

# Étude de cas 2

Des bosses... et des coups de toutes parts



# Introduction

Le cas dans cette publication a été écrit par un membre de l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance. Le cas décrit une expérience réelle vécue par une éducatrice de la petite enfance inscrite ou un éducateur de la petite enfance inscrit (EPEI) dans l'exercice de sa profession. Il présente un dilemme auquel l'EPEI a été confronté, inclut des participants ayant des perspectives multiples et explore les complexités de nature déontologique.

Cette étude de cas peut être utilisée par les membres comme source de réflexion et de dialogue sur l'exercice de la profession d'éducatrice ou éducateur de la petite enfance dans le cadre du *Code de déontologie et normes d'exercice*.

Les études de cas donnent un sens et un contexte au *Code de déontologie et normes d'exercice*. Elles transposent la réflexion théorique en situations vécues dans l'exercice de la profession, avec leurs complexités et leurs ambiguïtés. Elles font ressortir la tension émotionnelle et les dilemmes qui surgissent au moment d'intervenir ou de prendre une décision au travail. L'analyse d'un cas encourage les membres de l'Ordre à examiner les problématiques sous différents angles et points de vue et à explorer les implications d'un éventail d'options de décisions ou de solutions.

Les études de cas favorisent l'enquête professionnelle et l'exercice réfléchi de la profession. Discuter d'un cas est une expérience d'apprentissage professionnel partagée qui permet aux membres de mieux comprendre leur communauté professionnelle et l'exercice de leur profession. En participant à une réflexion et à une discussion sur un cas, les membres de l'Ordre peuvent également découvrir de nouvelles perspectives et élaborer des stratégies additionnelles pour améliorer la façon dont ils exercent leur profession.

L'apprentissage professionnel fondé sur des cas incite les EPEI à se distancer des particularités de l'exercice quotidien de la profession et à analyser de façon plus globale les questions générales qui se présentent dans l'ensemble de la profession. Les EPEI peuvent réfléchir, remettre en question les hypothèses et accéder à de nouvelles connaissances non seulement sur l'exercice de la profession, mais aussi sur la profession elle-même.

Les études de cas aident les EPEI à repérer des thèmes communs inhérents aux satisfactions et aux défis associés au travail dans le secteur de l'éducation de la petite enfance. Les EPEI découvrent ainsi que ce qu'ils pensaient être des incidents personnels ou isolés sont souvent des exemples des dilemmes plus généraux et plus fondamentaux auxquels sont confrontés d'autres EPEI dans toute la profession.

# Améliorer l'exercice de la profession grâce à l'étude de cas



# Des bosses... et des coups de toutes parts

Franchement, j'adore cet âge. Ils ont environ 10 ans. À cet âge, les enfants veulent tout savoir et débordent d'imagination. C'est ce qui m'inspire et me pousse à créer chaque jour des occasions d'apprentissage concrètes et stimulantes. J'aimerais consacrer tout mon temps aux parascolaires. Je suis consciente que certaines journées avec les enfants d'âge scolaire peuvent être épuisantes et remplies de défis, mais les bonnes journées compensent grandement. J'ai occupé différents postes avec les enfants d'âge scolaire depuis plus de 20 ans. C'est seulement lorsque mes enfants ont atteint l'adolescence que j'ai entrepris mes études en Éducation des services à l'enfance pour obtenir mon diplôme. Plusieurs personnes pensent que je suis éducatrice depuis longtemps étant donné mes cheveux gris. Je suis EPEI depuis seulement cinq ans. Le service de garde qui m'a recrutée comme débutante m'a permis, au cours de ces années, de poursuivre mon développement professionnel, mais aussi de suivre mes cours à l'Éducation permanente.

Entrons dans le vif du sujet. C'est une journée où 24 enfants parascolaires de neuf et dix ans s'en donnent à cœur joie après une journée de classe. Le centre des arts plastiques est couvert de plastique et la salle est remplie d'artistes en herbe. Le tapis est jonché de blocs évidés, de blocs unités et de Lego, mais aussi d'enfants dégingandés. Il y a des enfants maigres et des costauds, des grands et des petits, qui ont chacun des compétences et des intérêts différents.

Ma collègue et moi sommes très fières du travail que nous accomplissons avec chaque enfant du groupe des parascolaires. Nous voulons que les enfants s'amuse et aient du bon temps avec nous tout en explorant de nouveaux apprentissages. Nous avons déjà expérimenté des projets fascinants avec eux. Ils sont tellement motivés et enthousiastes!

**Récemment, nous avons passé des mois à découvrir les Jeux olympiques en prévision de Vancouver 2010. La montagne de papier mâché, haute de près de deux mètres, que les enfants ont construite, y compris les pistes de descente, les télésièges, les patinoires et le podium des médailles... bref, nous sommes convaincues d'être sur la bonne voie. En petits groupes, les enfants se pressent autour des pistes de ski; à tour de rôle, ils annoncent le départ de chaque course d'une voix forte et très officielle. Ils sont assoiffés et surtout motivés à apprendre et à jouer. Certes, que le bruit est omniprésent, mais nous avons des enfants heureux. Ils sont détendus et une atmosphère de bien-être règne dans la salle.**

Par contre, c'est différent pour Jacques. Le corps contracté, il manipule ses blocs Lego avec des mouvements brusques, les yeux baissés. Son petit visage est sombre et renfrogné. Jacques est un de ces enfants qui, de temps à autre, vous donne quelques soucis. Il démontre un certain nombre de difficultés d'ordre cognitif et social. L'animation qui règne dans la salle ainsi que l'agitation du groupe d'enfants le dérange et le bruit le déstabilise. Il se retire souvent des activités en cours. Quand il ne peut plus tolérer le bruit et l'agitation, il lui arrive parfois de frapper des enfants et de crier sa frustration. Jacques est maintenant dans le programme depuis plusieurs mois et nous sommes heureuses de constater qu'il a développé ses propres stratégies d'adaptation et qu'il veut bien en essayer d'autres que nous lui suggérons.

Souvent, Jacques ne mange pas sa collation quand il a besoin d'être seul. Il prend alors la boîte de Lego et se réfugie dans son monde à lui. Ces moments de solitudes sont précieux pour lui et il n'a pas envie de les partager avec quiconque. Présentement, nous tentons de le faire travailler et jouer dans un petit groupe d'amis pour qu'il accepte l'apport et les idées

*\* Le nom de l'éducatrice ou l'éducateur de la petite enfance qui a écrit l'histoire n'est pas fourni. Les noms, les lieux, les contextes ou les dilemmes présentés dans l'étude de cas ont été modifiés pour des raisons de confidentialité.*

des autres enfants. Pour le moment, il ne s'éloigne pas quand un autre enfant s'approche trop près de lui.

Aujourd'hui, Jacques permet, avec prudence, à Bruno de jouer à son jeu de construction. De mon côté, j'observe, prête à intervenir à une éventuelle crise entre des joueurs de Monopoly qui se menacent à coups de maisons et d'hôtels en plastique. Ma collègue, Mercedes nettoie les dernières miettes de la collation. Pour un instant ou deux, je l'admets, j'ai le dos tourné. Soudain, on entend un fracas, un cri de colère et de grands sanglots. Immédiatement, Mercedes et moi, nous nous joignons au coin des blocs. Jacques, le visage rouge de colère, tient un bloc à bout portant juste au-dessus de Bruno, qui est replié au tapis, le visage dans les mains, tout en pleurs et proférant des injures à Jacques.

Je me dirige vers Bruno et Mercedes s'approche de Jacques. Bruno ne veut pas retirer ses mains de son visage. Pas étonnant! Une bosse, grosse comme un œuf, fait son chemin au-dessus de l'œil gauche. L'ecchymose sera très colorée demain. Il est évident que Jacques voulait infliger encore des coups. Mercedes parle tout doucement à Jacques, essayant de le calmer, mais aussi de l'éloigner de Bruno.

Très rapidement, les autres enfants interviennent pour dire qui a provoqué le conflit et qui est le grand responsable. « Bruno a volé le Lego de Jacques », s'écrie Suzie. Et Martine, pour ajouter davantage à ce chaos, saute ici et là et pousse des cris aigus. Adam, qui sent le besoin de consoler Bruno, tombe sur lui alors qu'il s'approche pour lui donner une caresse. Bruno se met à hurler encore plus fort.

Mercedes réussit à séparer les deux garçons et commence à vérifier l'ecchymose sur le front de Bruno. « Combien de doigts est-ce que tu vois », lui demande-t-elle gentiment. Elle place vite un bloc réfrigérant sur le front enflé de Bruno.

Je m'inquiète pour Jacques. Tout doucement et d'un ton compréhensif, je lui demande de s'asseoir par terre. Je lui parle gentiment en le regardant droit dans les yeux et lui dit : « Ne t'en fais pas, Jacques. Tout ira bien. Bruno ira mieux bientôt! »

Toutefois, il faut que Jacques sache qu'il aura des conséquences, car son comportement est inacceptable. Je suis vraiment déçue par son attitude. Je sais que nous avons fait des progrès dans nos interventions pour l'aider à réguler ses émotions, à communiquer plus facilement avec nous et avec les autres enfants. Il est assez intelligent pour savoir que blesser un autre enfant n'est pas une solution. À travers ses doigts, Jacques jette un coup d'œil à Bruno et voit la bosse ainsi que le bloc réfrigérant. Il fronce les sourcils et l'expression de son visage, nous permet de constater qu'il regrette sincèrement son geste.

**À peine le calme est-il revenu que le père de Bruno arrive pour chercher son fils. Bruno, qui s'était calmé, recommence à gémir et à gesticuler. Se précipitant vers son père en sanglotant, il lui dit : « Jacques a essayé de me tuer. Regarde! J'ai la tête complètement démolie! » Il s'accroche à son père, fou de colère il continue à pleurer. Le visage de M. Gibson devient rouge, le corps tout raide et furieux, il dit en criant : « Je veux savoir qui a fait ça à mon fils! Quel est le nom de son père? Je vais l'appeler pour lui dire ce que je pense de son voyou de fils! » Le ton monte encore ainsi que la colère. Il agite les bras et il a les poings serrés.**

« M. Gibson, pouvons-nous poursuivre cette conversation dans le corridor, s'il vous plaît? lui dis-je. Les enfants n'ont pas besoin d'entendre tout cela ». « Pourquoi pas? Il faut qu'ils sachent qu'il y a un enfant violent dans leur groupe. Les parents doivent savoir cela aussi! » Il se met à nous accuser de ne pas veiller à la sécurité de son enfant, de nuire à la réputation du centre tout en ajoutant bien d'autres remarques désobligeantes.

Cette scène est très troublante pour les enfants. Ils sont maintenant regroupés au fond de la salle. Je suis bouleversée, mais aussi gênée. J'aimerais pouvoir hurler tout aussi fort que M. Gibson, mais je sais que ce n'est pas la solution.

Je tente de lui expliquer, aussi calmement que possible, que je ne peux pas donner de renseignements personnels au sujet d'un enfant. Avec diplomatie, je lui fais remarquer qu'il n'apprécierait pas si je donnais à quelqu'un des renseignements sur son enfant. À ce moment-là, il empoigne Bruno et le fait sortir précipitamment de la salle. Tout au bout du corridor, il me lance le commentaire que je n'ai pas fini d'entendre parler de lui. Et je sais que c'est vrai.

Après son départ, il a fallu du temps pour rassurer Jacques qu'il n'aura pas de problèmes et que le père de Bruno ne va pas lui créer des ennuis ou appeler son père. Le fait que Jacques s'est remis, de manière répétitive, à agiter les mains et à faire des mouvements de la tête indique fortement qu'il a peur. Il craint vraiment que quelque chose va lui arriver une fois qu'il sera rentré chez lui. Il ne cesse de dire à voix basse : « Qu'est-ce que maman va dire? Est-ce que cet homme va venir à la maison? »

Je suis en colère et bouleversée à l'idée que Jacques soit effrayé et se sente menacé. Nous essayons de le calmer et de tranquilliser aussi les autres enfants, leur disant que tout ira bien. Juste avant que leurs parents ne viennent les prendre, nous réussissons à rétablir une certaine

paix dans la salle. C'est après 18 h que nous finissons de ranger la salle et que je retourne chez moi pour remémorer ce fâcheux incident. J'appellerai la directrice demain matin, car elle est déjà rentrée chez elle.

**Le lendemain, je viens à peine de commencer à organiser les activités du programme que le téléphone sonne. « Qu'est-ce qui s'est passé dans votre salle hier soir? », me demande la directrice, en colère. « Pourquoi ne m'avez-vous pas informée qu'il y avait un parent mécontent? Il profère toutes sortes de menaces? »**

Je suis totalement prise au dépourvu. Je n'ai même pas encore eu le temps de faire l'appel que j'avais prévu ou de remplir le rapport d'incident. Après une nuit d'insomnie due à l'inquiétude, je considère avoir géré la situation d'une manière très professionnelle.

Je suis convoquée immédiatement au bureau pour rencontrer ma directrice. « Comment se fait-il que vous n'avez pas vu exactement ce qui s'est passé? Vous devez toujours veiller à la sécurité des enfants. Comment se fait-il que ce père ait quitté le service de garde aussi contrarié? Vous savez que l'autre enfant a des problèmes de comportement. Pourquoi n'est-il pas surveillé plus étroitement? »

Elle me pose tellement de questions difficiles, pour lesquelles j'ai peu de réponses. Je ne suis pas certaine que ma directrice écoute vraiment les réponses que je tente de lui fournir. Je quitte le bureau ébranlée et je me remets en question. Est-ce que je fais un bon travail? Aurais-je dû gérer la situation de façon différente? Pourquoi ma directrice n'a-t-elle pas confiance dans mes décisions?

# Questions pour susciter la réflexion personnelle

1. À partir de la situation décrite, quels sont les principaux faits? 2. Quels sont les dilemmes pour l'auteure du cas, mais aussi pour Valérie?
2. Veuillez identifier les principaux problèmes qui ressortent de cette situation?
3. Analysez les problèmes du point de vue de l'auteure du cas, du parent et de la directrice. En quoi ces points de vue diffèrent-ils?
4. Quelles normes déontologiques et professionnelles ont orienté les décisions et les actions de l'auteure du cas?
5. De quelles façons et dans quelle mesure l'auteure du cas remplit-elle vos attentes, ne répond-elle pas à vos attentes, ou dépasse-t-elle vos attentes en matière de professionnalisme?
6. L'auteure du cas quitte le bureau de la directrice avec trois questions non résolues au sujet de l'exercice de sa profession. Selon vous, quelles réponses seraient appropriées?
7. L'auteure du cas quitte le bureau de la directrice avec un manque de confiance envers sa profession. Quels conseils donneriez-vous à cette EPEI?

## Contactez-nous

Ordre des éducatrices et des  
éducateurs de la petite enfance

Téléphone : 416 961-8558

Sans frais : 1 888 961-8558

Télécopieur : 416 961-8772

[info@ordre-epe.ca](mailto:info@ordre-epe.ca) | [college-epe.ca](http://college-epe.ca)

This publication is also available in English.

© 2018, Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance

Tous droits réservés.

L'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance est titulaire du droit d'auteur à cette étude de cas, mais encourage la reproduction numérique ou imprimée de cette publication, en tout ou en partie, dans son format PDF à des fins éducatives ou pour usage sans but lucratif, à condition que le droit d'auteur soit pleinement reconnu.

La reproduction du contenu de cette publication dans toute autre circonstance, y compris, mais sans s'y limiter, pour des usages commerciaux, dans des publications commerciales ou aux fins de traduction ou d'adaptation est interdite sans la permission préalable de l'Ordre par écrit.

Pour obtenir la permission de reproduire ou de publier à nouveau du matériel de cette publication, ou pour savoir qui est titulaire du droit d'auteur, veuillez communiquer avec [communications@ordre-epe.ca](mailto:communications@ordre-epe.ca).