



Garderie Le Jumello

2000 rue Bienville

Laval (Québec)

H7H 3E4

Tél. : (450) 937-5700

Télécopieur : (450) 937-5702

Comportements inacceptables

Excessifs

Et

Répétitifs

PROCÉDURE LORS DE COMPORTEMENTS INACCEPTABLES, EXCESSIFS ET RÉPÉTITIFS

Énoncés de principes

- Il est entendu que la présente procédure ne vise pas les différents comportements normaux, bien que problématiques, que puissent présenter les enfants au cours de leur développement.
- Il est aussi entendu que la présente procédure ne sera jamais utilisée comme moyen de sélection d'enfants moins turbulents ou difficiles.
- Finalement, il est entendu que l'utilisation de la procédure d'exclusion d'un enfant est un moyen de dernier recours.

Toutes sortes de situations se vivent dans une journée en service de garde. Il y a des moments faciles, sereins et forts agréables ; mais il y a aussi des situations difficiles que l'on doit corriger pour le bien-être des enfants.

Il est donc important d'établir une démarche cohérente et constante afin de maintenir une ambiance propice aux apprentissages de tous.

Nous savons tous que les enfants sont différents quant à leur personnalité, leur bagage héréditaire et social, et ces différences nécessitent des ajustements constants de la part des personnes travaillant auprès d'eux. De plus, certains comportements difficiles, perturbateurs et répétitifs obligent des interventions plus soutenues et le suivi par un professionnel spécialisé, service que nous ne pouvons offrir.

Vous trouverez donc dans les paragraphes qui suivent, la démarche préconisée pour éliminer les comportements problématiques et en toute fin les procédures d'expulsion si le comportement persiste, ceci dans le but de protéger les droits de la majorité.

Les comportements inacceptables les plus souvent observés :

- Comportements agressifs ou antisociaux
- Comportements perturbateurs
- Comportements destructeurs
- Comportements émotionnels et de dépendance
- Problèmes comportementaux multiples

Comportements occasionnels ou répétitifs

Il est nécessaire de faire une distinction entre un comportement qui se produit de façon occasionnelle dans le développement normal d'un jeune enfant et un comportement qui devient répétitif et excessif.

Exemple : il est normal qu'un enfant âgé entre 10 et 24 mois morde à l'occasion un de ses pairs. Ce comportement fait partie du développement normal. Mais l'enfant qui mord régulièrement et cela sur une longue période, démontre un comportement répétitif et des interventions doivent être faites pour corriger ce comportement.

ÉTAPES D'INTERVENTION

Ces différentes étapes devraient normalement se dérouler sur une période minimale de trois mois et être consignées aux parents ainsi qu'au dossier de l'enfant (rapport d'incident)

A) Pour tout comportement inacceptable

1. Informer l'enfant que ce comportement est inacceptable et pourquoi, par une intervention claire et concise.
2. Informer l'enfant du comportement attendu. Cette méthode peut exiger de la patience et un certain délai car l'enfant doit apprendre ce qui est acceptable et ne l'est pas.

B) Si le comportement persiste

3. L'éducatrice pourra avoir recours à la période de réflexion : elle retire l'enfant dans le coin de relaxation et lui demande de réintégrer le groupe lorsqu'il se sent prêt (ne pas prolonger au-delà d'une minute par année EX : 2 ans = 2 minutes de retrait).
4. Si l'éducatrice ne note pas d'amélioration, elle s'informe auprès des parents si ce comportement existe aussi à la maison et quelles sont les interventions posées.
5. L'éducatrice avise les parents et leur explique la grille d'observation choisie. Elle leur remet un avis écrit ainsi qu'une copie des étapes d'interventions.
6. L'éducatrice note ensuite la fréquence de ce comportement, les moments de la journée et s'il y a lieu les personnes concernées.
7. À la suite de l'analyse de la grille d'observation, des modes d'interventions seront choisis et les parents seront invités à collaborer à cette démarche.
8. Le cas sera mentionné à la réunion suivante de l'équipe afin que les interventions soient adoptées par tous les membres dans une optique de cohérence.
9. S'il n'y a pas de changement dans le comportement, la direction convoque une rencontre avec les parents pour entreprendre une démarche de consultation à l'externe (ex : CLSC, médecin, psychologue, sociologue, etc.)
10. Si après toutes ces tentatives infructueuses ou s'il n'y a pas de collaboration de la part des parents, le cas sera amené devant le conseil d'administration. Le C.A. tiendra compte de l'évolution de la démarche et du bien-être de l'ensemble des enfants et du personnel pour rendre une décision. Cette décision peut recommander l'exclusion de l'enfant au comportement perturbateur. Le ministère de la famille sera mis au courant de la situation par rapport écrit précisant les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant.
11. Si l'exclusion est recommandée, la directrice fera parvenir dans les plus brefs délais un avis aux parents les avisant de la décision du conseil d'administration et le pourquoi de cette décision.
12. Les parents auront alors 10 jours ouvrables pour se conformer à cette décision.

C) Exemples concrets d'interventions spécifiques des éducatrices lorsqu'un enfant a des gestes ou un comportement non acceptable

L'objectif de l'intervention est d'apprendre à l'enfant à maîtriser ses pulsions, d'apprendre à l'enfant qu'il est normal de ressentir de la colère ; cependant qu'il est inacceptable d'utiliser la violence pour l'exprimer. L'émotion est acceptable, par contre le comportement destructeur est inacceptable. L'enfant doit donc apprendre à trouver d'autres solutions pour exprimer sa colère et son agressivité.

Puisqu'il ne sert à rien de sermonner et de donner de grandes explications, les éducatrices utilisent ces outils afin d'apprendre à l'enfant le respect des personnes et du matériel. Afin d'outiller l'enfant face à ses sentiments :

- L'éducatrice observe le contexte dans lequel se produit le comportement non acceptable et détermine le degré de dangerosité.
La grille d'observation est l'outil privilégié.
- L'éducatrice intervient lorsque l'enfant devient violent avec ses pairs(es) et le matériel. Elle fait un arrêt d'agir avec l'enfant afin de stopper le comportement. C'est-à-dire qu'elle se place à la hauteur de l'enfant, face à lui, et lui demande de la regarder dans les yeux.
- L'éducatrice retire l'objet que l'enfant est en train de détruire.
- L'éducatrice demande à l'enfant d'aller au coin calme, de prendre de grandes respirations par le nez, de se calmer. (L'éducatrice accompagne parfois l'enfant dans ce processus selon la situation)
- L'éducatrice demande à l'enfant de réfléchir un bref moment à ce qu'il vient de faire. De trouver une solution afin de réparer son geste. Ex : si un enfant déchire volontairement le dessin de son copain, la solution pourrait être de coller le dessin de son copain. De nettoyer le plancher, s'il a lancé de la nourriture par terre, etc.
- L'éducatrice d'un ton calme et ferme explique à l'enfant : « Je n'accepte pas que tu brises, frappes, craches, etc. selon le comportement et la situation. »
- L'éducatrice propose des moyens pour verbaliser sa colère : ex : « Dessine ta colère sur une feuille lorsque tu la sens venir. Frappe sur un toutou lorsque tu as le goût de frapper un(e) copain(e). Dis-lui avec des mots ce que tu ressens. »
- Après quelques instants, l'éducatrice réintègre l'enfant dans le groupe sans lui parler de l'incident. Puisque chaque geste est traité par le ici et le maintenant, « une intervention à la fois sans faire de retour en arrière ».
- Lorsqu'un enfant est en crise de désorganisation c'est-à-dire qu'il perd le contrôle complètement et que sa sécurité personnelle ou celle d'autrui est en cause, l'éducatrice se place par terre avec l'enfant de dos à elle et l'enveloppe de ses bras, de ses jambes. Elle se berce tout doucement jusqu'à ce que l'enfant se calme. La durée d'une telle intervention est en moyenne de 5 à 20 minutes.

Politique d'expulsion

La garderie s'est dotée d'une politique d'expulsion en conformité avec les recommandations du ministère de la Famille. Dès l'inscription de l'enfant, la garderie remet aux parents sa politique.

Objectifs de la politique

- ❖ Déterminer les situations et les motifs pouvant mener à l'expulsion;
- ❖ Établir les procédures.

L'expulsion est considérée comme étant un dernier recours. C'est une mesure exceptionnelle. Cette dernière mène à la résiliation de l'entente de service entre le parent et La Garderie Le Jumello.

Motifs pouvant mener à l'expulsion

1. Le non-respect des règles de la régie interne et de l'entente de service de la garderie.
2. Le non-respect des modalités de paiement des frais de garde.
3. Des situations reliées aux services offerts aux enfants.

La procédure d'expulsion n'est mise en application que lorsque la garderie n'est pas en mesure de répondre aux besoins de l'enfant, soit :

- Lors de comportements particuliers ou problématiques de l'enfant, mettant sérieusement en danger la santé, la sécurité ou le bien-être de ses pairs et/ou du personnel de la garderie;
- Lorsque l'enfant, par ses comportements ou attitudes, se met lui-même en danger;
- Lorsqu'un enfant présente des problèmes d'intégration et que ceux-ci ne se résolvent pas malgré la mise en place d'un plan d'intervention;
- Finalement, lorsqu'il n'y a pas d'accommodement raisonnable sans contrainte excessive pour le service offert aux enfants.

4. Le comportement inacceptable d'un parent.

La garderie résiliera automatiquement l'entente de services de garde si un parent, à l'égard de son personnel (salariées et gestionnaires), à l'égard d'enfants de la garderie ou à l'égard d'un autre parent utilisateur, commettait un acte de violence physique ou verbale. Il pourrait en être de même si un parent nuit au bon fonctionnement de la garderie, à sa réputation, à celles de ses employées (salariées et gestionnaires) ou de ses dirigeants (conseil d'administration) mais sans s'y limiter.

- Une conduite malséante ou de chamaillerie
- Des remarques désobligeantes sur l'entreprise ou employées
- Une preuve ou un aveu de malhonnêteté
- Toute forme de chapardage
- Commérage malveillant
- Harcèlement sexuel
- Les attaques de nature à discréditer

Plan d'action

Avant d'expulser un enfant, la garderie privilégie une approche de collaboration et de communication avec le parent.

1. Étapes préalables :

- Observation de l'enfant (annotation des faits seulement) sur une période d'environ deux semaines en identifiant les difficultés et les forces de l'enfant;
- Compilation des faits afin d'avoir une vision objective de la situation;
- Identification de la problématique en émettant des hypothèses du comportement problématique.

2. Rencontre du parent par l'éducatrice accompagnée d'un membre de la direction afin d'établir une série d'actions, de moyens et d'objectifs à entreprendre et à atteindre dans le but d'aider l'enfant. La collaboration du parent est essentielle au plan d'intervention. Il est possible que des personnes ressources de l'extérieur soient invitées à observer l'enfant et à prendre part à la rencontre avec l'accord préalable du parent.

Plan d'intervention

1. Choix des interventions élaborées par l'éducatrice en collaboration avec les parents et la direction pédagogique et/ou des intervenants professionnels;
2. Application des interventions choisies sur une période prédéterminée entre les collaborateurs;
3. Évaluation des résultats des interventions en rencontre avec le parent, l'éducatrice, un membre de la direction et le professionnel, s'il y a lieu;
4. Réévaluation selon les recommandations formulées par les divers intervenants au dossier (éducatrice, direction et spécialiste, s'il y a lieu).

Advenant le cas où la garderie ne pourrait répondre de façon adéquate aux besoins de l'enfant et/ou du parent, le constat amène l'expulsion de l'enfant du service de garde. Également, l'absence de collaboration du parent dans le cadre du plan d'intervention pourrait amener la garderie à résilier l'entente de services de garde. Les parents peuvent résilier l'entente de services en tout temps tel que prescrit par la Loi sur la protection du consommateur. Ces derniers devront verser à la garderie la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50\$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

La détermination des mécanismes de communication

Dans tous les cas, la direction informe le conseil d'administration de la situation.

La direction rencontrera par la suite le parent pour l'informer de l'expulsion de son enfant et lui remettra l'avis d'expulsion signé par le conseil d'administration. L'avis comprend les motifs d'expulsion ainsi que la date de fin de l'entente de services de garde. Si possible, un préavis de deux semaines est souhaité pour le retrait de l'enfant, et ce, afin de permettre aux parents de chercher un nouveau service de garde.

Enfin, dans les situations particulières – si la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant concerné, des autres enfants ou des adultes présents au service de garde sont sérieusement menacés; si la collaboration du parent est nulle ou déficiente; si, malgré les moyens mis en place, il s'avère que le service de garde ne dispose pas des ressources nécessaires –, le ministère de la Famille (direction régionale visée) doit être mis au courant de la situation. Cette communication écrite doit préciser les démarches entreprises, les moyens mis en place, les résultats obtenus et la possibilité d'expulsion de l'enfant.

PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT DES FRAIS DE GARDE

La procédure suivante est appliquée en harmonie avec la modalité de paiement décrite dans la régie interne concernant les paiements des services de garde et des mauvais payeurs lors d'un retard de paiement des frais de garde :

Les parents ont l'obligation d'acquitter les paiements des services rendus, et ce, à chaque premier du mois. Si la facture dépasse \$400, un taux d'intérêt s'ajoutera à la somme due

Comme indiqué sur le contrat « Si les modalités de paiement ne sont pas respectées, l'intérêt couru au taux de 2% par mois (24% par année) sera appliqué sur les sommes dues» et un avis écrit lui sera remis.

- Le parent aura 14 jours pour acquitter les frais de garde antérieurs et ceux qui ont couru durant les deux semaines de délai. Des appels téléphoniques seront faits auprès du parent afin de corriger la situation le plus rapidement possible.
- Si après deux semaines le compte n'a pas été acquitté et que le parent n'a pris aucune entente avec la direction de la garderie, l'enfant ne sera plus admis à la garderie à partir de cette même journée.
- L'entente entre le parent et la direction doit être écrite et signée des deux parties. Si l'entente prise au préalable n'est pas respectée, l'enfant ne sera plus admis à la garderie à partir de cette même journée.

PROCÉDURE EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ POUR LA GARDERIE DE RÉPONDRE AUX BESOINS D'UN ENFANT

Il arrive en de rares occasions que la garderie n'ait pas les ressources humaines ou les équipements nécessaires pour répondre aux besoins de l'enfant lorsque la santé de l'enfant se détériore à la suite d'une maladie ou d'un accident, ou lorsque l'enfant présente des problèmes graves de comportement à l'endroit de ses pairs et/ou du personnel de la garderie qui peuvent mettre en danger sa propre sécurité, celle des autres enfants ou du personnel lorsqu'il fréquente la garderie.

Étapes à suivre

- La direction et la superviseure pédagogique font une rencontre avec les parents pour bien cerner l'ampleur de la problématique.
- La direction entre en communication avec les intervenants extérieurs qui suivent l'enfant.
- La direction fait une analyse des besoins en ressources humaines, logistiques et en équipements.
- La direction fait des démarches auprès du ministère et autres services, dont le centre de santé et de services sociaux (CSSS), pour avoir le soutien nécessaire.
- Après ces démarches, dans le cas où la direction juge que la garderie n'est pas en mesure de répondre aux besoins de l'enfant, elle fait un rapport au conseil d'administration (CA).
- Le CA prend une résolution pour le maintien ou l'exclusion de l'enfant.