieu familial, les garderies – de pair avec leurs associations représentatives – et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial s'appliquent, jour après jour, à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi qu'à offrir des services de garde de qualité.

UN CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

La qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde est encadrée par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Ses dispositions et ses règlements fixent les balises en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services.

Par exemple, la Loi impose l'obligation pour tout prestataire de services de garde :

- ▶ d'appliquer un programme éducatif comportant des activités qui favorisent le développement global de l'enfant et son adaptation à la vie en collectivité;
- ▶ d'offrir des services de promotion et de prévention visant à donner à l'enfant un environnement propice au développement de saines habitudes de vie, de saines habitudes alimentaires et de comportements influençant de manière positive sa santé et son bien-être.

UNE PRÉOCCUPATION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE

Le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde dévoilé au mois de mai 2004 par le Ministère vise à répondre à la préoccupation que partagent les prestataires de services de garde à l'égard de la qualité des services offerts et de leur amélioration continue.

Au delà des efforts quotidiens des prestataires de services de garde pour offrir des services qui répondent aux attentes des parents et aux exigences du cadre légal et réglementaire, il y a toujours place à l'amélioration de la qualité dans toutes ses dimensions.

D'ailleurs, l'analyse des données provenant du Bureau des plaintes du Ministère et des résultats des activités d'inspection de la qualité dans les services de garde confirme l'existence d'éléments susceptibles d'être améliorés, tout comme le montrent des résultats de recherche sur la qualité des services de garde.

Rappelons que le Ministère a toujours soutenu l'amélioration des services par la mise en œuvre de mesures orientées vers la qualité. À ce propos, de nombreux documents de référence sont disponibles dans la section *Publications* du site Internet du Ministère [www.mfa.gouv.qc.ca]. Par ailleurs, des exemples de mesures ministérielles axées sur la qualité sont présentés à l'annexe I.

À cet égard, le programme éducatif que propose le Ministère aux prestataires de services de garde dans une version mise à jour en juin 2007 sous le titre *Accueillir la petite enfance*, met plus que jamais l'accent sur une intervention éducative de qualité. Il s'articule ainsi autour d'une des dimensions fondamentales du Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde, qui sont l'intervention éducative, la santé et la sécurité, les ressources humaines et l'intégration communautaire.

Objectifs

De grands objectifs sont contenus dans le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde :

- ▶ l'amélioration de la qualité des services de garde doit devenir un processus continu;
- ▶ chaque prestataire de services de garde doit offrir des services répondant minimalement aux mêmes critères de qualité, et ce, partout au Québec, dans tous les types de services de garde et pour toutes les facettes du développement des enfants.

Le Ministère considère que la qualité des services de garde éducatifs – exigence fondamentale et incontournable – doit s'inscrire à l'intérieur d'un processus d'amélioration continue et qu'une telle démarche appelle une action organisée et soutenue.

Le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde vise aussi à renforcer notre détermination collective à redoubler d'efforts pour inviter chaque prestataire de services de garde éducatifs à s'engager individuellement en faveur de l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux enfants et aux parents.

Principes

De grands principes structurent la démarche d'amélioration continue de la qualité :

- ▶ l'amélioration continue de la qualité constitue une obligation morale qui émane de la raison d'être des services de garde éducatifs;
- ▶ l'engagement à l'égard de la qualité est une responsabilité qui doit être partagée par tous les acteurs du milieu des services de garde éducatifs;
- ▶ le Ministère établit des normes de qualité, les fait connaître, veille à leur application par les acteurs concernés à qui il alloue, dans les limites des moyens disponibles, les ressources nécessaires;
- ▶ la qualité constitue un idéal à poursuivre sans relâche par tous les acteurs concernés, qui sont appelés à adhérer librement aux postulats d'un Engagement-Qualité.

LES POSTULATS D'UN ENGAGEMENT-QUALITÉ EN SERVICES DE GARDE

- ▶ Les membres des conseils d'administration des centres de la petite enfance et des comités de parents des garderies, les gestionnaires, les propriétaires de garderies, les responsables d'un service de garde en milieu familial et les membres du personnel des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial doivent s'assurer que les normes de qualité sont appliquées dans leur milieu respectif.
- ▶ Le personnel des installations et les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ont la responsabilité d'appliquer les normes de qualité au quotidien.
- ▶ Tous les acteurs du milieu des services de garde éducatifs ont la responsabilité de se tenir informés du cadre légal et réglementaire du Ministère et de contribuer à une utilisation optimale des ressources qui leur sont allouées.
- ▶ Les parents ont une responsabilité de vigilance et ils doivent rapporter à l'autorité concernée tout manquement aux lois et règlements.
- ▶ L'approche préconisée mise d'abord et avant tout sur l'information, la sensibilisation et la mobilisation des divers acteurs, de préférence au recours à une approche coercitive.
- ▶ La qualité se concrétise au quotidien dans les organisations où elle constitue une priorité.

Dimensions considérées

Plusieurs éléments considérés dans le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde contribuent directement à la qualité des services :

- ▶ la santé et la sécurité, soit la sécurité et la salubrité des lieux, des équipements, du matériel et des pratiques;
- ▶ la dimension éducative, soit la qualité du programme éducatif, la pertinence du matériel éducatif, la formation et la supervision du personnel éducateur, la qualité des interactions entre le personnel éducateur et les enfants et entre le personnel éducateur et les parents;
- ▶ les ressources humaines, le climat de travail et la gouvernance;
- ▶ l'intégration communautaire, soit l'utilisation efficiente des ressources.

Deux mesures structurantes

Le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde mise jusqu'à présent sur deux mesures structurantes :

- ▾ la Déclaration d'Engagement-Qualité;
- ▾ l'expérimentation du processus d'agrément.

LA DÉCLARATION D'ENGAGEMENT-QUALITÉ

C'est aux prestataires de services eux-mêmes qu'incombe la responsabilité de corriger les situations compromettant la qualité des services de garde : leurs associations représentatives, leurs partenaires et le Ministère contribuent à ce processus conformément aux principes décrits précédemment.

Moyen

Convenir d'un Engagement-Qualité est un bon moyen d'enclencher un processus d'amélioration continue de la qualité pour chaque prestataire de services de garde. Basé sur les principes du Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde, un tel engagement doit permettre de déterminer et de mettre en œuvre les mesures nécessaires à court terme pour corriger les éléments compromettant la qualité des services de garde éducatifs ou susceptibles de la compromettre. Il s'agit d'un processus formel qui doit être récurrent.

Reddition de comptes

Les titulaires de permis de centre de la petite enfance et de garderie ainsi que les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial qui auront signé une déclaration d'Engagement-Qualité, seront appelés à en rendre compte, dans leur rapport annuel d'activités.

Ressources

L'application de mesures inscrites dans une Déclaration d'Engagement-Qualité peut fort bien se réaliser au moyen des ressources dont disposent déjà les acteurs concernés, car la plupart de ces mesures exigeront simplement que les acteurs assument pleinement leurs responsabilités : par exemple, dans l'encadrement des pratiques du personnel, dans le soutien offert pour le perfectionnement professionnel et dans la diffusion de l'information disponible.

Il se pourrait que, dans quelques cas, certains ajustements affectant les ressources humaines ou matérielles se révèlent nécessaires : il faut rappeler que les règles budgétaires visant les prestataires de services de garde éducatifs ont été conçues pour leur assurer les conditions permettant d'offrir des services de garde éducatifs de qualité.

L'EXPÉRIMENTATION DU PROCESSUS D'AGRÉMENT

L'amélioration continue de la qualité repose sur un processus continu de développement organisationnel. La qualité se manifeste dans un ensemble de dimensions qui se conjuguent pour constituer un environnement de qualité pour les enfants et les familles. Toutes doivent faire l'objet d'un examen continu de la part de chaque prestataire de services de garde.

Moyen

Expérimenter le processus d'agrément dans des installations offrant des services de garde éducatifs constitue un moyen d'en mesurer l'intérêt pour les titulaires de permis de centre de la petite enfance ou de garderie qui souhaiteraient inscrire leur démarche d'amélioration continue de la qualité dans un cadre plus formel et structuré permettant d'examiner toutes les dimensions de la qualité.

Un modèle de processus d'agrément inspiré de ce qu'a conçu le Conseil québécois d'agrément pour les entreprises d'économie sociale servira de base à cette expérimentation.

Ressources

Le Ministère a consenti au Conseil québécois d'agrément des ressources financières pour qu'il expérimente le système d'agrément dans six services de garde. À la lumière des résultats de cette expérimentation et selon le modèle choisi, le Ministère pourra, en concertation avec ses partenaires, décider de l'opportunité de favoriser son implantation et, le cas échéant, déterminer les moyens les plus appropriés à sa mise en œuvre.





Annexe 1

EXEMPLES DE MESURES
MINISTÉRIELLES
AXÉES SUR LA QUALITÉ



La qualité des services de garde repose sur un ensemble de dimensions liées au développement de l'enfant, à sa santé et à sa sécurité. Parmi les nombreuses actions ministérielles axées sur la qualité des services de garde éducatifs, trois mesures ministérielles se distinguent.

LE PROGRAMME ÉDUCATIF ACCUEILLIR LA PETITE ENFANCE

Au regard du développement global et harmonieux de l'enfant, le programme éducatif *Accueillir la petite enfance* porte sur un élément clé de la qualité des services de garde éducatifs, soit la qualité de l'intervention éducative.

Publié pour la première fois en 1997, le programme éducatif a été revu et enrichi en 2007 en vue de mieux soutenir le personnel éducateur et les responsables d'un service de garde en milieu familial dans leur travail auprès des enfants, de les aider à actualiser leur rôle dans un contexte ayant évolué considérablement et, enfin, de soutenir leurs efforts d'amélioration continue de la qualité des services de garde.

L'INSPECTION DE LA QUALITÉ

Chaque année, le personnel d'inspection de la qualité du Ministère effectue des visites dans les centres de la petite enfance et dans les garderies afin d'y vérifier le respect et l'application de la Loi et des règlements. Par ces activités de contrôle, le Ministère s'assure particulièrement du respect des normes visant à garantir la santé et la sécurité des enfants.

Le cycle général des visites d'inspection de la qualité dans les centres de la petite enfance et dans les garderies s'organise de la manière suivante :

- Dans les six mois suivant la délivrance d'un nouveau permis, l'inspectrice ou l'inspecteur fait une première visite dans un but d'information et de prévention. Cette

visite permet de cerner au plus tôt les problèmes qui surviennent dans un nouvel établissement de services de garde et de donner l'assistance qui convient au titulaire du permis et à son personnel.

- Dans les six mois avant la date d'échéance et de renouvellement du permis, l'inspectrice ou l'inspecteur de la qualité s'assure de visiter les établissements, afin de s'assurer qu'ils se conforment pleinement à la réglementation et qu'ils offrent une qualité optimale de services.
- Dans le cadre du traitement d'une plainte, l'inspectrice ou l'inspecteur de la qualité du Ministère visite l'établissement concerné.
- Les pratiques d'inspection intègrent également une « convention de régularisation », qui intervient sur une base volontaire entre le titulaire de permis et l'inspectrice ou l'inspecteur. Il s'agit d'un engagement écrit du titulaire de permis à apporter les corrections requises à la lumière de l'inspection. Ce document décrit les irrégularités, les délais de correction et les mesures de vérification des correctifs apportés. Lorsqu'elle survient, une convention de régularisation remplace le rapport d'inspection.



Famille et Aînés
Québec



Imprimé sur papier recyclé
100 % postconsommation

F-5138 (2007-09)