

Codes de conduite



Table des matières

Introduction

Qu'est-ce qu'un code de conduite?
Éléments obligatoires

Pour commencer

Formez une équipe d'élaboration
Lisez l'exemple
Exemple de code de conduite

Rédaction du code de conduite

A. À qui s'applique votre code de conduite?
B. Quels sont les principes à la base d'un comportement respectueux et approprié?
C. Comment tenir compte des différents niveaux de développement des enfants?
D. Qu'est-ce qu'un comportement inacceptable?
E. Qu'est-ce que l'utilisation appropriée du courrier électronique, des appareils électroniques et d'Internet?
F. Quelles sont vos méthodes proactives?
G. Quelles sont les conséquences d'un comportement inapproprié?
Importance de la consignation des renseignements

Pour finir

Assemblage des composantes du code de conduite
Examen et révision des guides de politique existants
Examen et approbation du code de conduite par le conseil d'administration
Présentation
Distribution et affichage bien en évidence
Examen annuel
Conclusion

Annexe

Code de déontologie de la MCCA
Exemple de politique sur le courrier électronique, les appareils électroniques et Internet
Élaboration des politiques de maîtrise du comportement
Liste de contrôle pour évaluer votre code de conduite

Introduction

En juin 2008, le Manitoba a adopté la *Charte sur la sécurité des enfants en garderie*, soit le premier code complet du genre au Canada. En vertu de la Charte, les établissements d'apprentissage et de garde des jeunes enfants doivent adopter des plans de sécurité et des codes de conduite. De telles exigences renforcent l'apprentissage et la garde des jeunes enfants au Manitoba en créant des milieux plus sécuritaires et plus favorables à l'apprentissage.

Le présent guide aidera les directeurs et directrices, le personnel et les conseils d'administration des garderies à comprendre et à respecter les exigences des codes de conduite prévus dans la Charte. En suivant une démarche progressive, vous planifierez, rédigerez, évaluerez et présenterez le code de conduite de votre établissement.

Les politiques de maîtrise du comportement qui sont actuellement en place pour les enfants de votre garderie sont à la base de votre code de conduite. Dans ce code, vous devez énoncer ce qu'est un comportement approprié, ce qu'est un comportement inapproprié ainsi que les conséquences d'un comportement inapproprié, non seulement pour les enfants mais aussi pour le personnel, les parents et les autres personnes ayant un lien avec votre garderie.

Ce guide a été élaboré par le Programme de garde d'enfants du Manitoba. Il est accompagné du document *Établissement de plans de sécurité améliorés* et vous pouvez les consulter tous les deux sur le site Web du Programme de garde d'enfants du Manitoba, à la page des publications, à l'adresse suivante : manitoba.ca/gardedenfants.

Qu'est-ce qu'un code de conduite?

Un code de conduite permet à toute personne ayant un lien avec une garderie de comprendre ce qu'est un comportement approprié et ce qu'est un comportement inapproprié. Il énonce également les stratégies proactives employées pour promouvoir les comportements appropriés, ainsi que les conséquences d'un comportement inapproprié. Le code de conduite doit aider à créer un environnement sécuritaire, positif et respectueux, et à communiquer les attentes et les politiques de la garderie.

Éléments obligatoires d'un code de conduite

Aux termes de la *Charte sur la sécurité des enfants en garderie*, votre code de conduite doit comporter les éléments suivants :

- un énoncé indiquant que les personnes suivantes doivent agir avec respect et se conformer au code de conduite :
 - i. le titulaire de licence,
 - ii. le personnel de l'établissement,
 - iii. les enfants inscrits,
 - iv. les parents et tuteurs des enfants inscrits,
 - v. les autres personnes qui ont un lien avec l'établissement;
- des dispositions tenant compte du niveau de développement des enfants;
- un énoncé indiquant que sont inacceptables :
 - i. l'intimidation ou le harcèlement,
 - ii. les mauvais traitements, l'exploitation sexuelle ou la violence psychologique, y compris la violence verbale, par écrit ou autre,
 - iii. la discrimination induite fondée sur une caractéristique visée au paragraphe 9(2) du *Code des droits de la personne*
 - iv. les actes mettant une autre personne en danger;
- un énoncé indiquant que les personnes doivent respecter la politique de l'établissement sur l'utilisation appropriée du courrier électronique, des appareils électroniques et d'Internet;
- une description des méthodes proactives utilisées pour faire en sorte que le milieu soit propice à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants inscrits;
- une description des conséquences en cas de violation au code de conduite.

Votre code de conduite doit être approuvé par le Programme de garde d'enfants du Manitoba et vous devez le revoir chaque année.

Pour commencer

Voici les étapes à suivre pour élaborer votre code de conduite :

1. Formez une équipe d'élaboration.
2. Lisez l'exemple.
3. Rédigez votre propre code.
4. Examinez et révisez les politiques et procédures existantes.
5. Demandez à votre conseil d'administration d'examiner et d'approuver votre code.
6. Présentez votre code de conduite à votre coordonnatrice des services de garderie.
7. Distribuez et affichez bien en évidence votre code de conduite.
8. Examinez le code de conduite de votre établissement chaque année.

Formez une équipe d'élaboration

Quand vous formez votre équipe, pensez à inclure la directrice, d'autres membres du personnel et des membres du conseil d'administration pour obtenir divers points de vue. Prenez en considération les intérêts et les compétences de chacun et de chacune.

Vous voudrez peut-être aussi élargir votre équipe en invitant d'autres personnes à apporter leur contribution :

- les parents d'enfants inscrits dans votre garderie;
- des gens de la collectivité ayant une formation en maîtrise du comportement, en gestion des ressources humaines ou en application de la loi;
- du personnel scolaire ou d'autres personnes de votre bâtiment (le cas échéant).

En invitant d'autres personnes de votre bâtiment à faire partie de l'équipe d'élaboration, vous aidez à établir la communication. Si vous êtes dans une école, demandez à l'école une copie de son code de conduite. Veuillez noter que, du fait que les exigences prévues dans la *Charte de la sécurité dans les écoles* sont légèrement différentes de celles prévues dans la *Charte sur la sécurité des enfants en garderie*, vous ne pouvez pas vous contenter d'adopter le code de conduite de l'école. Cependant, vos codes peuvent se compléter.

Lisez l'exemple

L'exemple de code de conduite qui figure dans les pages suivantes vous montre ce qu'il faut inclure dans votre code et comment vous pouvez l'organiser. À mesure que vous progresserez dans ce guide, vous constaterez que la formulation se rapportant à cette section est plus détaillée.

Vous remarquerez que l'exemple de code inclut des attentes et des conséquences applicables au personnel, aux parents, aux enfants et aux autres personnes ayant un lien avec votre garderie dans leur ensemble. Votre équipe peut aussi envisager différentes sections pour chacun des groupes auquel le code s'applique.

Dans l'exemple, la formulation est positive et axée sur la responsabilisation. Le code essaie de faire l'équilibre entre, d'une part, les énoncés positifs sur le comportement respectueux et, d'autre part, les méthodes proactives avec des énoncés sur le comportement inacceptable et ses conséquences. L'exemple énonce clairement aussi que l'on tient compte du niveau de développement des enfants quand on établit à la fois les attentes en matière de comportement et les conséquences d'un comportement inapproprié.

Exemple de code de conduite

CODE DE CONDUITE

À la garderie 123, nous nous efforçons de créer un milieu d'apprentissage sécuritaire et bienveillant pour les enfants, le personnel et les familles. Nous croyons à l'égalité et nous respectons la diversité.

Nous nous attendons à ce que les personnes suivantes agissent de façon respectueuse et se conforment au présent code de conduite :

- la direction et le personnel;
- les enfants;
- les parents et tuteurs des enfants inscrits;
- toutes les autres personnes ayant un lien avec notre garderie.

Principes directeurs à la base d'un comportement approprié

Respect

Nous faisons preuve de respect à l'égard de notre propre personne et à l'égard des autres. Nous respectons les idées et les sentiments des autres. Nous respectons l'environnement, l'équipement et le matériel.

Sécurité

Nous travaillons et nous jouons en toute sécurité pour ne pas nous faire de mal, ni à nous-mêmes ni aux autres.

Coopération

Nous résolvons nos problèmes en nous parlant et en nous écoutant mutuellement et avec respect de façon à trouver une solution. Quand nous ne pouvons pas résoudre un problème par nous-mêmes, nous demandons de l'aide.

Soutien à l'apprentissage

Nous apprenons de notre mieux et nous soutenons l'apprentissage des autres.

Niveau de développement des enfants

Nous savons qu'il est normal que les enfants adoptent parfois des comportements inappropriés pour diverses raisons. Nous prenons toujours en considération le niveau de développement de chaque enfant quand nous déterminons à la fois les attentes en matière de comportement et les conséquences d'un comportement inapproprié.

Utilisation appropriée de la technologie

Tous les enfants, tous les parents, tous les employés et toutes les personnes ayant un lien avec notre garderie doivent utiliser le courrier électronique, les appareils électroniques et Internet en respectant nos lignes directrices. Cela protège la vie privée des gens et le caractère confidentiel de l'information.

Comportements inacceptables

Les comportements suivants sont inacceptables de la part des enfants, du personnel, des parents et des autres personnes ayant un lien avec notre garderie :

- toutes les formes d'intimidation (physique, verbale, affective, sociale ou par Internet), y compris les commentaires, les actes ou les éléments visuels qui sont intentionnels, blessants et répétés;
- le harcèlement, y compris tout comportement qui dégrade, avilit, humilie ou embarrasse et qui, de l'avis de toute personne raisonnable, est indésirable;
- toutes les formes de mauvais traitements (sexuels, physiques ou psychologiques), y compris ceux qui sont infligés verbalement, par écrit ou de toute autre façon;
- la discrimination contre toute personne ou groupe de personnes fondée sur la race, la couleur, l'ascendance, la nationalité ou l'origine nationale, l'origine ethnique, la religion, l'âge, le sexe, les caractéristiques fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou le statut familial, la source de revenu, les convictions politiques et les incapacités physiques ou mentales;
- les actes mettant une autre personne en danger, y compris les actes de violence physique (avec ou sans arme) et les menaces proférées contre quelqu'un.

Méthodes proactives

Nous nous efforçons de créer un environnement qui favorise la santé, la sécurité et le bien-être des enfants :

- en ayant, en matière de comportement, des attentes réalistes et adaptées au niveau de développement des enfants;
- en aménageant l'environnement et en installant le matériel de façon à encourager les comportements appropriés et à réduire les risques de comportements inappropriés;
- en planifiant un programme fondé sur les intérêts et les besoins des enfants, et en faisant en sorte qu'il corresponde à leurs niveaux de développement;
- en établissant des routines et des horaires cohérents mais souples qui aident les enfants à acquérir de la confiance, à se sentir en sécurité et à se maîtriser.

Nous créons un environnement positif pour les enfants, les parents, le personnel et les autres personnes ayant un lien avec notre garderie :

- en établissant des relations positives, notamment en prenant le temps de parler et d'écouter;
- en établissant des limites bien définies, cohérentes et simples;
- en énonçant les limites de façon positive et en les rappelant régulièrement aux gens;
- en expliquant les raisons des limites;
- en collaborant pour résoudre les problèmes;
- en servant de modèles et en encourageant les comportements appropriés.

Conséquences d'un comportement inapproprié

Nous réagissons systématiquement en cas de comportement inapproprié de la part des enfants, des parents, du personnel et des autres personnes ayant un lien avec notre garderie :

- en rappelant aux gens les attentes et les limites établies;
- en faisant preuve de respect pour expliquer pourquoi un comportement est inapproprié et ce que nous attendons comme comportement;
- en ne parlant que du comportement, sans juger la personne;
- en réagissant de façon bienveillante et en nous montrant attentifs aux sentiments de la personne;
- en prévoyant des conséquences naturelles et logiques.

Selon la gravité et la fréquence du comportement, nous envisagerons d'autres mesures, notamment les suivantes :

- analyser le comportement pour savoir ce qui contribue peut-être au comportement inapproprié d'un enfant et comment nous pouvons diminuer ou supprimer le comportement en question;
- organiser une réunion officielle ou officieuse pour parler des préoccupations et pour élaborer un plan d'action visant à encourager les comportements appropriés dans l'avenir;
- rédiger un contrat écrit, avec une personne adulte ou avec un enfant plus âgé, qui énonce des attentes et des conséquences précises;
- donner un avertissement écrit qui énonce les inquiétudes précises et les conséquences prévues si le comportement persiste;

- ❑ faire appel à des ressources externes, notamment les suivantes :
 - un spécialiste du comportement ou d'autres professionnels, afin d'aider le personnel à comprendre le comportement inapproprié de l'enfant et à le réduire;
 - les services à l'enfant et à la famille afin d'obtenir des services de soutien parental;
 - les services de médiation pour résoudre les conflits entre adultes;
 - la Commission des droits de la personne du Manitoba afin d'obtenir des renseignements et des conseils pour résoudre un problème à l'amiable ou pour déposer une plainte officielle s'il s'agit d'un comportement lié à la discrimination ou au harcèlement;
 - la police pour aider en cas de comportement menaçant.

Dans les cas extrêmes, nous prendrons des mesures supplémentaires, notamment les suivantes :

- ❑ suspension ou renvoi d'un membre du personnel;
- ❑ suspension ou retrait des services de garde en raison du comportement inapproprié d'un enfant ou d'un membre de la famille;
- ❑ dans le cas d'un visiteur, interdiction à la personne de revenir à la garderie;
- ❑ contact de la police et(ou) des services à l'enfant et à la famille en cas de comportement illégal, notamment de mauvais traitements, d'agression ou de menace à l'encontre d'une autre personne.

Rédaction du code de conduite

Avant de commencer à rédiger, revoyez l'énoncé de mission, les buts et les objectifs de votre garderie. Revoyez également les politiques existantes visant les parents, le personnel et le conseil d'administration en ce qui concerne les attentes en matière de comportement, les comportements inappropriés et les conséquences. Vous voudrez peut-être aussi prendre connaissance d'autres ressources, notamment le code de déontologie de la *Manitoba Child Care Association* (voir l'Annexe 1). Ce sont de bons points de départ.

Posez-vous les questions suivantes sur ces énoncés ou politiques :

- Est-ce qu'ils incluent certains des éléments exigés par la *Charte sur la sécurité des enfants en garderie*?
- Est-ce qu'ils sont adaptés aux groupes visés (enfants, personnel, familles et autres personnes) ayant un lien avec votre garderie?

Vous trouverez ci-après les principaux thèmes de votre code de conduite. Chaque section inclut des renseignements sur le thème en question et des exemples pouvant vous être utiles pour adopter des énoncés qui reflètent les circonstances uniques et la philosophie de votre garderie. Vous pouvez inclure d'autres sujets ou les organiser de façon différente.

- A. À qui s'applique le code de conduite?**
- B. Quels sont les principes à la base d'un comportement respectueux ou approprié?**
- C. Comment tenir compte des différents niveaux de développement des enfants?**
- D. Qu'est-ce qu'un comportement inacceptable?**
- E. Qu'est-ce que l'utilisation appropriée du courrier électronique, des appareils électroniques et d'Internet?**
- F. Quelles sont vos méthodes proactives?**
- G. Quelles sont les conséquences d'un comportement inapproprié?**

A. À qui s'applique le code de conduite?

Votre code de conduite doit inclure un énoncé disant qu'il s'applique aux personnes suivantes :

- le titulaire de licence;
- le personnel de l'établissement;
- les enfants inscrits;
- les parents et les tuteurs des enfants inscrits;
- toutes les autres personnes ayant un lien avec l'établissement.

Dans une garderie à but non lucratif, le titulaire de licence est la personne morale qui est représentée par le conseil d'administration. Dans une garderie privée, le titulaire de licence est le propriétaire ou l'exploitant. Dans l'exemple suivant, le terme « direction » fait référence au titulaire de licence, aux membres du conseil d'administration et au personnel d'encadrement.

L'exemple emploie simplement « toutes les autres personnes ayant un lien avec l'établissement » pour faire référence aux bénévoles, aux étudiants stagiaires, aux thérapeutes, aux professionnels, aux paraprofessionnels et aux visiteurs. Selon votre situation, vous voudrez peut-être préciser ou fournir des exemples.

Exemple d'énoncé

Les personnes suivantes sont tenues de se comporter de façon respectueuse et de se conformer au code de conduite :

- la direction et les membres du personnel;
- les enfants;
- les parents et les tuteurs des enfants inscrits;
- toutes les autres personnes ayant un lien avec notre garderie.

B. Quels sont les principes à la base d'un comportement respectueux ou approprié?

Le code de conduite peut inclure un énoncé de vision ou de mission ainsi que des principes directeurs expliquant les comportements que l'on attend et qui sont appropriés.

Des principes directeurs qui mettent l'accent sur le respect, la coopération et la responsabilité inspirent plus que des règlements. Ils peuvent aussi s'appliquer à un plus grand nombre de situations et de personnes, ce qui vous donne plus de souplesse.

Discutez de ce qui est important dans votre garderie – pour les enfants, les familles, le personnel et les autres personnes. Vous trouverez ci-après un exemple de méthode que vous pouvez suivre avec votre équipe ou avec les groupes d'enfants, de parents ou d'employés pour vous aider à rédiger vos principes directeurs.

1. Demandez à une personne bénévole de mettre par écrit les idées de tout le monde et parlez de ce qui suit :
 - les buts et les objectifs de votre garderie;
 - de quelle façon vous voulez que les gens soient traités;
 - quels comportements vous voulez encourager dans votre garderie.
2. Faites une liste des idées principales de votre discussion.
3. Écrivez un maximum de quatre mots clés, courtes expressions ou simples phrases qui reflètent vos idées principales. Par exemple : « Nous nous respectons mutuellement », ou bien « Nous parlons de nos problèmes », ou encore « Nous jouons franc-jeu ». Ce sont vos principes directeurs.
4. Discutez pour savoir si vos principes directeurs sont adaptés :
 - aux divers niveaux de développement des enfants de votre garderie;
 - aux adultes visés par le code de conduite.

Par exemple, le principe du « respect de soi-même » signifie ce qui suit :

- les enfants d'un an doivent tenir la main d'une personne adulte en descendant les escaliers;
- les enfants de cinq ans doivent attendre le personnel quand on va les chercher à l'école;
- les enfants de huit ans doivent porter un casque quand ils font de la planche à roulettes;
- le personnel et les parents doivent s'exprimer quand quelque chose les préoccupe pour résoudre cela par la discussion.

5. Discutez de vos principes directeurs et décidez si d'autres règles plus précises peuvent reprendre un ou plusieurs de ces principes.

Par exemple, le principe du « respect mutuel » signifie ce qui suit :

- les enfants d'un an doivent se faire guider pour apprendre à être gentils et à ne pas taper les autres enfants;
- les enfants de quatre ans doivent se servir de mots pour dire à quelqu'un qu'ils sont en colère;
- les enfants de dix ans doivent respecter les règles d'un jeu de plateau et attendre leur tour;
- les employés doivent faire preuve de respect quand ils parlent de leurs préoccupations avec les parents et ils ne doivent pas les blâmer ni les juger;
- les parents doivent régulièrement vérifier leurs boîtes à lettres pour être au courant des notes et des renseignements importants provenant du personnel.

Les exemples suivants montrent juste quelques façons de rédiger des énoncés qui expliquent les comportements appropriés et respectueux dans votre garderie.

Exemple d'énoncé de vision ou de mission

À la garderie 123, nous nous efforçons de créer un milieu d'apprentissage sécuritaire et accueillant pour les enfants, le personnel et les familles. Nous croyons à l'égalité de tous et nous respectons la diversité.

Exemples d'énoncés de principes directeurs

Dans notre garderie, les principes directeurs à la base d'un comportement approprié sont les suivants :

Respect

Nous faisons preuve de respect à l'égard de notre propre personne et à l'égard des autres. Nous respectons les idées et les sentiments des autres. Nous respectons l'environnement, l'équipement et le matériel.

Sécurité

Nous travaillons et nous jouons en toute sécurité pour ne pas nous faire de mal, ni à nous-mêmes ni aux autres.

Coopération

Nous résolvons nos problèmes en nous parlant et en nous écoutant mutuellement et avec respect de façon à trouver une solution. Quand nous ne pouvons pas résoudre un problème par nous-mêmes, nous demandons de l'aide.

Soutien à l'apprentissage

Nous apprenons de notre mieux et nous soutenons l'apprentissage des autres.

Les principes directeurs que nous utilisons et qui sont à la base d'un comportement approprié reposent sur les trois R :

Respect de soi-même

Respect des autres

Respect des jouets, du matériel et de l'environnement

Dans notre garderie, les principes directeurs à la base d'un comportement approprié sont les suivants :

Sécurité

Nous faisons en sorte que les gens, les animaux et les objets qui nous entourent soient en sécurité. Nous nous respectons en jouant et en travaillant en toute sécurité et en nous exprimant si quelqu'un nous fait du mal.

Propreté

Nous sommes responsables de l'environnement, de l'équipement et du matériel, et nous faisons notre part pour qu'ils restent propres et ordonnés.

Gentillesse

Nous traitons les autres de la façon dont nous aimerions qu'ils nous traitent. Nous parlons et agissons avec respect et gentillesse. Nous sommes responsables de nos actes et de nos paroles. Quand nous faisons une erreur, nous réparons la situation plutôt que de nous excuser.

C. Comment tenir compte des différents niveaux de développement des enfants?

Votre code de conduite doit tenir compte des différents niveaux de développement des enfants.

De nature, les enfants diffèrent les uns des autres en ce qui concerne le niveau d'activité, la personnalité et le niveau de développement. Ces différences donnent à chacun et à chacune une personnalité unique et attachante. À titre de personnes prenant soin de jeunes enfants, nous devons nous attendre à ces différences et les respecter. Nous devons aussi concevoir nos activités, nos horaires et nos programmes en fonction des niveaux de développement et des besoins des enfants.

Dans une garderie, les enfants peuvent être âgés de trois mois à douze ans. En matière de comportement, les attentes doivent tenir compte du fait que les enfants sont à diverses étapes du développement des habiletés sociales. Dans ce domaine également, les capacités des enfants à comprendre les attentes et les conséquences d'un comportement inapproprié varient à mesure qu'ils apprennent et qu'ils grandissent.

Apprendre à partir de ses erreurs fait partie de la croissance et du développement de l'enfant. Pour les bébés, les petits, les enfants d'âge préscolaire et les enfants d'âge scolaire, nous devons donc fonder nos attentes et nos stratégies d'orientation du comportement en ayant une bonne connaissance du développement de l'enfant.

Exemple d'énoncé

Niveau de développement des enfants

Nous savons qu'il est normal que les enfants adoptent parfois des comportements inappropriés pour diverses raisons. Nous prenons toujours en considération le niveau de développement de chaque enfant quand nous déterminons à la fois les attentes en matière de comportement et les conséquences d'un comportement inapproprié.

D. Qu'est-ce qu'un comportement inacceptable?

Votre code de conduite doit énoncer clairement que les comportements suivants sont inacceptables :

1. l'intimidation ou le harcèlement;
2. les mauvais traitements physiques, sexuels ou psychologiques, qu'ils soient infligés verbalement, par écrit ou de toute autre façon;
3. la discrimination indue fondée sur une caractéristique visée au paragraphe 9(2) du *Code des droits de la personne*;
4. les actes mettant une autre personne en danger.

Intimidation

L'intimidation est un comportement intentionnel, répété et blessant qui peut prendre de nombreuses formes :

- l'intimidation physique peut notamment consister à frapper, pousser ou faire tomber;
- l'intimidation verbale peut notamment consister à proférer des menaces, traiter de tous les noms, se moquer ou faire des commentaires inappropriés (par exemple, sexistes ou homophobes);
- l'intimidation sociale ou psychologique peut notamment consister à exclure d'un groupe certaines personnes et à répandre des rumeurs à leur sujet;
- l'intimidation par Internet peut notamment consister à répandre des rumeurs ou à communiquer des images et des commentaires blessants à l'aide de la technologie.

Selon certaines études, l'intimidation peut se produire à n'importe quel âge mais elle est particulièrement fréquente parmi les jeunes de neuf à treize ans. Les adultes peuvent aussi intimider d'autres personnes (leurs collègues, leurs employés, leurs enfants, etc.). Une garderie peut adopter une culture anti-intimidation pour faire en sorte que tout le monde comprenne ce qui suit :

- ce qu'est l'intimidation;
- pourquoi elle blesse;
- comment la signaler;
- quelles sont les conséquences de l'intimidation.

Consultez les sites Web suivants pour obtenir d'autres renseignements utiles.

- bullying.org
- cyberbullying.ca
- safety-council.org : suivez les liens suivants Accueil > La sécurité en milieu de travail > L'intimidation en milieu de travail

Harcèlement

Il s'agit de tout comportement qui dégrade, avilit, humilie ou embarrasse et qui, de l'avis de toute personne raisonnable, est indésirable. Il peut prendre les formes suivantes :

- actes physiques, notamment toucher ou pousser;
- commentaires verbaux, notamment traiter de tous les noms ou faire des plaisanteries qui blessent;
- éléments visuels, notamment des affiches ou des caricatures;
- cyberharcèlement, notamment des messages électroniques ou des articles inappropriés publiés sur Internet.

Le *Code des droits de la personne du Manitoba* interdit certaines formes de harcèlement, notamment le harcèlement sexuel ou racial. Un employeur ou un fournisseur de services est légalement responsable de ses propres actes de harcèlement. Il est aussi responsable du harcèlement infligé par ses employés s'il ne prend pas de mesures raisonnables pour prévenir le harcèlement ou y mettre fin.

La Commission des droits de la personne du Manitoba est chargée de l'administration du *Code des droits de la personne du Manitoba*. En cas de harcèlement présumé à la garderie, vous devez contacter la Commission pour qu'elle vous renseigne sur la façon dont vous pouvez régler la question à l'amiable ou en déposant une plainte officielle.

Veuillez consulter le site Web de la Commission des droits de la personne du Manitoba (manitoba.ca/hrc) pour obtenir plus de renseignements, notamment les feuillets suivants :

- Prohibition du harcèlement*
- Exemples de politiques de l'entreprise (contre le harcèlement)*

Mauvais traitements physiques, sexuels ou psychologiques

Une allégation de mauvais traitements physiques, sexuels ou psychologiques est très grave. Dans ce cas, vous devez immédiatement contacter la police ou les services à l'enfant et à la famille pour qu'une enquête soit menée. Vous devez appliquer toutes les conditions ou recommandations formulées par la police ou les services et visant à protéger les enfants et les autres personnes dans l'établissement.

Au Manitoba, la loi exige que vous signaliez immédiatement tout renseignement qui vous fait raisonnablement croire qu'un enfant est peut-être maltraité ou a peut-être besoin de protection.

Il est important de surveiller les autres formes de maltraitance pouvant avoir des effets sur les enfants. La violence conjugale peut avoir de graves conséquences affectives et psychologiques sur un enfant qui en est peut-être témoin dans sa famille. L'enfant peut aussi être blessé physiquement au cours d'une dispute entre adultes ou bien s'il essaie d'intervenir. Si vous soupçonnez un cas de violence familiale, contactez les services à l'enfant et à la famille. Vous pouvez aussi essayer d'aider la famille à bénéficier de ressources communautaires.

Consultez le site manitoba.ca/justice/family/law pour obtenir d'autres renseignements ainsi que le document intitulé *Droit de la famille au Manitoba*. Vous pouvez trouver le document intitulé *Protection de l'enfance et enfants maltraités - Un protocole à l'intention des travailleurs des services à l'enfance* à la page des publications du site manitoba.ca/gardedenfants.

Discrimination

Selon le *Code des droits de la personne du Manitoba*, il est interdit de traiter les gens de façon différente ou de ne pas répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux d'une personne ou d'un groupe de personnes en se fondant sur les caractéristiques suivantes mentionnées au paragraphe 9(2) :

- a) *l'ascendance, y compris la couleur et les races identifiables;*
- b) *la nationalité ou l'origine nationale;*
- c) *le milieu ou l'origine ethnique;*
- d) *la religion ou la croyance, ou les croyances religieuses, les associations religieuses ou les activités religieuses;*
- e) *l'âge;*
- f) *le sexe, y compris la grossesse, la possibilité de grossesse ou les circonstances se rapportant à la grossesse;*
- g) *les caractéristiques fondées sur le sexe ou les circonstances autres que celles visées à l'alinéa f);*
- h) *l'orientation sexuelle;*
- i) *l'état matrimonial ou le statut familial;*
- j) *la source de revenu;*
- k) *les convictions politiques, associations politiques ou activités politiques;*
- l) *les incapacités physiques ou mentales ou les caractéristiques ou les situations connexes, y compris le besoin d'un chien guide ou d'un autre animal, une chaise roulante ou tout autre appareil, orthèse ou prothèse.¹*

En cas de discrimination présumée à la garderie, vous devez contacter la Commission pour obtenir des conseils sur la façon de résoudre la question à l'amiable ou en déposant une plainte officielle.

Veuillez consulter le site Web de la Commission des droits de la personne du Manitoba (manitoba.ca/hrc) pour obtenir plus de renseignements et notamment le feuillet intitulé *Adaptation à des besoins spéciaux*.

Mettre une personne en danger

Les garderies doivent être des endroits sûrs pour les enfants et les adultes. Votre code de conduite doit énoncer clairement qu'il est inacceptable de mettre une personne en danger ou de menacer de le faire. Par exemple, les enfants et les adultes sont en danger si quelqu'un apporte une arme dans votre garderie, se montre violent physiquement ou menace de mettre une autre personne en danger.

Ces genres de comportements sont graves et vous devez appeler la police pour qu'une enquête soit faite. Vous devez ensuite appliquer toutes les conditions ou recommandations formulées par la police pour assurer la sécurité des enfants et des autres personnes dans la garderie.

¹ *Code des droits de la personne du Manitoba*

Exemple d'énoncé

Comportements inacceptables

Dans notre garderie, les comportements suivants sont inacceptables de la part des enfants, du personnel, des parents et des autres personnes ayant un lien avec notre établissement :

- toutes les formes d'intimidation (physique, verbale, psychologique, sociale ou par Internet), y compris les commentaires, les actes ou les éléments visuels qui sont intentionnels, blessants et répétés;
- le harcèlement, y compris tout comportement qui dégrade, avilit, humilie ou embarrasse et qui, de l'avis de toute personne raisonnable, est indésirable;
- toutes les formes de mauvais traitements (sexuels, physiques ou psychologiques), y compris ceux qui sont infligés verbalement, par écrit ou de toute autre façon;
- la discrimination contre toute personne ou groupe de personnes fondée sur la race, la couleur, l'ascendance, la nationalité ou l'origine nationale, l'origine ethnique, la religion, l'âge, le sexe, les caractéristiques fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou le statut familial, la source de revenu, les convictions politiques et les incapacités physiques ou mentales;
- les actes mettant une autre personne en danger, y compris les actes de violence physique (avec ou sans arme) et les menaces proférées contre quelqu'un.

E. Qu'est-ce que l'utilisation appropriée du courrier électronique, des appareils électronique et d'Internet?

Votre code de conduite doit inclure un énoncé indiquant que toute personne ayant un lien avec votre garderie doit respecter les lignes directrices de l'établissement sur l'utilisation appropriée du courrier électronique, des appareils électroniques et d'Internet.

La technologie continue d'être de plus en plus utilisée. Les politiques de votre garderie doivent expliquer son utilisation appropriée. Elles doivent protéger la vie privée des gens et le caractère confidentiel de l'information concernant la garderie, les enfants, les parents et le personnel lorsque quelqu'un se sert d'appareils électroniques personnels ou de ceux de la garderie.

Des exemples de politiques sont inclus dans l'*Annexe 2 : Politiques sur le courrier électronique, les appareils électroniques et Internet* pour vous aider à élaborer ou à réviser celles qui portent sur cette question et qui visent votre personnel, les parents et les membres du conseil d'administration. Vous voudrez peut-être aussi rédiger de simples règles formulées de façon positive et les afficher dans la zone où les enfants se servent d'un ordinateur. Ceci est particulièrement important pour les enfants d'âge scolaire, qui ont peut-être plus facilement accès à Internet ou à leurs appareils électroniques personnels à la garderie.

Exemple d'énoncé

Utilisation appropriée de la technologie

Dans notre garderie, tous les enfants, les parents, les employés et les autres personnes ayant un lien avec notre établissement doivent utiliser le courrier électronique, les appareils électroniques et Internet en respectant nos politiques, afin de protéger la vie privée des gens et le caractère confidentiel de l'information.

F. Quelles sont vos méthodes proactives?

Votre code de conduite doit décrire les méthodes proactives que vous utilisez pour que l'environnement soit propice à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants inscrits dans votre garderie. L'orientation positive commence par la prévention des problèmes et des conflits.

Vous remarquerez que l'exemple de code de conduite énumère d'abord les méthodes proactives utilisées avec les enfants, notamment l'établissement d'attentes, d'environnements, de programmes, d'horaires et de routines adaptés aux niveaux de développement des enfants. L'exemple décrit ensuite les autres méthodes proactives utilisées pour toutes les personnes ayant un lien avec la garderie parce que beaucoup de techniques d'orientation positive sont semblables pour les personnes de n'importe quel âge.

Les questions suivantes peuvent aider votre équipe à discuter de vos méthodes proactives :

- Comment créons-nous un environnement qui est favorable à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants?
- Comment encourageons-nous et soutenons-nous les partenariats avec les parents?
- Comment encourageons-nous le respect, la coopération, la résolution de problèmes et l'apprentissage chez le personnel?
- Comment créons-nous un environnement accueillant pour les visiteurs et pour les autres personnes ayant un lien avec notre garderie?

Vous voudrez peut-être revoir vos politiques de maîtrise du comportement ainsi que l'*Annexe 3 : Élaboration des politiques de maîtrise du comportement* pour obtenir des idées sur les méthodes proactives ou préventives. Vous pourrez peut-être réviser les énoncés de ces politiques de façon qu'ils soient adaptés à une plus grande variété de personnes. En voici quelques exemples :

« Nous établissons des relations positives, notamment en prenant le temps de parler et d'écouter. »

Une méthode proactive très efficace consiste à avoir des interactions avec les enfants pendant la journée, surtout pendant les périodes de jeu libre. Les adultes peuvent montrer l'exemple en matière de comportements appropriés, diffuser les risques de conflits et établir des relations positives.

Le fait de parler avec les parents sur les événements positifs de la journée de leur enfant et de s'intéresser à la fois aux enfants et aux parents peut contribuer à l'établissement de relations positives. Quand on a de bons rapports avec quelqu'un, il est plus facile de régler des situations difficiles ou émotives sans que l'autre se mette en colère ou sur la défensive.

« Nous montrons l'exemple et encourageons les comportements appropriés. »

Les gens apprennent beaucoup en regardant ce qui se passe autour d'eux. Si vous voulez que les gens adoptent un comportement social positif, vous devez montrer l'exemple. Pour encourager les comportements appropriés, il est utile de parler ce qu'il faut faire plutôt que de se concentrer sur ce qu'il ne faut pas faire.

« Nous établissons des limites bien définies, cohérentes et simples, et nous expliquons les raisons de ces limites. »

Les limites sont des énoncés qui expliquent les comportements attendus. Quand les gens comprennent les raisons des limites établies, ils sont plus prêts à les respecter. Cela s'applique autant aux enfants qu'aux adultes.

« Nous énonçons les limites de façon positive et nous les rappelons régulièrement aux gens. »

Un gentil rappel suivi d'un énoncé de ce qui est attendu fait beaucoup pour établir des relations de coopération, aussi bien avec les enfants qu'avec les adultes. Cela donne à la personne l'occasion de changer son comportement et diminue le risque de réaction négative.

« Nous collaborons pour résoudre les problèmes quand ils se présentent. »

Lorsque les lignes de communication sont bien définies et que les gens sont invités à discuter ouvertement de situations difficiles, nous pouvons empêcher l'intensification des conflits. De même, une communication efficace peut aider les gens à mieux se comprendre.

Exemple d'énoncé

Méthodes proactives

Nous nous efforçons de créer un environnement qui favorise la santé, la sécurité et le bien-être des enfants :

- en ayant, en matière de comportement, des attentes réalistes et adaptées au niveau de développement des enfants;
- en aménageant l'environnement et en installant le matériel de façon à encourager les comportements appropriés et à réduire les risques de comportements inappropriés;
- en planifiant un programme fondé sur les intérêts et les besoins des enfants, et qui tient compte de leurs niveaux de développement;
- en adoptant des emplois du temps et des routines cohérents mais souples qui aident les enfants à acquérir de la confiance, à se sentir en sécurité et à se maîtriser.

Nous créons un environnement positif pour les enfants, les parents, le personnel et les autres personnes qui ont un lien avec notre garderie :

- en établissant des relations positives, notamment en prenant le temps de parler et d'écouter;
- en établissant des limites bien définies, cohérentes et simples;
- en énonçant les limites de façon positive et en les rappelant régulièrement aux gens;
- en expliquant les raisons des limites;
- en collaborant pour résoudre les problèmes;
- en servant de modèles et en encourageant les comportements appropriés.

G. Quelles sont les conséquences d'un comportement inapproprié?

Votre code de conduite doit énoncer les conséquences d'un comportement inapproprié. De cette façon, chaque personne est consciente des conséquences de ses actes. Il faut appliquer les conséquences de façon cohérente avec tous les employés, avec tous les parents ou avec tous les enfants dont le niveau de développement est semblable pour faire preuve d'égalité, d'équité et de respect.

Il est important que les conséquences d'un comportement inapproprié soient :

- basées sur le niveau de développement (des enfants);
- prévues d'avance, cohérentes et justes;
- basées sur la sévérité et la fréquence du comportement;
- basés sur la discussion et la coopération;
- progressives et qu'elles donnent l'occasion à la personne de changer son comportement.

Les conséquences ne doivent pas être une simple punition. Le fait de répondre aux questions suivantes peut aider votre équipe à discuter en quoi un comportement inapproprié peut constituer une occasion d'apprentissage :

- Quelle est la différence entre une discipline qui enseigne et une discipline qui punit?
- Que peut-on faire pour aider quelqu'un à comprendre pourquoi son comportement était inapproprié et quel comportement serait approprié dans l'avenir?

Par exemple, on constate une tendance à ne plus recourir aux temps morts dans les programmes pour jeunes enfants. Le temps mort punit l'enfant en le séparant de ses camarades et en attirant l'attention sur la punition. L'utilisation d'un endroit de retour au calme est une méthode différente. Au lieu d'isoler l'enfant, l'adulte l'aide à comprendre la situation, ses sentiments et les sentiments des autres. Une fois que l'enfant a réussi à communiquer ses sentiments et a eu l'occasion de se calmer, il est capable de discuter des façons appropriées de régler la situation et il est moins susceptible de répéter le comportement inapproprié. Cette méthode aide l'enfant à apprendre à se calmer et à se maîtriser.

Pour les adultes, vous pouvez aussi réagir aux comportements inappropriés en les considérant comme des occasions d'apprentissage pour encourager les comportements positifs. Il faut vous assurer que les parents, le personnel et les autres savent ce qu'est un comportement approprié, ce qu'est un comportement inapproprié et pourquoi.

En rédigeant votre code de conduite, expliquez les conséquences progressives qui seront prévues en cas de comportement inapproprié de la part des enfants ou des adultes qui fréquentent votre garderie.

Exemple d'énoncé

Conséquences d'un comportement inapproprié

Nous réagirons systématiquement en cas de comportement inapproprié de la part des enfants, des parents, du personnel et des autres personnes ayant un lien avec notre garderie :

- en rappelant aux gens les attentes et les limites établies;
- en faisant preuve de respect pour expliquer pourquoi un comportement est inapproprié et ce que nous attendons comme comportement;
- en ne parlant que du comportement, sans juger la personne;
- en réagissant de façon bienveillante et nous montrant attentifs aux sentiments de la personne;
- en prévoyant des conséquences naturelles et logiques.

Selon la gravité et la fréquence du comportement, nous envisagerons d'autres mesures, notamment les suivantes :

- analyser le comportement pour savoir ce qui contribue peut-être au comportement inapproprié d'un enfant et comment nous pouvons diminuer ou supprimer le comportement en question;
- organiser une réunion officielle ou officieuse pour parler des préoccupations et pour élaborer un plan d'action visant à encourager les comportements appropriés dans l'avenir;
- rédiger un contrat écrit, avec une personne adulte ou avec un enfant plus âgé, qui énonce des attentes et des conséquences précises;
- donner un avertissement écrit qui énonce les inquiétudes précises et les conséquences prévues si le comportement persiste;
- faire appel à des ressources externes, notamment les suivantes :
 - un spécialiste du comportement ou d'autres professionnels, afin d'aider le personnel à comprendre le comportement inapproprié de l'enfant et à le réduire;
 - les services à l'enfant et à la famille afin d'obtenir des services de soutien parental;
 - les services de médiation pour résoudre les conflits entre adultes;
 - la Commission des droits de la personne du Manitoba afin d'obtenir des renseignements et des conseils pour résoudre un problème à l'amiable ou pour déposer une plainte officielle s'il s'agit d'un comportement lié à la discrimination ou au harcèlement;
 - la police pour aider en cas de comportement menaçant.

Dans les cas extrêmes, nous prendrons des mesures supplémentaires, notamment les suivantes :

- suspension ou renvoi d'un membre du personnel;
- suspension ou retrait des services de garde en raison du comportement inapproprié d'un enfant ou d'un membre de la famille;
- dans le cas d'un visiteur, interdiction à la personne de revenir à la garderie;
- contact de la police et(ou) des services à l'enfant et à la famille en cas de comportement illégal, notamment de mauvais traitements, d'agression ou de menace à l'encontre d'une autre personne.

Importance de la consignation des renseignements

Les règlements sur la garde des enfants exigent que les garderies consignent par écrit tout incident qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être des enfants et du personnel. Ils mentionnent également que les renseignements concernant un enfant ou la famille d'un enfant doivent rester confidentiels.

Il est important d'adopter des méthodes appropriées pour analyser, consigner dans un registre et régler un conflit ou un comportement inapproprié de la part de n'importe quelle personne ayant un lien avec la garderie. Il faut également enquêter rapidement en cas d'allégation ou de plainte. En même temps, il faut préserver la confidentialité et protéger les droits de toutes les personnes concernées.

La consignation de renseignements par écrit est très importante dans les cas où la police, les services à l'enfant et à la famille, la Commission des droits de la personne du Manitoba ou le Programme de garde d'enfants du Manitoba font enquête sur la question.

Rappelez-vous de faire en sorte que la documentation soit objective, détaillée et confidentielle.

Inscrivez la date, l'heure et le nom des personnes concernées, et prenez des notes sur ce qui suit :

- l'incident présumé (dans la mesure du possible, inscrivez les mots exacts qui ont été employés);
- les discussions avec les personnes concernées;
- les discussions avec la coordonnatrice des services de garderie, la Commission des droits de la personne du Manitoba, les services à l'enfant et à la famille ou la police (notamment la personne avec qui vous avez parlé et les recommandations éventuelles qui ont été formulées);
- les mesures prises, y compris les étapes prévues pour remédier au comportement;
- les avertissements écrits ou les lettres énonçant les préoccupations et les conséquences.

Pour finir

Assemblage des composantes du code de conduite

Maintenant que vous avez terminé l'élaboration de votre code de conduite, nous vous recommandons de répondre aux questions suivantes :

- Avez-vous inclus tous les éléments prévus dans la *Charte sur la sécurité des enfants en garderie* (voir l'*Annexe 4 : Liste de contrôle pour évaluer votre code de conduite*)?
- Avez-vous tenu compte des idées des parents, du personnel, des enfants, des membres du conseil d'administration et des autres personnes ayant participé à la planification et à la rédaction du code de conduite?
- Votre code de conduite est-il clair?
- Reflète-t-il les valeurs uniques et les activités de votre garderie?
- Encourage-t-il et fait-il la promotion des comportements appropriés?
- Énonce-t-il clairement les comportements qui sont inacceptables?
- Énonce-t-il des conséquences progressives?

Félicitations! Vous avez terminé la rédaction de votre code de conduite. Vous êtes maintenant prêts à revoir vos autres lignes directrices, à faire approuver votre code par les membres de votre conseil d'administration et à le présenter à votre coordonnatrice des services de garderie.

Examen et révision des guides de politique existants

Votre code de conduite influe sur de nombreux aspects du programme. Il peut aussi avoir des effets sur les guides de politique destinés aux parents, au personnel et au conseil d'administration. Passez en revue vos politiques, vos méthodes et vos pratiques existantes. Veillez à ce qu'elles soient cohérentes avec votre code de conduite et, au besoin, apportez les changements nécessaires.

Assurez-vous que les changements que vous apportez à vos guides de politique respectent les règlements, sont approuvés par votre conseil d'administration et présentés à votre coordonnatrice des services de garderie. Rappelez-vous que vous devez afficher vos politiques existantes de maîtrise du comportement bien en vue dans votre garderie de façon que les parents puissent en prendre connaissance. Vous devez aussi les distribuer aux employés.

Examen et approbation du code de conduite par le conseil d'administration

Dans une garderie à but non lucratif, c'est le conseil d'administration qui est ultimement responsable de l'exploitation de l'établissement et de l'approbation des politiques, y compris le code de conduite. Votre code de conduite doit être examiné et approuvé par le conseil d'administration et il doit en être fait état dans les procès-verbaux du conseil.

Dans une garderie privée, c'est une bonne idée de communiquer votre code de conduite au comité consultatif des parents.

Présentation

Présentez votre code de conduite terminé à votre coordonnatrice des services de garderie pour qu'elle l'examine et l'approuve. Il sera examiné pour veiller à ce qu'il réponde aux exigences.

En cas de changements nécessaires, le code de conduite définitif doit de nouveau faire l'objet d'un examen et être approuvé par le conseil d'administration avant que vous n'en présentiez la version révisée à votre coordonnatrice des services de garderie.

Distribution et affichage bien en vue

Lorsque votre code de conduite est terminé, il est important que vous communiquiez l'information au personnel et aux parents. Affichez-le donc bien en évidence et prenez le temps d'en parler avec le personnel, avec les parents, avec les enfants et avec les visiteurs habituels.

Examen annuel

Rappelez-vous que vous devez examiner votre code chaque année. Si vous y apportez des changements, n'oubliez pas de les faire approuver par le conseil d'administration, de donner des copies mises à jour aux parents et au personnel et d'en présenter une à votre coordonnatrice des services de garderie dans le cadre de votre demande annuelle de renouvellement de licence.

Conclusion

Nous vous remercions de faire votre part pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants et des adultes de votre garderie. Si vous avez des questions au sujet de ce guide ou des codes de conduite, veuillez vous adresser à votre coordonnatrice des services de garderie.

Annexe 1 : Code de déontologie de la MCCA

Le code de déontologie de la Manitoba Child Care Association (MCCA) énonce les valeurs, les principes et les normes ou pratiques sur lesquels les membres de l'Association se sont entendus, à l'intention de ceux et celles qui ont choisi de travailler dans le secteur de l'éducation des jeunes enfants au Manitoba. Les huit principes déontologiques suivants aident les éducateurs et éducatrices de jeunes enfants à décider de la bonne conduite à adopter.

1. Promouvoir la santé et le bien-être des enfants.
2. Adopter des pratiques qui correspondent au niveau de développement des enfants en travaillant avec les enfants.
3. Faire preuve de bienveillance à l'égard de tous les enfants, et cela dans tous les aspects du travail.
4. Collaborer avec les parents et les soutenir dans leurs responsabilités à l'égard de leurs enfants.
5. Collaborer avec les collègues et d'autres fournisseurs de services de la collectivité pour contribuer au bien-être des familles.
6. Travailler de façon à renforcer la dignité humaine.
7. Chercher de façon constante à renforcer les connaissances, les compétences et le ressourcement nécessaires pour assumer ses responsabilités professionnelles.
8. Faire preuve d'intégrité dans tous les rapports professionnels.

La Manitoba Child Care Association offre une série d'ateliers en quatre parties pour aider les éducateurs et éducatrices des jeunes enfants à respecter ces principes dans leur vie professionnelle quotidienne. Pour obtenir plus de renseignements, visitez www.mccahouse.org ou composez le 586-8587 (à Winnipeg) ou le 1-888-323-4676 (sans frais).

Annexe 2 : Exemple de politique sur le courrier électronique, les appareils électroniques et Internet

Les enfants, le personnel et toutes les autres personnes qui se servent des ordinateurs ou des appareils électroniques de la garderie doivent :

- respecter et protéger la vie privée des autres;
- respecter et protéger l'intégrité de toutes les ressources électroniques;
- respecte et protéger la propriété intellectuelle (les idées, les créations et les droits d'auteur) d'autres personnes;
- communiquer de façon respectueuse;
- signaler tout matériel menaçant ou inapproprié.

Exemples d'utilisations inappropriées :

- consulter, transmettre, copier ou créer de façon intentionnelle du matériel qui :
 - viole la confidentialité des enfants, des parents, du personnel ou de la garderie;
 - enfreint le code de conduite de la garderie (par exemple des messages pornographiques, menaçants, grossiers, discriminatoires ou visant à harceler);
 - est illégal (par exemple des obscénités, du matériel volé ou des copies illégales d'ouvrages protégés par les droits d'auteur);
- utiliser les ressources technologiques à des fins personnelles sans obtenir la permission de la garderie.

Supervision et surveillance

Les employés autorisés de la garderie ont le droit de surveiller l'utilisation qui est faite des ressources technologiques de l'établissement et d'examiner, d'utiliser et de communiquer n'importe quelles données qu'ils trouvent. Ils peuvent aussi se servir de ces données pour des mesures disciplinaires et les communiquer à la police si elles sont de nature criminelle.

Utilisation de téléphones cellulaires et autres appareils électroniques personnels par les employés

- Les employés ne doivent pas utiliser de téléphones cellulaires ni d'autres appareils électroniques personnels quand ils prennent soin des enfants ou qu'ils les supervisent.
- Les employés doivent informer toute personne ayant éventuellement besoin de les contacter pendant les heures de travail qu'elle appelle au numéro de téléphone de la garderie.
- Si les employés emportent un téléphone cellulaire personnel pour des raisons de sécurité à l'occasion de sorties avec les enfants, ils ne doivent l'utiliser que pour contacter d'urgence la garderie ou les parents d'un enfant.

- ❑ Si les employés utilisent un téléphone cellulaire personnel ou un autre appareil pour photographier ou filmer les enfants (avec la permission de la garderie et des parents), ils doivent télécharger les données dans l'ordinateur de la garderie et les effacer de leur téléphone ou appareil.
- ❑ Les renseignements concernant les enfants, les parents, le personnel et la garderie (y compris des photos ou des vidéos) ne doivent pas être publiés :
 - sur l'espace Web personnel d'un membre du personnel;
 - sur des sites Web de réseautage social (par exemple, blogues, MySpace, Facebook, etc.);
 - sur des réseaux publics ou des sites de partage de fichiers (par exemple, Photobucket, Flickr, YouTube, etc.);
 - sur tout autre site Internet.
- ❑ Les employés ne doivent pas accepter les enfants comme « amis » ni « copains » quand ils utilisent des sites de réseautage social comme Facebook ou MSN.

Annexe 3 : Élaboration des politiques de maîtrise du comportement

Introduction

Toutes les garderies ordinaires, familiales et collectives visées par une licence sont tenues d'adopter par écrit des politiques de maîtrise du comportement.

De telles politiques doivent faire la promotion de rapports positifs avec les enfants et prévoir des attentes réalistes en ce qui concerne les capacités des enfants, ainsi que des conséquences naturelles pour le comportement. Elles aident à créer un environnement favorable où les enfants apprennent les comportements appropriés et acceptables ainsi que l'autonomie.

Vos politiques de maîtrise du comportement doivent :

- Énoncer la philosophie de votre établissement pour ce qui est d'orienter le comportement des enfants. Quel objectif espérez-vous atteindre en ce qui concerne les enfants?
- Énoncer les techniques positives que vous utiliserez pour orienter le comportement des enfants.
- Énoncer les techniques d'intervention positives que vous utiliserez.
- Énoncer les techniques interdites.

Ces politiques doivent faire l'objet d'un examen :

- avec les parents avant qu'ils n'inscrivent leurs enfants;
- avec les nouveaux membres du personnel quand ils sont engagés;
- avec les remplaçants quand ils sont engagés;
- avec tout le personnel au moins une fois par mois.

Une copie doit être remise aux parents ou tuteurs de tous les enfants au moment de l'inscription.

Formes interdites de maîtrise du comportement

Règlement du Manitoba, paragraphe 11(1) :

« Il est interdit au titulaire de licence de permettre ou d'infliger des punitions physiques sous quelque forme que ce soit, d'abuser émotionnellement des enfants présents et de refuser de satisfaire à leurs besoins physiques. »

Cela inclut notamment, sans s'y limiter :

- frapper un enfant directement ou avec un objet physique quelconque;
- secouer, pousser, fesser ou toute autre forme de contact physique agressif;
- obliger ou forcer un enfant à répéter des mouvements physiques;
- faire des commentaires méchants, humiliants, avilissants ou dégradants qui nuisent à l'estime de soi d'un enfant;
- isoler ou enfermer un enfant;
- refuser de répondre aux besoins physiques d'un enfant, par ex. nourriture, logement, vêtements, lit ou toilettes.

Orientation positive du comportement

Orienter ou guider peut vouloir dire « accompagner en montrant le chemin, entraîner dans une certaine direction, mettre sur la voie ou indiquer la direction à prendre ».¹

Cette définition reflète une approche qui explique le rôle et la responsabilité des adultes comme personnes qui aident les enfants. En remédiant aux comportements inappropriés et aux conflits d'une façon qui est positive, valorisante et éducative, les adultes peuvent aider les jeunes enfants à commencer à comprendre quels sont les comportements appropriés et quels sont les comportements inappropriés. En même temps, ils respectent les sentiments des enfants, aident ces derniers à reconnaître leurs sentiments et les encouragent à trouver des façons socialement acceptables d'exprimer ces sentiments. Grâce à une orientation positive, les enfants peuvent commencer à se sentir maîtres de leurs émotions et de leurs actes, à accepter des limites et à comprendre les raisons des attentes que l'on peut avoir à leur égard. En incitant les enfants à faire partie de la solution et pas seulement du « problème », les adultes peuvent aider les enfants à se sentir bien dans leur peau et à acquérir des habiletés précieuses en matière de résolution de problèmes.

« Les enfants deviennent socialisés à mesure qu'ils comprennent et intègrent les règles, les attentes et les valeurs sociales que nous partageons tous. Cela ne se produit pas naturellement. Les enfants ont besoin de l'aide d'adultes dans leur vie. »² Orienter le comportement des enfants est un rôle essentiel et une responsabilité des fournisseurs de soins.

Dans ce guide, vous trouverez de courts résumés expliquant les pratiques d'orientation positive suivantes :

- orientation indirecte**
 - vos attentes par rapport aux enfants
 - l'environnement et le matériel
 - les idées de programmes
 - les horaires et routines
- stratégies de prévention**
- stratégies d'intervention**

¹ Adaptation du *Petit Robert, Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Les Dictionnaires ROBERT-CANADA S.C.C., Montréal, Canada, 1984.

² Manitoba Child Care Association, *Let Babies be Babies: Guiding the Journey to Independence*, 1993, p. 5. (trad.libre)

Orientation Indirecte

« Que nous en soyons toujours conscients ou pas, l'environnement qui nous entoure peut avoir des effets majeurs à la fois sur notre comportement et sur nos sentiments. Vous êtes-vous déjà trouvés dans une pièce ou une zone bondée de monde? Comment vous sentez-vous? Vous comportez-vous d'une façon différente quand vous êtes dans des endroits qui ne sont pas bondés? Et les jours où chaque minute est occupée par des réunions ou des tâches et où vous n'avez pas le temps de dîner ni de prendre une pause pour bavarder avec un ami ou un collègue? De quelle humeur êtes-vous à la fin de la journée?

« Comme les adultes, les enfants sont influencés par leur environnement physique et par la façon dont la journée est organisée. »³ Pour décider de stratégies d'orientation du comportement, vous devez d'abord tenir compte de vos attentes par rapport aux enfants, de l'environnement de votre garderie, de vos idées de programmes et de votre emploi du temps quotidien.

Vos attentes par rapport aux enfants

De nature, les enfants diffèrent les uns des autres en ce qui concerne le niveau d'activité, la personnalité et le niveau de développement. Ces différences donnent à chacun et à chacune une personnalité unique et attachante. Elles peuvent aussi compliquer la vie des enfants quand ils sont rassemblés dans une garderie. À titre de personnes prenant soin de jeunes enfants, nous devons nous attendre à ces différences et les respecter. Nous devons aussi concevoir nos programmes en tenant compte de ces différences. Il nous faut également comprendre que les enfants grandissent et apprennent en faisant des erreurs et que les difficultés constituent un aspect normal et attendu du développement des enfants.

Pour les bébés, les tout-petits, les enfants d'âge préscolaire et les enfants d'âge scolaire, nous devons fonder nos attentes et nos stratégies d'orientation du comportement en comprenant bien le développement de l'enfant.

En matière de comportement, les attentes varient grandement d'une famille à une autre et d'une culture à une autre. Certaines familles ou cultures attachent de l'importance au respect des règles établies, à la dépendance et au respect des aînés alors que d'autres accordent la priorité à la prise de risques, à l'assertivité et à l'indépendance. Le fait de connaître les antécédents d'un enfant et de respecter divers systèmes de valeurs aide les fournisseurs de soins à réagir avec sensibilité aux diverses méthodes d'éducation des enfants.

Environnement et matériel

La façon dont l'environnement est conçu et utilisé peut encourager les enfants à adopter les comportements recherchés ou les en décourager. Il faut tenir compte du genre d'activités ludiques qui se déroulent dans différents endroits de votre garderie. Veillez à ce que les jouets, le matériel et l'équipement correspondent aux niveaux de développement des enfants, qu'ils soient en nombre suffisant et en bon état. Prévoyez des endroits pour les activités ludiques individuelles et en petits groupes. En aménageant la salle d'une façon différente ou en prévoyant une rotation des jouets, vous créez un nouvel intérêt et stimulez le jeu.

3 Manitoba Child Care Association, *Let Babies be Babies: Guiding the Journey to Independence*, 1993, p. 21. (trad. libre)

Les enfants ont besoin de ce qui suit :

- un accès indépendant aux jouets et au matériel ainsi que la possibilité de choisir parmi ces articles;
- suffisamment d'espace et de temps pour jouer de façon ininterrompue;
- un accès à des endroits bruyants, désordonnés et tranquilles;
- de l'espace, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, pour des activités faisant appel à la motricité globale et leur permettant de bouger;
- de l'espace, du matériel et des occasions leur permettant d'avoir des interactions sociales et de jouer à faire semblant.

Maximisez le nombre d'articles à usage illimité pouvant être utilisés de diverses façons. Par exemple, prévoyez du papier, de la colle et du matériel de collage plutôt que des livres de coloriage. Non seulement ce matériel stimulera la créativité et les habiletés de résolution de problèmes chez les enfants mais il limitera aussi les frustrations.

Idées de programmes

Il faut planifier les activités quotidiennes en tenant compte des intérêts et des niveaux de développement des enfants. Les enfants ont besoin de blocs de temps suffisants (au moins 45 minutes) pour participer à des jeux libres dans un milieu stimulant axé sur les enfants. Rappelez-vous qu'ils ont besoin de participer activement au processus d'apprentissage et d'exercer leur corps et leurs sens en plus de leur cerveau.

Si vos activités consistent souvent pour les enfants à s'asseoir et à écouter, plutôt qu'à bouger et à faire, ils risquent d'être frustrés et d'adopter des comportements inappropriés. Les activités en plein air donnent aux enfants des occasions de canaliser leur énergie de façon constructive et diminuent les frustrations, les conflits et les comportements inappropriés ou difficiles.

Horaires et routines

Les horaires, les routines et les transitions donnent aux enfants un cadre qui peut être synonyme de confiance, de sécurité, d'ordre et de maîtrise. Il faut que votre horaire soit cohérent mais assez souple pour répondre aux besoins individuels des enfants, ces besoins pouvant changer d'un jour à l'autre. Parlez aux enfants quand vous changez de routine de façon qu'ils puissent rajuster leurs attentes. Veillez à ce que l'horaire équilibre les périodes actives et les périodes tranquilles, les séances individuelles et les séances de groupe, les activités laissées à l'initiative des enfants et celles qui sont décidées par les adultes ainsi que les jeux à l'intérieur et à l'extérieur.

Stratégies de prévention et d'intervention

Il existe de nombreuses stratégies d'orientation que vous pouvez mettre en oeuvre pour limiter les conflits. Rappelez-vous que vous ne réussirez jamais à éliminer tous les conflits et que vous n'y tenez probablement pas. Lorsqu'ils sont réglés convenablement, ils peuvent constituer d'excellentes expériences d'apprentissage pour les enfants. Résoudre des conflits aide les enfants à acquérir des habiletés sociales et à apprendre à s'entendre avec les autres. Même si vous ne voulez pas éliminer complètement les conflits, vous ne voulez pas non plus les créer ni les aggraver quand ils se produisent. Dans le présent guide, les stratégies de prévention sont des lignes directrices destinées à vous aider à créer un climat positif en multipliant les occasions de comportement souhaitable.

En cas de comportement indésirable, vous devez vous interposer et intervenir. Votre objectif doit être d'orienter et de soutenir plutôt que de punir ou de résoudre le problème à la place des enfants. Les stratégies d'intervention énoncées dans le présent guide vont vous aider à atteindre cet objectif.

Stratégies de prévention

Fixez des limites claires, simples et cohérentes, et expliquez-les

Les limites sont des énoncés sur le comportement que l'on attend des enfants.

Faites en sorte qu'elles soient clairement énoncées de façon qu'un enfant puisse les comprendre. Elles doivent toujours être respectées par tous les adultes, y compris les remplaçants. Expliquez aux enfants pourquoi il faut qu'ils respectent les limites. Lorsqu'ils comprennent les raisons des limites, ils sont plus susceptibles de s'y conformer.

Dites par exemple : « *Quand tu t'assois, les autres peuvent voir le livre.* »

Plutôt que : « *Assieds-toi.* »

En fait, vous n'aurez peut-être besoin que de trois règles élémentaires :

1. Respecte-toi

Par exemple, « Si tu essaies de te mettre debout sur la bicyclette, tu risques de te faire du mal. Si tu veux t'asseoir et faire de la bicyclette, ça va. Mais si tu veux te mettre debout sur la selle, je vais être obligée de ranger la bicyclette. »

2. Respecte les autres

Par exemple, « Pierre, tu as fait mal à Catherine quand tu lui as lancé le livre. Je ne peux pas te laisser faire du mal à tes amis et je ne vais pas laisser tes amis te faire du mal. Les livres, c'est fait pour regarder les images et pour lire. Est-ce que tu veux que je te lise ce livre ou est-ce qu'on le range? »

3. Respecte l'environnement, l'équipement et le matériel

Par exemple, « Quand tu tapes sur le petit téléphone, tu peux le casser. Allons chercher un xylophone ou un tambour pour que tu puisses taper dessus. »⁴

⁴ Adapted from Manitoba Child Care Association, *Let Babies be Babies: Guiding the Journey to Independence*, 1993, p. 19. (trad. libre)

Énoncez les limites de façon positive et rappelez-les régulièrement aux enfants

Dire aux enfants ce qu'il faut faire plutôt que ce qu'il ne faut pas faire renforce les comportements acceptables. Cela diminue aussi la possibilité pour eux de réagir de façon défensive. Un petit rappel de temps en temps indique une attitude compréhensive de la part de l'adulte.

Il nous arrive à tous d'être complètement absorbés par des tâches de temps en temps et d'oublier de faire ce qu'on était censés faire, ou bien de chercher des raccourcis pour exécuter certaines tâches. En conséquence, il nous arrive parfois d'oublier de nous laver les mains avant de prendre une collation ou bien de traverser la pièce en marchant plutôt qu'en courant.

Un gentil rappel suivi d'un énoncé de ce qui est acceptable aide beaucoup à enseigner la maîtrise de soi et l'autodiscipline sans pour autant sacrifier la confiance en soi et la maîtrise de soi de l'enfant.

Dites par exemple : « *Accroche ton manteau, s'il te plaît.* »

Plutôt que : « *Ne laisse pas ton manteau par terre.* »

Donnez aux enfants des occasions de faire des choix

Naturellement, les enfants demandent à exercer leurs habiletés en matière de prise de décisions. Il est essentiel de prévoir des moments pendant la journée pour que les enfants fassent des choix. Laissez-les décider de l'endroit où ils vont jouer pendant la période de jeu libre, des chansons qu'ils vont chanter pendant l'heure du cercle ou encore de l'endroit où mettre les yeux sur le masque qu'ils fabriquent.

La prise de décisions est une habileté précieuse qu'il faut apprendre. Elle contribue à l'acquisition de la maîtrise de soi et limite les frustrations. Apprenez à formuler vos phrases de façon à inviter les enfants à exercer des choix tout en essayant d'atteindre l'objectif de votre programme ou de la tâche à exécuter.

Dites par exemple : « *Veux-tu ranger les blocs ou les casse-tête?* »

Plutôt que : « *Est-ce que tu veux ranger?* »

Mettez l'accent sur le comportement et non pas sur l'enfant

Dans un contexte d'orientation, le fait de se concentrer sur le caractère de l'enfant mène généralement à des sentiments de culpabilité et de honte chez l'enfant. Cela finit par diminuer l'estime de soi. Par contre, en se concentrant sur le comportement, on préserve la dignité de l'enfant et on l'aide à corriger le comportement.

Dites par exemple : « *Quand tu lui prends le crayon des mains, Jamal se met en colère.* »

Plutôt que : « *Tu devrais avoir honte de prendre le crayon de ses mains.* »

Ignorez les petits incidents

Les adultes qui travaillent avec de jeunes enfants doivent avoir des attentes réalistes en ce qui concerne l'environnement d'une garderie. Il faut qu'ils apprennent à tolérer une certaine quantité de bruit et de désordre, ainsi que la recherche d'attention de la part de certains enfants. Dans la mesure où les comportements des enfants ne nuisent ni à leur sécurité, ni à la sécurité et aux droits des autres, ni à la sécurité de l'environnement, il vaut peut-être mieux ne pas intervenir.

Préparez les enfants aux transitions

Il est difficile pour les enfants de passer d'une activité à une autre. Veillez à leur donner toute une série d'avertissements avant la fin d'une activité et le début d'une autre. Trouvez une façon concrète de prévenir pour le dernier avertissement : « *Quand ce jeu sera terminé, ce sera l'heure de la collation* ».

Aidez les enfants à s'enthousiasmer pour la prochaine activité en leur en parlant : « *Après la collation, on ira dehors colorer la neige avec des jets de couleur.* »

Montrez l'exemple et encouragez les comportements appropriés

Les enfants apprennent beaucoup en regardant ce qui se passe autour d'eux. Si vous voulez qu'ils se comportent de façon sociable, vous devez leur montrer. Il ne s'agit pas de dire « *Fais ce que je dis et pas ce que je fais.* »

Si vous voulez que les enfants parlent sans crier, faites en sorte de ne pas crier vous-même. Quand les enfants se comportent de façon appropriée, encouragez-les en leur expliquant quels effets cela a sur les personnes qui les entourent.

Interagissez avec les enfants

Le fait de participer aux activités des enfants pendant la journée est une stratégie proactive très efficace pour orienter les comportements. En réagissant et en vous engageant avec les enfants quand ils jouent, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, vous pouvez à la fois montrer les comportements qui sont appropriés et désamorcer les risques de conflits. Très peu de conflits s'enveniment immédiatement. Les fournisseurs de soins doivent en être conscients et réagir pendant la période de montée de la tension.

Mettez-vous à la disposition des enfants pour les aider à exprimer clairement leurs paroles, leurs actes et leurs sentiments aux autres. Déplacez-vous dans la pièce et allez voir chaque enfant ou chaque petit groupe.

Stratégies d'intervention

Servez-vous de la proximité physique et du toucher

Par le toucher, les adultes peuvent souvent aider à remettre les enfants sur la voie d'un comportement approprié et ils peuvent les aider à retrouver la maîtrise de soi. Faites preuve de chaleur humaine par des contacts appropriés, par exemple en serrant un enfant dans vos bras quand il le fait avec vous, en lui caressant doucement le dos ou en le mettant sur vos genoux.

Rappelez les règles et, au besoin, réorientez les enfants

Rappeler de simples règles aux enfants est une stratégie d'intervention efficace, surtout quand les règles qui ne sont pas respectées ne mettent aucune personne en danger. Souvenez-vous : les jeunes enfants ont la mémoire courte et ils sont facilement distraits. Le rappel des règles fait partie de la description d'emploi de toute personne adulte qui s'occupe de jeunes enfants.

Lorsqu'un comportement met quelqu'un en danger, il faut peut-être à la fois rappeler et réorienter. Par exemple, il faut rappeler à un enfant qui jette du sable aux autres que le sable doit rester dans le bac parce que, si on le lance, cela fait du mal aux autres enfants. Il faut aussi réorienter l'enfant pour qu'il fasse d'autres choses avec le sable.

Encouragez l'enfant à penser à d'autres façons d'utiliser le sable. S'il a de la difficulté à en trouver, vous pouvez en proposer plusieurs et montrer comment on s'amuse avec le sable (par exemple, commencez à creuser une tranchée pour l'intéresser). Essayez au départ de ne pas proposer le fait de quitter le bac à sable comme choix possible.

Obtenez l'attention des enfants de façon respectueuse

Lorsque vous devez intervenir dans une situation, soyez respectueux. Au lieu de crier sur l'enfant à l'autre bout de la salle, allez près de lui, baissez-vous à son niveau, regardez-le dans les yeux et parlez calmement. Une voix calme et maîtrisée, et un langage corporel non menaçant peuvent aussi aider à apaiser la situation plutôt qu'à l'envenimer.

Soyez attentifs aux sentiments des enfants

Quand vous êtes confrontés à un problème de comportement, veillez à reconnaître les sentiments de l'enfant avant d'établir des limites. Si plusieurs enfants sont concernés, rappelez-vous de vous adresser à tous.

Commencez par demander aux enfants de vous dire comment ils se sentent, « *Est-ce que tu peux me dire comment tu te sens quand Dorothee te prend ton camion des mains?* »

« *Dorothee, comment est-ce que tu te sens quand tu veux vraiment le camion et que Shahara ne te le donne pas?* »

Si les enfants ont du mal à s'exprimer verbalement, aidez-les. Sur le plan du développement, ils ne sont peut-être pas capables de décrire leurs sentiments, ou bien, sur le plan affectif, ils sont peut-être trop fâchés sur le coup. « *J'ai l'impression que tu es très en colère mais je ne peux pas te laisser donner des coups de pied à Shahara.* » (Étant donné que Dorothee donnait des coups de pied à Shahara, il fallait arrêter les coups de pied en vous approchant physiquement et en vous servant du toucher comme stratégie avant d'en arriver à ce point.)

Rappelez-vous de faire en sorte que votre ton et votre langage corporel ne soient pas menaçants.

Aidez les enfants à régler des problèmes

Comme fournisseur de soins, vous servez de ressource aux enfants. Après avoir été attentifs aux sentiments des enfants, commencez à les aider à trouver des solutions.

Commencez par énoncer le problème, « *J'ai l'impression que vous voulez tous les deux la bicyclette.* » Puis, demandez aux enfants : « *Qu'est-ce qu'on peut faire?* » S'ils n'ont pas de suggestions à faire, donnez-leur quelques possibilités. Votre rôle consiste essentiellement à faciliter, à clarifier verbalement et à faire en sorte que les contacts physiques cessent.

Essayez de vous rappeler que ce n'est pas à vous de résoudre le problème à la place des enfants. Il se peut que beaucoup de temps soit consacré à l'aspect social et que, finalement, personne n'obtienne la bicyclette. Vous pouvez aider les enfants à se préparer à cette éventualité en leur rappelant verbalement l'heure sur un ton très neutre. Rappelez-vous qu'il s'agit-là d'une « occasion d'apprentissage » où les enfants peuvent apprendre de précieuses habiletés en matière de négociation.

Supprimez un privilège

Dans des situations extrêmes, lorsque toutes les autres stratégies se sont avérées inefficaces, il est parfois nécessaire de limiter ou de supprimer le matériel ou l'équipement. Assurez-vous de faire cela après avoir prévenu les enfants et après avoir clairement expliqué les conséquences de la suppression du matériel ou de l'équipement.

Si vous devez retirer un enfant d'une situation, essayez de la garder avec vous plutôt que dans un endroit isolé de la pièce, par exemple sur une chaise à l'écart des autres. En ayant l'enfant près de vous, vous pouvez l'aider à se calmer et évaluer à quel moment elle est prête à ré-essayer.

Quand vous décidez avec l'enfant que celle-ci est prête à retourner dans la situation originale, accompagnez-la pour l'aider à réussir. Quand vous estimez qu'elle ne répètera pas le comportement, remerciez-la de vous avoir montré qu'elle a changé son comportement et quittez la situation de jeu. Si l'enfant répète le comportement, il vous faudra peut-être la retirer de la situation une deuxième fois et lui expliquer pourquoi vous faites cela.

Veillez noter : Refuser de satisfaire aux besoins physiques d'un enfant n'est jamais acceptable comme conséquence. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la section consacrée aux formes interdites de maîtrise du comportement dans l'introduction.

Résumé

Il est important de se rappeler qu'aucune stratégie individuelle ne sera efficace dans toutes les situations et avec tous les enfants.

Quand on comprend et utilise les techniques d'orientation positive, on réussit mieux à surmonter les difficultés qui surviennent inévitablement quand on vit et travaille avec de jeunes enfants.

« L'orientation positive commence par la prévention des problèmes et des conflits en créant des environnements physiques et sociaux qui sont favorables.

« Pour aider les enfants à apprendre à faire la distinction entre un comportement approprié et un comportement inapproprié, il faut avoir avec eux des interactions positives, directes et cohérentes. Pour qu'ils acquièrent des habiletés en matière de résolution de problèmes et qu'ils fassent preuve d'empathie à l'égard des autres, il faut que des adultes attentionnés et engagés leur accordent du temps et de l'aide.

« Orienter le comportement des enfants est un rôle important pour les fournisseurs de soins et les parents, et, parfois, ce rôle n'est pas facile à assumer. Mais, quand nous interagissons avec les enfants de façon respectueuse et bienveillante, nous les aidons à se donner des bases solides pour construire leur estime de soi et leur maîtrise de soi. »⁵

Conseils utiles

- Placez-vous le dos au mur et non pas en tournant le dos aux enfants.
- Faites visuellement le tour de la pièce quand vous interagissez avec les enfants.
- Installez les hautes étagères contre les murs.
- Maîtrisez vos propres émotions.
- Faites en sorte que votre ton et votre langage corporel restent calmes.
- Faites la connaissance des familles des enfants et faites-leur part des succès et des inquiétudes sur le plan du comportement.
- Quand vous orientez le comportement d'un enfant, établissez un rapport avec l'enfant plutôt que de vous montrer critique ou de lui faire des remontrances.
- Soyez clair(e) et expliquez les comportements. Évitez les commentaires vagues comme « joue gentiment ».
- Donnez des occasions aux enfants de réparer la situation au lieu d'insister pour qu'ils s'excusent de façon superficielle.
- Si vous sentez que votre propre niveau de frustration augmente, comptez jusqu'à dix et prenez de grandes respirations avant d'agir.

Ce guide fut d'abord adapté en 2001 par le Programme de garde d'enfants du Manitoba à partir d'un article intitulé *Developing Your Centre's Behaviour Guidance Policy*, publié dans *Focus on Children and Families* (janvier 1999), avec l'autorisation de la direction de la garde d'enfants et de l'intervention précoce (Child Care and Early Intervention) du ministère des services communautaires de la Nouvelle-Écosse.

⁵ Manitoba Child Care Association, *Let Babies be Babies: Guiding the Journey to Independence*, 1993, p. 21. (trad.libre)

Annexe 4 : Liste de contrôle pour évaluer votre code de conduite

Remplissez cette liste de contrôle pour vous assurer d'avoir inclus tous les éléments nécessaires. Vous pouvez inclure une copie de cette liste quand vous présentez votre code de conduite à la coordonnatrice des services de garderie.	
Nom de l'établissement	
Numéro de l'établissement	Rempli par
Coordonnatrice des services de garderie	Poste
Votre code de conduite doit inclure ce qui suit :	
<input type="checkbox"/> Un énoncé indiquant que les personnes suivantes doivent agir avec respect et se conformer au code de conduite : <ul style="list-style-type: none"> • le titulaire de licence • le personnel de l'établissement • les enfants inscrits • les parents et tuteurs des enfants inscrits • toutes les autres personnes ayant un lien avec l'établissement 	
<input type="checkbox"/> Un énoncé indiquant que sont inacceptables : <ul style="list-style-type: none"> • l'intimidation ou le harcèlement • les mauvais traitements, l'exploitation sexuelle ou la violence psychologique, y compris la violence verbale, par écrit ou autre • la discrimination indue fondée sur une caractéristique visée au paragraphe 9(2) du <i>Code des droits de la personnes</i> • les actes mettant une autre personne en danger 	
<input type="checkbox"/> Un énoncé indiquant que tout le monde doit respecter les politiques de l'établissement sur l'utilisation appropriée du courrier électronique, des appareils électroniques et d'Internet	
<input type="checkbox"/> Une description des méthodes proactives utilisées pour faire en sorte que le milieu soit propice à la santé, à la sécurité et au bien-être des enfants inscrits	
<input type="checkbox"/> Une description des conséquences prévues en cas de violation au code de conduite	

Un code de conduite efficace :

- est clair
- est d'une longueur raisonnable pour être facile à lire et à distribuer
- est formulé de façon positive
- essaie de faire l'équilibre entre, d'une part, des énoncés positifs sur le comportement respectueux et, d'autre part, les méthodes proactives avec des énoncés sur le comportement inacceptable et ses conséquences
- inclut une explication de ce qu'est un comportement respectueux et approprié :
 - en utilisant trois ou quatre énoncés positifs ou principes directeurs plutôt qu'une liste de règles
 - qui s'applique aux enfants de divers niveaux de développement
 - qui s'applique aux enfants, au personnel, aux parents et aux autres personnes ayant un lien avec la garderie
- énonce les conséquences d'un comportement inapproprié qui sont :
 - basées sur le niveau de développement (des enfants)
 - prévues d'avance, cohérentes et justes
 - basées sur la sévérité et la fréquence du comportement
 - basées sur la discussion et la coopération
 - progressives et donnent l'occasion à la personne de changer son comportement