



Régie interne du Bureau coordonnateur Au pied de l'échelle

CPE Au pied de l'échelle
450 678-4812
Adopté le 17 mars 2021
Mise à jour le 24 mai 2024

MISSION DU BUREAU COORDONNATEUR

La mission première de notre bureau coordonnateur (BC) est de contribuer à l'enrichissement de la qualité du rôle de la responsable de service de garde éducatif en milieu familial (RSGE), à l'égard de l'enfant et de ses parents conformément à son statut. Partie prenante du sain développement de l'enfant, notre BC travaille en complémentarité et en partenariat avec la RSGE dont les compétences attendues sont précisées dans la réglementation.

L'investissement de notre bureau coordonnateur s'exercera en priorité auprès des RSGE pour lesquelles il a les responsabilités de soutien, de surveillance et d'information en mettant en œuvres des démarches spécifiques visant l'autonomie et la responsabilisation de chacune d'elles. Le BC rend disponible aux parents l'information concernant la prestation des services de garde en milieu familial notamment sur notre site aupieddelechelle.ca, courriels, téléphone, etc.

LES VALEURS

- L'ouverture et l'écoute;
- Le respect du milieu de vie;
- La valorisation des personnes;
- La rigueur et la transparence;
- L'échange et l'engagement vers la résolution de problèmes.

LES OBJECTIFS

Exercer son rôle et ses responsabilités

- ✓ En respectant les huit fonctions imposées par l'article 42 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Faciliter le travail collectif et l'autonomie des RSGE en :

- ✓ Élaborant et en adoptant une démarche commune, une base de connaissances et de bonnes pratiques éducatives;
- ✓ Accompagnant les RSGE dans l'application de leur programme éducatif basé sur les objectifs nommés à l'article 5 de la Loi sur les services de garde éducatif à l'enfance;
- ✓ Soutenant la formation par un réseau de communication et d'information adéquat;
- ✓ Contribuant largement à l'atteinte d'objectifs importants, soit le développement des compétences des RSGE, leur capacité de recul critique, leur curiosité et leur créativité;
- ✓ Offrant un soutien basé sur l'écoute et l'observation de leurs besoins;
- ✓ Privilégiant l'auto-évaluation des RSGE et en valorisant leurs compétences;
- ✓ Insistant sur l'importance de bien connaître le cadre légal dans lequel elles évoluent.

Favoriser l'implication des parents dans l'organisation en :

- ✓ Rendant accessible l'information sur les places disponibles sur le territoire;
- ✓ Rendant disponible aux parents l'information concernant la prestation des services de garde en milieu familial;
- ✓ Incitant leur participation à l'organisation de différents comités et activités axés sur le développement de la qualité de nos services;
- ✓ En les invitant à participer à l'assemblée générale des membres.

Encourager la concertation des organisations partenaires en :

- ✓ Maintenant un réseau d'informations;
- ✓ Participant aux échanges avec les organismes de la communauté et du réseau susceptibles d'améliorer nos services.

L'article 42 de la LOI SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE prévoit 8 fonctions que doit exercer un bureau coordonnateur.

Article 42 1° d'accorder, de renouveler, de suspendre ou de révoquer, suivant les cas et conditions prévus par la loi, la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial;

Accorder la reconnaissance :

Consulter la Procédure de reconnaissance du Bureau coordonnateur Au pied de l'échelle.

Renouveler reconnaissance :

Tel que stipulé à l'article 55 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, la reconnaissance d'une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial est accordée pour une période de cinq ans. Elle peut être renouvelée, suivant le respect des conditions prévues par règlement.

Le bureau coordonnateur doit, avant de renouveler la reconnaissance, avoir une entrevue avec la responsable ainsi qu'avec chaque personne âgée de plus de 14 ans qui réside dans la résidence où elle fournit les services de garde et avec laquelle il n'a pas déjà eu une entrevue en vertu du présent règlement. Il doit également effectuer, sur rendez-vous, une visite de la résidence durant la prestation des services de garde et vérifier les lieux et les équipements servant à la prestation des services de garde afin de constater que ceux-ci sont sécuritaires et adéquats compte tenu, notamment, du nombre et de l'âge des enfants qui peuvent être reçus. Il doit de plus s'assurer du respect de la Loi et des règlements, notamment du respect des conditions de la reconnaissance.

Il peut exiger la production de tout renseignement et document relatif aux exigences de la Loi et des règlements lorsque ceux qui sont au dossier ne sont plus exacts, sont incomplets ou sont périmés. Cette visite et ces entrevues doivent faire l'objet d'un rapport.

À la suite de la visite et des entrevues, un rapport sera rédigé et déposé au dossier de la RSGE. La personne désignée informera le conseil d'administration en faisant un résumé de la procédure employée et en formulant une recommandation pour le renouvellement ou le non-renouvellement de la reconnaissance.

Le bureau coordonnateur qui reçoit une demande de renouvellement doit, au plus tard 30 jours avant l'expiration de la reconnaissance, rendre sa décision et

en avisant par écrit la responsable. Il renouvelle la reconnaissance si la responsable remplit les conditions et respecte les modalités de la Loi et du Règlement sur les services de garde éducatif à l'enfance pour être reconnue.

Suspendre ou révoquer la reconnaissance

Si dans le cadre d'un renouvellement, d'une visite de surveillance ou de soutien, ou à l'occasion du dépôt d'une plainte, d'une infraction au règlement ou à la loi est constatée, la personne désignée en fera part à la RSGE et l'informerait, verbalement et par écrit, des corrections à effectuer dans un délai déterminé selon chaque cas.

Un soutien à la correction d'une infraction au règlement sera toujours offert à la RSGE.

Une vérification aura lieu après ce délai, par le personnel du bureau coordonnateur. Si la correction n'a pas été faite ou si elle se reproduit, le conseil d'administration sera saisi de la situation et décidera des mesures à prendre en fonction des circonstances. S'il s'agit d'une suspension ou de la révocation de la reconnaissance de la RSGE, le conseil d'administration suivra la procédure prévue aux articles 75, 76 et 77 du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Cependant, en tout temps, la Directrice générale pourra informer le conseil d'administration d'une situation problématique afin qu'il prenne les mesures nécessaires.

Article 42 2° d'assurer le respect des normes déterminées par la loi, applicables aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial qu'il a reconnues;

L'agente de conformité a la responsabilité d'effectuer annuellement trois visites à l'improviste dans les résidences où sont fournis les services de garde pendant leur prestation afin de s'assurer du respect de la Loi et des règlements, notamment du respect des conditions de reconnaissance.

Cette fonction est confiée à une agente de conformité qui planifie et effectue les visites à domicile, constate le respect des règlements, détermine les mesures correctives nécessaires et vérifie leur application. Un rapport de chacune des visites est déposé au dossier de la RSGE.

Au cours de la visite de l'agent de conformité, les aspects suivants du service de garde sont notamment vérifiés :

- Les locaux, les équipements et le mobilier;
- La sécurité et la salubrité;
- Les médicaments, les produits toxiques et les produits d'entretien;
- Les fiches d'inscription et l'assiduité.

De plus, la vérification faite au cours de la visite de l'agente de conformité porte sur l'obligation des responsables d'un service de garde en milieu familial de respecter les dispositions du Règlement sur la contribution réduite, notamment sur les services inclus dans la contribution réduite et la période de garde.

Lorsque l'agente de conformité constate qu'il y a une contravention à la Loi et aux règlements, elle en avise la personne responsable du service de garde en milieu familial et assure le suivi de la situation.

Dans le cas où il y a un ou des manquements, l'agente de conformité effectuera un suivi selon le cas, un appel téléphonique, un courriel ou une contre-visite sur rendez-vous, afin de constater que la situation est corrigée. Cette démarche sera inscrite sur le rapport.

Les agentes de conformité ne peuvent être affectées au soutien pédagogique et technique qui est offert aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial.

Article 42 3° de répartir entre les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnues, selon les besoins de garde des parents et suivant les instructions du ministre, les places donnant droit à des services de garde subventionnés;

Le nombre de places subventionnées à répartir entre les responsables d'un service de garde en milieu familial du territoire est fixé dans l'agrément du bureau coordonnateur. Le CPE Au Pied de l'Échelle a reçu l'agrément comme Bureau coordonnateur de la garde en milieu familial. Ce dernier dessert les secteurs des villes de Brossard, Saint-Lambert et les Arrondissements Lemoyne et Greenfield Park de Longueuil. Celui-ci a la responsabilité de les répartir, selon les instructions du ministre et de façon à répondre aux besoins de garde des parents.

Le bureau coordonnateur a également la responsabilité de s'assurer que toutes les places réparties sont réellement occupées et, au besoin, de les réaffecter afin qu'elles répondent à l'évolution des besoins des parents.

Article 42 4° de déterminer, selon les cas et conditions déterminées par règlement, l'admissibilité d'un parent à la contribution fixée par le gouvernement en vertu de l'article 82 ;

Le bureau coordonnateur de la garde en milieu familial a la responsabilité de déterminer si le parent présentant une demande de place à contribution réduite y est admissible.

Ainsi, le parent qui désire bénéficier de la contribution réduite ou être exempté de son paiement en fait la demande à la personne responsable du service de garde en milieu familial. Si cette dernière a une place à contribution réduite disponible, elle fournit au parent le formulaire nécessaire.

En effet, le parent qui désire bénéficier de la contribution réduite ou être exempté de son paiement doit en faire la demande à l'aide du formulaire mis à sa disposition et fournir les renseignements et documents requis par le Règlement sur la contribution réduite. La personne responsable d'un service de garde en milieu familial à qui le parent retourne le formulaire et les documents complétés qui composent sa demande doit les faire parvenir sans délai à son bureau coordonnateur.

Si le parent remplit toutes les conditions prévues par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et le Règlement sur la contribution réduite, le bureau coordonnateur doit accepter la demande et en aviser la personne responsable du service de garde en milieu familial dans les cinq jours ouvrables.

Dossier du parent

Le bureau coordonnateur doit conserver un dossier sur chacun des parents qui fait une demande d'admissibilité à la contribution réduite et, s'il y a lieu, sur l'exemption de son paiement. Ce dossier contient :

- Le formulaire de demande d'admissibilité;
- Une copie des décisions relatives à la demande;
- Les documents montrant que le parent admis à payer la contribution réduite répond aux exigences;
- Une copie de toute correspondance relative à la contribution réduite;

- Une copie de l'entente de services de garde et de toute entente particulière intervenues entre le parent et la personne responsable d'un service de garde ainsi que toute modification à ces ententes;
- Une preuve d'inscription à la liste d'attente centralisée. L'unique guichet d'accès aux places en services de garde reconnus du Québec.

Le Bureau coordonnateur veille à la continuité l'application du respect des procédures dans un esprit de vigilance et de transparence.

Article 42 5° d'administrer, suivant les instructions du ministre, l'octroi, le paiement, le maintien, la suspension, la diminution, le retrait ou la récupération de subventions aux personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial reconnues ou de subventions visées au troisième alinéa de l'article 96 et assurer la signature et la gestion des ententes proposées par le ministre ainsi que des documents et renseignements nécessaires à l'administration des subventions;

La subvention versée toutes les deux semaines comprend l'allocation pour la rétribution de base de la personne responsable d'un service de garde et, le cas échéant :

- L'allocation pour l'exemption de la contribution parentale (ECP);
- L'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé.

Pour que le bureau coordonnateur soit en mesure d'exercer cette fonction, la personne responsable d'un service de garde a l'obligation de lui communiquer les renseignements nécessaires au versement des subventions.

Transmission des fiches d'assiduité par la RSGE au BC

Le BC doit obtenir de la RSGE, toutes les deux semaines, des copies des fiches d'assiduité datées et signées par cette dernière et l'un ou l'autre des parents. Les fiches d'assiduité peuvent être signées électroniquement par les deux parties. Le procédé choisi doit permettre d'assurer l'authenticité, l'intégrité, la sécurité et la conservation du document technologique. Ces fiches doivent être transmises par la RSGE au plus tard cinq jours suivant la fin de la période de prestation de services de deux semaines. Le formulaire prescrit est fourni aux RSGE.

Les fiches d'assiduité peuvent être transmises par la poste, par courriel (documents numérisés), par télécopieur ou remis en mains propres. Le BC est tenu d'accepter l'ensemble de ces moyens de transmission. Le BC doit s'assurer de la conformité des fiches. Le BC doit verser la subvention à la RSGE toutes les deux semaines. À chaque versement, il doit lui transmettre un bordereau de paiement prescrit par le ministère de la Famille.

Autres Subventions

Le ministre peut verser au bureau coordonnateur une subvention octroyée à la personne qu'il a reconnue. Le bureau coordonnateur doit la redistribuer selon les conditions et modalités qu'il a établis.

Article 42 6° de rendre disponible aux parents de l'information concernant la prestation de services de garde en milieu familial;

L'une des fonctions du bureau coordonnateur est de favoriser dans son territoire l'appariement approprié entre la demande des parents et l'offre de service des responsables d'un service de garde en milieu familial.

Places disponibles sur notre site Internet:

[Installations et milieux familiaux - CPE Au pied de l'échelle \(aupieddelechelle.ca\)](http://aupieddelechelle.ca)

Ce système offre aux parents la possibilité d'obtenir la liste des responsables ayant des places disponibles dans l'immédiat. Cette façon de faire se révèle très efficace d'autant plus que la page imprimable communique des informations spécifiques importantes selon les besoins des parents, comme le secteur, l'âge des enfants recherchés ainsi que les heures d'ouverture. En un clin d'œil, le parent peut répertorier le nom de responsables disponibles et propices à répondre à son besoin de garde à court terme.

Article 42 6.1° de faire de la prospection sur le territoire qui lui est attribué afin de repérer et de guider les personnes pouvant être intéressées à devenir responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial;

Le BC utilise plusieurs moyens pour faire de la prospection sur le territoire qui lui est attribué :

- Notre démarche d'accompagnement afin de guider les personnes pouvant être intéressées à devenir responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial s'amorce dès le premier contact avec la requérante. Pour en arriver à bien connaître la requérante et à identifier ses besoins au fil du temps, le personnel du BC nourrit la relation avec elle à travers de nombreuses occasions d'échanger de transmettre de l'information, de créer un lien d'appartenance et d'établir une relation soutenante et bienveillante;
- À plusieurs occasions au courant de l'année, nous organisons pour nos RSGE reconnues de l'animation dans les parcs environnants. Cette visibilité auprès de la population en général nous permet de promouvoir la garde éducative en milieu familial que ce soit pour les familles à la recherche d'un service de garde ou encore, l'occasion de repérer des personnes intéressées à devenir RSGE. Ce contact direct est efficace;
- Notre site internet est aussi un outil de prospection, non seulement en rendant disponible le formulaire de demande de reconnaissance, mais aussi en permettant aux personnes intéressées, d'avoir accès à de l'information pertinente sur les pratiques de qualité en service de garde qui pourraient susciter leur intérêt envers la profession de RSGE;
- Nos RSGE font quotidiennement de la prospection étant donné leur présence dans la communauté, du fait de leur participation à la vie de quartier, elles inspirent les personnes pouvant être intéressées à devenir RSGE. Elles font également de la prospection lorsque qu'elles sont en sortie ou lorsqu'elles croisent des gens du voisinage ou à l'accueil des nouveaux parents.

Article 42 6.2° de promouvoir la garde en milieu familial comme mode de prestation de services de garde éducatifs à l'enfance;

Notre site Internet est un outil de transfert d'information très utile pour la population en générale, les parents utilisateurs et les responsables de service de garde éducatif en milieu familial. Une section est dédiée à une meilleure compréhension des différents modes de garde offerts au CPE Au pied de l'échelle : Installation ou milieu familial, on vous explique tout! Comment s'y retrouver? [CPE Au pied de l'échelle – trouver une garderie ou un CPE à Brossard \(aupieddelechelle.ca\)](http://aupieddelechelle.ca)

Lors d'appels de parents pour obtenir de l'information, le personnel du CPE et du bureau coordonnateur les informent du mode de garde en milieu familial éducatif à l'enfance.

Pour être reconnu par notre bureau coordonnateur, les services de garde éducatif en milieu familial doivent respecter entre autres les critères suivants :

- Appliquer un programme éducatif cohérent avec les principes du ministère de la Famille;
- Être assujettie aux lois et règlements du ministère de la Famille;
- S'engager à fournir un service professionnel de qualité;
- Collaborer avec les parents et le bureau coordonnateur de notre CPE
- Offrir un milieu convivial, stable, souple, confortable et composé de groupes multi âge où les fratries ne sont pas séparées. Un milieu dans lequel des liens étroits sont créés entre les responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial et les enfants, un milieu qui rappelle à l'enfant la rassurante présence parentale;
- Détenir un certificat de secourisme.

Les responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial, comme les éducatrices de notre CPE, jouent un rôle de guide auprès des enfants. Elles recueillent, en les observant, des renseignements essentiels pour les accompagner dans leurs activités et leur développement global. Elles doivent amener les enfants à s'intégrer harmonieusement à la vie en collectivité et à acquérir de saines habitudes de vie.

Article 42 7° d'offrir, sur demande, un soutien pédagogique et technique;

Pour exercer sa responsabilité pédagogique et technique, le Bureau coordonnateur doit être en mesure d'intervenir auprès des RSG dans l'acquisition de compétences.

La formation de base ou continue des RSGE commence par une présentation des outils d'apprentissage offerts : notre Bureau coordonnateur veillera à guider la RSGE et à lui transmettre toutes les informations relatives à l'acquisition progressive et au perfectionnement de ses compétences en cohérence avec les exigences de la réglementation et des besoins de son milieu.

L'offre de soutien pédagogique et technique sur demande

L'offre de soutien pédagogique et technique sur demande prévoit un encadrement soutenu et une grande disponibilité d'écoute de la part des personnes désignées. Elle sera organisée de façon à accorder une attention particulière aux besoins de chaque RSGE.

Programme pédagogique

Le programme éducatif du ministère Accueillir la petite enfance est sans aucun doute le document de référence indispensable. Il sera utilisé comme élément de base pour les discussions et échanges avec les responsables.

Soutien, Informations et communication

Nous prévoyons individualiser le plus possible le suivi selon les besoins et la volonté de chaque RSGE, entre autres par :

- Des visites, du soutien téléphonique, informations par courrier électronique;
- Des observations sur le terrain et la réalisation d'outils d'auto observation;
- Des rencontres de suivi individuelles;
- Des rencontres de groupe;
- Des encouragements;
- L'organisation d'un réseau d'entraide entre les RSGE;
- Du soutien en gestion administrative;

- De l'information sur les lois et les règlements;
- L'élaboration et suivi d'un plan d'intervention pour un enfant ayant des besoins particuliers ;
- La transmission des informations pertinentes à la formation, et au perfectionnement;
- Des ateliers de perfectionnement à la mesure des besoins exprimés;
- Un système de prêt de documentation et d'inventaire des outils et ressources accessibles pour l'organisation, la structuration de leur milieu et la pratique de leurs interventions;
- La préparation et l'animation de réunions ou d'activités favorisant les échanges;
- La recherche et l'élaboration d'outils pédagogiques et techniques;
- La définition de besoins en formation et perfectionnement;
- La rédaction de bulletins, d'articles et d'autres outils de communication;
- La mise en contact avec les ressources du milieu.

Article 42 8° de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial reconnues.

Le bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial a la responsabilité de traiter les plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde qu'il a reconnues.

Lorsque quelqu'un a des insatisfactions, qu'il s'agisse d'un parent ou de toute autre personne, le mieux est de s'adresser directement à la personne responsable du service de garde, parce qu'elle est la première responsable de la qualité des services qu'elle offre. Dans un second temps, les parties peuvent s'adresser au bureau coordonnateur.

Peu importe l'approche retenue par la personne qui est insatisfaite, le traitement de la plainte doit favoriser l'entente entre cette personne et la personne responsable du service de garde, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard des services rendus. Cette ligne de conduite permet également la recherche de solutions acceptables et peut contribuer à préserver le lien de confiance entre le parent et la personne responsable.

Le traitement d'une plainte permet au bureau coordonnateur de faire un suivi auprès de la personne responsable d'un service de garde et de lui proposer des ajustements pour remédier à la situation.

Les plaintes reçues constituent un précieux indicateur de la qualité des services offerts dans le milieu de garde. Leur examen peut permettre au bureau coordonnateur de déceler des attitudes éducatives inappropriées, d'évaluer des situations à risque ou de détecter des comportements qui constituent de l'abus et qui doivent être signalés à la Direction de la protection de la jeunesse.

Enfin, le bureau coordonnateur doit constituer un registre des plaintes reçues incluant les documents relatifs au suivi de ces plaintes.

À cet effet, le Ministère rend accessible un guide administratif portant sur le traitement des plaintes concernant les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial et les visites à l'improviste.

Nous vous invitons à consulter la Politique de traitement des plaintes et la procédure de traitement des plaintes par le Bureau coordonnateur Au pied de l'échelle sur notre site aupieddelechelle.ca .