

**PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES
SERVICES DE GARDE EN MILIEU SCOLAIRE**

Octobre 2010



La Fédération
des commissions
scolaires
du Québec

Présentation

Ce document est issu des travaux réalisés par un comité de travail formé par la Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ) afin d'identifier des indicateurs pour soutenir les commissions scolaires et les écoles dans leur démarche de reddition de comptes et d'évaluation de la qualité des services de garde, et ce, dans une perspective d'amélioration de la qualité de ces services. Il constitue un outil destiné aux commissions scolaires qui comporte des critères s'adressant en partie aux commissions scolaires et d'autres aux écoles. Les commissions scolaires en détermineront les modalités d'utilisation.

Des représentants du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Association des services de garde en milieu scolaire et du groupe de travail sur les services de garde de la FCSQ ont participé à l'élaboration de cette proposition. Celle-ci a ensuite été validée par les membres du groupe de travail sur les services de garde de la FCSQ qui regroupe des directions générales adjointes et des personnes ayant la responsabilité du dossier des services de garde dans plus d'une dizaine de commissions scolaires.

En espérant que cet outil répondra aux attentes du milieu scolaire.

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES	
ACCESSIBILITÉ	1.1- Offre de service	Le SG accueille des élèves dont la fréquentation est <i>régulière</i> ..	<u>oui</u> non	Règles budgétaires; Règlement sur les SDG en milieu scolaire, art.1; Doc. d'information MELS
		Le SG accueille des élèves dont la fréquentation est <i>sporadique</i> .	<u>oui</u> non	Règles budgétaires; Règlement SDG art.1; Doc. d'information MELS
		L'offre de service couvre la période du matin, avant les classes.	<u>oui</u> non	Règlement SDG , art.1 et 3; Doc. d'information MELS
		L'offre de service couvre la période du midi.	<u>oui</u> non	Règlement SDG, art.1 et 3; Doc. d'information MELS
		L'offre de service couvre la période de l'après-midi, après les classes.	<u>oui</u> non	Règlement SDG, art.1 et 3; Doc. d'information MELS
		L'offre de service couvre les journées pédagogiques.	<u>oui</u> non	Règlement SDG, art.1 et 3; Doc. d'information MELS
		L'offre de service couvre la période de la semaine de relâche.	<u>oui</u> non	Règlement SDG , art.1 et 3; Doc. d'information MELS
		La CS adopte des mesures pour soutenir ses SG afin qu'ils puissent accueillir des élèves HDAA	<u>oui</u> non	LIP art. 235; Règles budgétaires; Doc. d'information MELS
ENVIRONNEMENT PHYSIQUE	2.1- Bruit, luminosité et qualité de l'air	Tout local mis à la disposition du service de garde respecte les mêmes critères de qualité que ceux exigés pour les locaux servant aux activités pédagogiques, notamment :		Code du bâtiment
		- est muni de fenêtres ou d'un éclairage adapté;	<u>oui</u> non	
		- est pourvu, au besoin, d'équipements ou de mesures qui permettent de réduire le bruit (ex: sous-pattes, liège, périodes d'activités calmes, encadrement,etc.);	<u>oui</u> non	
	2.2- Mobilier et équipement (incluant le matériel récréatif)	Le mobilier et l'équipement dont dispose la clientèle du service de garde sont adaptés en fonction de l'âge, des intérêts et des possibilités des élèves (ex. mobilier adapté pour l'élève handicapé).	<u>oui</u> non	
		Tout local utilisé pour des activités potentiellement salissantes dispose d'un évier.	<u>oui</u> non	
		La qualité et la quantité du matériel éducatif et récréatif mis à la disposition de la clientèle du service de garde sont adéquates.	<u>oui</u> non	
		Un système de rangement pour le matériel éducatif et récréatif est disponible.	<u>oui</u> non	

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES
	2.3- Aménagement des locaux	<p>Le SG dispose, dans l'école ou dans un immeuble relativement rapproché :</p> <p>- d'un nombre suffisant de locaux; oui non</p> <p>- d'espaces adéquats assurant l'application des différents volets de la programmation de ses activités dans le but de contribuer au développement <i>global</i> des élèves. oui non</p> <p>Le personnel dispose d'un local administratif. oui non</p>	Règlement SDG, art. 2; normes suggérées d'attribution de locaux par le MELS
SANTÉ, SÉCURITÉ	3.1- Santé, salubrité et hygiène	<p>L'école s'assure que son plan d'action santé prend en compte le SG. oui non</p> <p>L'école informe les parents et le personnel du SG des règles et procédures qui doivent être appliquées en matière de santé et salubrité. oui non</p> <p>Les règles et procédures qui sont appliquées à l'école en matière de santé et salubrité, le sont également au SG, notamment en matière :</p> <p>- de lutte anti-infectieuse (lavage des mains, désinfection du matériel,...); oui non</p> <p>- d'administration ou de distribution des médicaments; oui non</p> <p>- d'accueil des élèves malades; oui non</p> <p>- d'accidents. oui non</p> <p>La fiche d'inscription de l'élève contient les informations nécessaires concernant sa santé et son alimentation dans le cas ou celles-ci peuvent requérir une attention particulière. oui non</p> <p>Le personnel du service de garde a accès en tout temps à la fiche d'inscription de l'élève pour obtenir de l'information relative à sa santé ou son alimentation. oui non</p> <p>Au moins une trousse complète de premiers soins est facilement accessible en tout temps au SG. oui non</p> <p>En cas d'urgence médicale, une liste des numéros de téléphone est affichée et accessible (médecin et centre hospitalier de l'élève, coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence, membres du personnel régulier et de remplacement du SG). oui non</p> <p>Les médicaments, les produits toxiques et les produits d'entretien, qu'ils soient utilisés par le SG ou par le concierge de l'école, sont entreposés sous clé et hors de la portée des élèves. oui non</p>	<p>Règlement SDG, art. 2</p> <p>Règlement SDG, art. 2</p> <p>Règlement SDG, art. 16</p> <p>Règlement SDG, art. 8 et 15</p> <p>Règlement SDG, art. 13</p> <p>Règlement SDG, art. 10</p> <p>Règlement SDG, art. 9</p>

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES
	3.1- Santé, salubrité et hygiène (suite)	<p>Un membre du personnel du réseau de la santé intervient auprès du personnel du SG ou collabore avec celui-ci lorsque requis. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Le SG possède et applique un programme d'entretien et de désinfection de ses locaux, de son matériel et de ses équipements. <u>oui</u> <u>non</u></p>	Règlement SDG, art. 12
	3.2- Sécurité	<p>Les antécédents judiciaires du personnel des SG sont vérifiés conformément aux nouvelles disposition de la LIP. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Le plan d'urgence et les mesures d'évacuation sont connus de tous les membres du personnel. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>L'école s'assure que le lieu de relocalisation en cas d'évacuation d'urgence est disponible durant les moments où seul le service de garde est en fonction. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Les règles de conduite et de sécurité approuvées par le conseil d'établissement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incluent la réalité du SG; <u>oui</u> <u>non</u> - sont connues de tous les élèves; <u>oui</u> <u>non</u> - sont connues de tout le personnel; <u>oui</u> <u>non</u> <p>Le contrôle des présences des élèves est effectué au début de chaque période et le départ des élèves est consigné en fin de journée. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Le personnel s'assure que l'élève quitte avec les personnes autorisées. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Le personnel s'assure que l'élève qui quitte seul détient les autorisations écrites requises. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Le choix des activités pratiquées dans l'école ou lors des sorties durant les journées pédagogiques et les mesures de sécurité à y appliquer sont en conformité avec le régime de gestion des risques de la commission scolaire. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Le ratio éducateur-élève est adapté aux risques des activités. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Les règles de conduite et de sécurité qui les concernent sont clairement énoncées aux élèves. <u>oui</u> <u>non</u></p> <p>Les règles de conduite et de sécurité sont appliquées par le personnel du service de garde. <u>oui</u> <u>non</u></p>	<p>LIP, art. 259 et suivants</p> <p>Règlement SDG, art. 2; Plan de classification - éducatrice</p> <p>Règlement SDG, art. 2</p> <p>Règlement SDG, art. 2; LIP art. 76</p> <p>Plan de classification-technicienne</p> <p>Plan de classification - éducatrice</p> <p>Règlement SDG, art. 17</p> <p>Règlement SDG, art. 14</p> <p>Règlement SDG, art. 14</p> <p>Plan de classification - technicienne; Régime de gestion des risques de la commission scolaire</p> <p>Règlement SDG, art. 2</p> <p>Règlement SDG, art. 2</p> <p>Règlement SDG, art. 2; Plan de classification - éducatrice et technicienne; Code civil du Québec art. 1457m, 1459 et 1463</p>

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES
	3.2- Sécurité (suite)	<p>Le matériel est:</p> <p>- «sécuritaire» (non toxique, ininflammable, etc.); <u> oui non </u></p> <p>- robuste et en bon état de fonctionnement. <u> oui non </u></p> <p>Les aires de jeux utilisées par le SG respectent les normes émises pour ce type d'appareillage. <u> oui non </u></p> <p>Une personne est disponible en cas d'urgence lors des moments où un membre du personnel du service de garde se retrouve seul avec les élèves (moments d'ouverture et de fermeture). <u> oui non </u></p>	<p>Règlement SDG, art. 12</p> <p>Règlement SDG, art. 2; normes CSA en vigueur pour ce type d'appareillage</p> <p>Règlement SDG, art. 7</p>
QUALIFICATION ET FORMATION DU PERSONNEL	4.1- Évaluation des qualifications	Le niveau de qualification de l'ensemble des techniciennes et techniciens est conforme aux exigences de qualification énoncées dans la convention collective provinciale. <u> oui non </u>	Convention collective provinciale - personnel de soutien
		Le niveau de qualification de l'ensemble des éducatrices et éducateurs est conforme aux exigences de qualification énoncées dans la convention collective provinciale. <u> oui non </u>	Convention collective provinciale - personnel de soutien
		Le personnel est titulaire d'un document datant d'au plus trois ans attestant de la réussite d'un cours de secourisme général. <u> oui non </u>	Règlement SDG, art.5
	4.2- Offre de service	Les techniciennes et techniciens ont accès à des activités de perfectionnement (activités ponctuelles portant sur un élément donné, capsules, ect.). <u> oui non </u>	LIP, art. 96.20 et/ou Loi 90 sur le développement de la formation de la main-d'œuvre
		Les éducatrices et éducateurs ont accès à des activités de perfectionnement. <u> oui non </u>	LIP, art. 96.20 et/ou Loi 90 sur le développement de la formation de la main-d'œuvre
		Les techniciennes et techniciens ont accès à un plan de formation continue (programme structuré de formation qui s'échelonne dans le temps). <u> oui non </u>	Loi 90 sur le développement de la formation de la main-d'œuvre
		Les éducatrices et éducateurs ont accès à un plan de formation continue. <u> oui non </u>	Loi 90 sur le développement de la formation de la main-d'œuvre
4.3- Participation à la formation	Les éducatrices et éducateurs participent à au moins une activité de formation ou de perfectionnement à chaque année. <u> oui non </u>		
	Les techniciennes et techniciens participent à au moins une activité de formation ou de perfectionnement à chaque année. <u> oui non </u>		

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES	
VIE ÉDUCATIVE ET PROGRAMME D'ACTIVITÉS	5.1- Objectifs et cohérence des programmes	La programmation générale annuelle des activités du SG est écrite. oui _____ non _____	Règlement SDG, art. 2; Plan de classification -technicienne	
		Le plan de réussite de l'école tient compte ou prévoit l'apport qu'offre la programmation des activités du SG. oui _____ non _____		
		Les objectifs poursuivis par le programme d'activités du SG sont en lien avec le projet éducatif et le plan de réussite de l'école. oui _____ non _____		Règlement SDG,art.2; Plan de classification - technicienne
		Le programme d'activités et son application font l'objet d'une évaluation. oui _____ non _____		Plan de classification - technicienne
	5.2- Soutien aux travaux scolaires	Le SG prévoit une période d'étude pour les élèves qui veulent y réaliser leurs travaux scolaires. oui _____ non _____	Règlement SDG, art.2	
		Lors des périodes d'étude, le personnel applique des mesures d'encadrement appropriées assurant un climat propice à la réalisation des travaux scolaires. oui _____ non _____	Règlement SDG, art.2; Plan de classification - éducatrice	
		Un soutien est assuré permettant à l'élève de réaliser ses travaux scolaires. oui _____ non _____	Règlement SDG, art.2; Plan de classification- éducatrice	
	5.3- Variété des activités et mode d'organisation	Les activités inscrites dans le programme d'activités du SG tiennent compte des intérêts et des besoins des élèves et visent leur développement global. oui _____ non _____	Règlement SDG, art.2; Plan de classification - technicienne	
		La mise en œuvre du programme d'activités du SG se traduit par une variété d'activités offertes aux élèves. oui _____ non _____	Plan de classification - éducatrice	
		Le programme d'activités permet aux élèves d'expérimenter plusieurs formes de participation sociale (dyades, petits groupes, mixité, multi-âges). oui _____ non _____		
		Le programme d'activités est circonscrit dans une grille-horaire. oui _____ non _____		
	5.4- Information aux parents et aux autres membres du personnel de l'école	Le programme d'activités est diffusé auprès du personnel de l'école. oui _____ non _____		
		Le programme d'activités est diffusé auprès des parents. oui _____ non _____		

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES
INTÉGRATION ET COMPLÉMENTARITÉ	6.1- Intégration physique	Le matériel de l'école est accessible et utilisable par le SG durant les périodes de sa prestation de service auprès des élèves. oui non	Règlement SDG, art. 2
		La direction d'école tient compte des besoins du SG dans la planification de l'utilisation des locaux . oui non	
		Lorsque requis, les classes sont accessibles aux élèves du SG. oui non	
		Les locaux de services (musique, arts plastiques, gymnase, etc.) sont accessibles aux élèves du SG. oui non	
	6.2- Intégration professionnelle	Le personnel du SG:	LIP, art. 96,14; Plan de classification - éducatrice LIP, art. 235- 2
		- participe au plan d'intervention des élèves inscrits (comité ad hoc, élaboration, application, évaluation), s'il y a lieu; oui non	
		- bénéficie du soutien du personnel spécialisé concerné par les élèves ayant des besoins particuliers; oui non	
		- participe aux sessions de formation et de perfectionnement du personnel de l'équipe-école qui lui sont pertinentes; oui non	
	6.3- Intégration sociale	- participe aux rencontres du personnel de l'équipe-école. oui non	
		Le personnel du SG:	
		- participe aux activités sociales de l'école; oui non	
		- participe à certaines activités éducatives (sorties éducatives, projets particuliers, ...); oui non	
	- travaille en concertation avec d'autres membres de l'équipe-école lorsque requis pour le bien des élèves ou le fonctionnement du SG et de l'école. oui non		
	La direction de l'école met en place des mécanismes de communication pour l'ensemble du personnel (personnel du service de garde, enseignant, de soutien). oui non		

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES
INTERACTIONS PARENTS-ÉCOLE-ENFANTS	7.1- Interactions parents-école	Les parents utilisateurs du SG sont invités à siéger au conseil d'établissement. <u>oui</u> <u>non</u>	Règlement SDG, art.4 Règlement SDG, art.4 Plan de classification - éducatrice et technicienne
		Les règles de fonctionnement du SG sont mises à jour annuellement. <u>oui</u> <u>non</u>	
		Les règles de fonctionnement du SG sont remises à tous les parents utilisateurs. <u>oui</u> <u>non</u>	
		L'école utilise des mécanismes de communication avec les parents (journal, accès téléphonique, tableaux, affichage, échanges, assemblée annuelle, site web, etc.). <u>oui</u> <u>non</u>	
	7.2- Interactions entre le personnel et les élèves de même qu'entre les membres du personnel entre eux	Le personnel du SG veille à établir et maintenir un climat accueillant et chaleureux. <u>oui</u> <u>non</u>	
		Le personnel du SG établit une relation de qualité avec chaque élève. <u>oui</u> <u>non</u>	
		Le personnel du SG favorise l'autonomie et la responsabilisation des élèves. <u>oui</u> <u>non</u>	
GESTION DES RESSOURCES	8.1- Ressources financières	La CS tient compte des besoins particuliers des SG dans la répartition de ses ressources. <u>oui</u> <u>non</u>	Règles budgétaires
		La direction de l'école voit à l'application des règles de gestion financières et administratives en vigueur à la CS. <u>oui</u> <u>non</u>	Règles budgétaires
		La direction de l'école s'assure que la contribution exigée des parents est conforme aux règles budgétaires du MELS. <u>oui</u> <u>non</u>	LIP, art. 256
		Le conseil d'établissement approuve toute contribution additionnelle:	
		- liée aux activités éducatives (politique des frais chargés aux parents); <u>oui</u> <u>non</u>	
		- à caractère administratif (chèque sans provision, frais de retard, etc.); <u>oui</u> <u>non</u>	
		- liée au service alimentaire (repas, collations); <u>oui</u> <u>non</u>	
La direction d'école assure la préparation et le suivi budgétaires du SG. <u>oui</u> <u>non</u>	Plan de classification-technicienne		

PROPOSITION D'INDICATEURS DE QUALITÉ POUR LES SERVICES DE GARDE (SG) EN MILIEU SCOLAIRE

INDICATEURS GÉNÉRAUX	INDICATEURS SPÉCIFIQUES	CRITÈRES DE QUALITÉ	REFERENCES		
	8.2- Ressources humaines	Le nombre d'élèves par membre du personnel du SG respecte le ratio fixé par le Règlement sur les services de garde en milieu scolaire.	<u>oui</u> non	Règlement SDG, art. 6	
		La direction d'école:			
		- s'assure de la tenue d'un registre des membres du personnel;	<u>oui</u> non	Règlement SDG, art. 10	
		- assure une supervision active du personnel.	<u>oui</u> non		
		Des rencontres de concertation du personnel du SG sont prévues sur une base régulière.	<u>oui</u> non	Plan de classification -éducatrice	
	8.3- Ressources matérielles	La direction d'école veille au bon état de l'équipement et de l'ameublement.	<u>oui</u> non	Règlement SDG, art. 12	
CADRE DE GESTION ET REDDITION DE COMPTES	9.1- Politique de gestion des SG	La commission scolaire a défini sa politique de gestion concernant ses SG.	<u>oui</u> non		
		La commission scolaire rend publique sa politique de gestion.	<u>oui</u> non		
		La commission scolaire s'assure de l'application de sa politique.	<u>oui</u> non		
		Le responsable du dossier des SG à la commission scolaire:			
		- établit les liens entre les différents services de la commission scolaire;	<u>oui</u> non		
		- assure un lien avec les organismes externes;	<u>oui</u> non		
			- assure un soutien aux écoles (production de guides, assistance téléphonique, gestion des plaintes, etc.).	<u>oui</u> non	
		9.2 Gestion des plaintes	Des mécanismes de gestion des plaintes sont prévus.	<u>oui</u> non	
			Les mécanismes de gestion des plaintes sont diffusés aux parents utilisateurs du SG.	<u>oui</u> non	
		9.3 Reddition de comptes	Des mécanismes de reddition de comptes en matière d'évaluation de la qualité des services offerts sont mis en place à la CS (rapport annuel, site Internet, journal, etc.).	<u>oui</u> non	
	Des mécanismes de reddition de comptes en matière d'évaluation de la qualité des services offerts sont mis en place à l'école (rapport annuel, site Internet, journal, etc.).		<u>oui</u> non		
	La commission scolaire prévoit l'intégration d'indicateurs de qualité des SG dans son plan stratégique.		<u>oui</u> non		