

# Cas

## Valeurs d'inclusion et respect de la vie privée

C'était un beau matin ensoleillé du mois d'août, une jeune famille est venue au centre éducatif à l'enfance. S'adressant à un parent bénévole qui travaillait avec un enfant tout près de la porte d'entrée, les parents lui ont demandé s'il y avait une place disponible pour leur bambin Yusaf, soit pour le mois de septembre. La bénévole a dirigé la famille à mon bureau et m'a présentée à eux comme Margot, la directrice du centre.

M. et M<sup>me</sup> Zaid se sont présentés et m'ont également présenté leur fils Yusaf. Je les ai accueillis chaleureusement et les ai invités à entrer dans mon bureau. J'ai donné à Yusaf un livre d'images et quelques jouets qui étaient rangés sur l'étagère. Yusaf a souri et il m'a dit : « Merci pour les jouets. »

M. Zaid a expliqué que son épouse et lui venaient tout juste de s'inscrire au collège communautaire. « Les cours commencent dans deux semaines », a-t-il dit avec enthousiasme. Il a ajouté qu'ils avaient fait une demande d'aide financière auprès de la municipalité et qu'ils attendaient l'approbation. D'ici là, ils aimeraient que Yusaf puisse commencer à participer à un programme de garde d'enfants et ce, le plus tôt possible. Ils étaient prêts à payer le plein tarif jusqu'à ce qu'ils reçoivent une réponse de la municipalité.

J'ai confirmé qu'une place venait tout juste de se libérer et que Yusaf pouvait commencer immédiatement. « Est-ce que vous aimeriez voir notre programme ? », leur ai-je demandé. Ils ont accepté avec plaisir. Je leur ai fait faire la tournée du centre et leur ai précisé le barème de tarifs.



oepe

ordre des éducatrices  
et des éducateurs  
de la petite enfance

Le petit Yusaf a commencé à participer au programme. Sa famille était très contente de le voir s'adapter au centre et établir des liens avec les éducatrices. M. et M<sup>me</sup> Zaid ont tous les deux mentionné que leur fils apprenait beaucoup et qu'il semblait très heureux. « Nous avons beaucoup de chance d'avoir trouvé ce centre et d'avoir pu y inscrire Yusaf aussi rapidement. Nous vous sommes très reconnaissants. »

Deux semaines plus tard, Saba, l'EPEI dans la salle des bambins, m'a demandé si le bureau d'aide financière de la municipalité avait approuvé la demande de la famille Zaid. Apparemment, elle a appris que le plein tarif causait un stress financier à la famille. J'ai hésité, parce que ce n'est pas le genre d'information que je partage normalement avec les membres de l'équipe. « Je n'ai reçu aucun avis de la municipalité au sujet de leur demande d'aide financière », lui ai-je répondu.

À peu près six semaines plus tard, Saba m'a dit que c'était merveilleux que M. et Mme Zaid aient enfin obtenu de l'aide financière. Selon elle, cela allégeait la jeune famille d'un lourd fardeau. « J'ai demandé aux parents de nous apporter leur horaire de cours pour nous aider à planifier notre horaire du début et de la fin de la journée et respecter le ratio éducatrices-enfants », a souligné Saba.

Perplexe, je lui ai posé la question suivante : « Est-ce que tu demandes à toutes les familles de fournir leur horaire ? »

« Non, seulement les familles subventionnées pour qu'elles n'abusent pas du système », a répondu Saba.

Le commentaire de Saba m'a beaucoup préoccupée. Je sentais que Saba faisait de la discrimination entre les familles qui payaient le plein tarif et celles qui recevaient une aide financière. En tant que gestionnaire, je ne me souvenais pas avoir reçu de lettres de la

municipalité précisant le nombre d'heures par jour pour lesquelles une famille a reçu une approbation d'aide financière. J'ai survolé les dossiers pour vérifier les éléments de l'approbation de la famille Zaid et de plusieurs autres familles subventionnées. Les personnes qui faisaient une demande d'aide financière à la municipalité n'étaient pas tenues de fournir quelque renseignement que ce soit au sujet de leur horaire de cours, de leur horaire au travail et de leur horaire personnel.

Dans mon étonnement, je me demandais pourquoi Saba a parlé à la famille du ratio du début et de la fin de la journée. En tant que directrice, j'ai toujours été vigilante à la dotation des ressources humaines en fonction du nombre d'enfants inscrits dans chaque groupe d'âge et des heures d'ouverture et de fermeture du centre. De plus, j'ai toujours essayé de faire très attention de ne pas divulguer aux éducatrices quelles familles recevaient une aide financière. Si les familles choisissaient de partager cette information avec d'autres membres de l'équipe, ce qui s'est produit occasionnellement, c'était leur propre décision.

Le lendemain matin, Mme Zaid m'a téléphoné me demandant : « Est-ce que c'est obligatoire de vous fournir notre horaire de cours ? La plupart du temps, il va falloir qu'on reste après les cours pour participer à des groupes d'étude ou pour effectuer des travaux avant de venir chercher Yusaf. On ne veut pas que les éducatrices se fâchent contre nous si on est en retard. »

J'ai alors expliqué à Mme Zaid que non, elle n'était pas tenue de fournir les horaires de cours à quiconque du centre, et qu'elle serait considérée comme étant en retard seulement si elle ou son mari venait chercher Yusaf après l'heure de fermeture du centre.

Quand j'ai raccroché, j'avais l'estomac à l'envers. Je sentais que la philosophie du centre n'était peut-être pas comprise et adoptée par tous les membres de l'équipe. Je pensais que les valeurs du centre en ce qui a trait à l'inclusion, la sensibilité et l'établissement de relations respectives avec les familles étaient compromises. Est-ce que Saba croyait réellement que les familles, comme la famille Zaid, allaient abuser du système et que le centre avait la responsabilité d'éviter une telle situation ?

Saba n'a peut-être pas compris les répercussions que son attitude et ses commentaires pourraient avoir sur les enfants et leur famille, sur les membres de l'équipe du centre et de la confiance que la communauté accordait au programme du centre. Est-ce que d'autres employés partageaient l'opinion de Saba? À combien de familles a-t-on demandé de fournir leur horaire? Comment pouvais-je le savoir ? Qu'est-ce que je dois faire pour rectifier cette information fautive et, encore plus important, corriger cette perception erronée du rôle du centre?

## Reflecting on the Case

1. Dans ce cas-ci, quels sont les faits principaux?
2. Analysez le cas tant du point de vue de Maggie, que de Saba et de M. et M<sup>me</sup> Zaid. En quoi leurs points de vue sont-ils différents?
3. Quels sont les principaux problèmes dans cette étude de cas ? Quel est l'impact de ces problèmes sur les enfants et les familles du centre ?
4. De quelles façons l'auteur répond-elle, ou ne répond-elle pas ou dépasse-t-elle vos attentes sur la question du professionnalisme ? S'il y a lieu, dans quelle mesure pensez-vous que ses actions sont justifiées et légitimes?
5. Dans une perspective d'avenir, quelles mesures et actions les membres de l'équipe pourraient-ils prendre pour mieux communiquer les valeurs du centre en ce qui a trait à l'inclusion, à la sensibilité et à l'établissement de relations de respect avec les familles?
6. Comment les normes déontologiques et professionnelles sont-elles reflétées (ou pas) dans ce cas?
7. L'auteur aimerait savoir à combien d'autres familles on a demandé de fournir leur horaire par le passé et ce, dans une perspective de corriger toute perception erronée du rôle du centre. Quels conseils donneriez-vous à cette EPEI ??