

Étude de cas 3

Pas de personnel qualifié



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 EPE dans toute la profession.

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



Pas de personnel qualifié

« Eh! Lucie, as-tu vu la note de service? », me dit Angeline à voix basse. Son visage est empourpré tant elle est excitée. Effectivement, une note est épinglée au tableau d'affichage. Nous consultons rarement le tableau parce que Laura, notre directrice, préfère nous informer directement. Avec elle, nous n'apprenons jamais les nouvelles par voie de notes. Elle est d'avis qu'un personnel, qui est actuel dans les nouvelles et qui est bien informé, est un personnel heureux. Nous aimons beaucoup son approche à cet égard.

La note est brève et va droit au but. « C'est avec tristesse que nous annonçons la démission de Laura Donavon, qui quitte aujourd'hui le centre LaFontaine. Nous lui souhaitons beaucoup de succès dans ses projets. Maintenant, joignez-vous à moi pour accueillir Pauline Prévost, notre nouvelle directrice. »

Nous avons entendu dire que Laura quittait le service de garde. Mais il nous tardait, non sans inquiétude, de savoir qui serait notre prochaine directrice. Voici que nous l'apprenons par la note de service.

Très vite, l'angoisse m'envahit. J'ai l'estomac noué. Des rumeurs laissent entrevoir que Pauline est une des meilleures amies de la présidente du centre. Cette situation et d'autres histoires que j'ai entendues du personnel qui a travaillé précédemment avec Pauline me rendent anxieuse. On m'a dit que souvent Pauline ne tenait pas compte des règlements et qu'elle avait ses préférés parmi le personnel. Moi, je respecte toujours les règlements et je suis fière d'agir avec professionnalisme. Ça va donc m'exiger un certain effort pour m'adapter à cette nouvelle réalité. La nausée commence à me monter à la gorge.

Malgré ce que j'ai entendu dire, je me rends compte qu'il faut que je lui donne sa chance et que j'élimine mes préjugés à son sujet. Oui, je suis décidée à lui donner une chance.

Pauline entre en fonction au début de l'été. Situé dans une école, notre établissement est de taille moyenne et offre des programmes pour les bébés-bambins, les enfants d'âge préscolaire et les enfants d'âge scolaire. Je travaille dans la salle des enfants préscolaires avec Tanya, une éducatrice de la petite enfance inscrite (EPEI), et Nancy, une aide-éducatrice. Nous avons aussi quatre autres éducatrices et éducateurs qui travaillent avec les groupes des bébés-bambins et des parascolaires.

Un jour, Tanya appelle pour nous informer qu'elle est malade et qu'elle sera absente. Ne pouvant trouver une EPEI, nous avons recours à une aide-éducatrice. L'après-midi est ensoleillé et il me tarde de terminer ma journée à 15 h. Pauline est partie en excursion avec Marc et son groupe d'enfants d'âge scolaire. Le service de garde est tranquille sans l'activité effervescente des plus grands autour. Je termine mon programme d'activités pour le lendemain. Angeline, l'EPEI qui travaille avec les bambins, entre dans ma salle.

Je lui demande : « Alors, Angeline, qu'est-ce qui se passe? »

« Oh, je voulais juste te dire que nous n'avons que quatre tout-petits aujourd'hui; alors, j'ai appelé Pauline, qui m'a dit que je pouvais partir tôt. Je pensais partir à 13 h 30, après le dîner. » Je me retourne et regarde Angeline droit dans les yeux. « Tu quittes à 13 h 30? », lui dis-je,

* 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.

pour être certaine d'avoir bien entendu. « Mais je termine à 15 h et puisque l'éducateur qualifié du groupe des parascolaires n'est pas ici, tu seras alors la seule éducatrice qualifiée sur les lieux. » Je sais que la loi

exige qu'une EPEI doive se trouver sur les lieux en tout temps. Je ne comprends pas pourquoi Pauline permet à Angeline de partir. Peut-être qu'elle ne se souvient pas que je termine à 15 h

« Oh, je ne sais pas. En tout cas, je vais prendre mes affaires. Je dois aller chercher mes enfants. Je suis tellement occupée. Tu ne peux pas comprendre, tu n'as aucun enfant, toi », dit-elle, fâchée, en sortant précipitamment de la salle. Pendant quelques minutes, j'essaie de penser à ce que je dois faire. Peut-être que Pauline a l'intention de revenir pour prendre la relève.

À ce moment-là, j'envisage d'appeler Pauline, mais parce que j'ai reçu une réprimande d'elle la dernière fois où je lui ai posé une question semblable, je décide d'attendre un peu pour la prévenir. J'espère que Pauline et le groupe seront revenus d'ici là.

L'heure de mon départ approche et la nausée que je ressens depuis un moment s'intensifie. J'hésite encore de téléphoner Pauline pour lui demander d'autoriser le temps supplémentaire que je vais faire jusqu'à ce que le groupe des plus grands revienne. Je ne sais vraiment pas comment elle va réagir, cette fois-ci. Se montrera-t-elle ouverte à cette idée ou se mettra-t-elle en colère parce que je l'ai appelée?

À 14 h 45, je décide de l'appeler. Je compose lentement le numéro tout en espérant que le groupe reviendra sous peu, ce qui m'éviterait d'avoir à lui parler.

Je regrette vraiment le temps où mon ancienne directrice, Laura, nous informait de tout ce qui se passait au service de garde de sorte que nous n'avions pas à deviner les choses. J'entends la sonnerie à l'autre bout du fil, puis la voix de Pauline : « Allô », dit-elle. Elle a une voix particulière et facile à reconnaître.

« Allô Pauline, c'est Lucie! »

« Oui », répond-elle.

Je parviens à lui dire : « Pauline, je veux juste vous demander si vous voulez que je reste un peu plus tard aujourd'hui parce que, si je pars, il n'y aura plus d'EPEI au centre. Angeline est partie pour la journée et le groupe des parascolaires n'est pas encore revenu. » Je ne sais pas quelle va être sa réaction. Certains jours, elle est très accommodante tandis qu'à d'autres moments tout semble l'énerver.

« Alors, qui sera au centre? », demande-t-elle.

« Seulement Nancy, Sandrine et l'aide-éducatrice suppléante. Aucune de ces personnes n'est éducatrice qualifiée et inscrite. Donc, je ne pense pas que je puisse partir. »

« Non, ça va, tu peux partir! »

Je prends une pause, le temps de me ressaisir. Je ne sais pas trop quoi dire. Si je me rappelle bien, on m'a toujours dit qu'il doit y avoir une EPEI sur les lieux en tout temps. Je suis inquiète par le fait que ma directrice, qui devrait connaître les lois, me dit d'agir autrement. « Êtes-vous certaine? », lui dis-je lentement.

Il y a un silence à l'autre bout du fil. Peut-être qu'elle a senti mon hésitation. « Non, vas-y, tu peux partir, à moins que tu insistes pour rester », dit-elle d'un ton agacé.

« Certainement, je veux bien rester, lui dis-je. Ça ne me dérange pas vraiment. De plus, je ne veux pas quitter le centre en sachant qu'il ne restera aucune éducatrice qualifiée. Je tiens à respecter les lois. » J'espère qu'elle ne pense pas que je cherche à l'offenser.

« Peu importe, reste si tu veux! Ça n'a pas vraiment d'importance. C'est une question de quelques minutes seulement. Le groupe devrait revenir bientôt. »

« Non, non, c'est bon, je vais rester. »

« D'accord, je dois te laisser maintenant. Je suis en voiture. »

Je pousse un soupir quand j'entends enfin qu'elle raccroche. Je repasse la conversation dans ma tête, me demandant si j'ai bien entendu ce qu'elle a dit. Est-ce que ma directrice vient de suggérer de quitter le centre même s'il ne reste aucune éducatrice qualifiée? Elle dit que c'est seulement pour quelques minutes, mais ça me gêne vraiment de contrevenir à la loi et aux politiques du service à l'enfance. Pendant que j'attends le retour du groupe, j'essaie de voir si j'ai mal compris la conversation. Je ne le pense pas.

Le groupe revient de son excursion à 16 h. Donc, une heure après l'heure à laquelle je devais partir. Je dis à Marc qu'il est le seul éducateur qualifié présent dans le service de garde.

En rentrant chez moi, je me dis que je dois faire quelque chose au sujet de ce qui s'est passé aujourd'hui, mais je ne sais pas quoi au juste. Si j'avais suivi les directives de Pauline, j'aurais laissé le centre sans personnel qualifié pendant une heure. Si je communique mes préoccupations à la présidente, je risque de perdre mon emploi. Pauline est une bonne amie de la présidente.

D'un point de vue professionnel, je me dis que c'est important que l'on sache ce qui s'est passé cet après-midi. Par contre, personnellement je dois garder mon emploi. Que dois-je faire?

Questions pour susciter la réflexion personnelle

1. À partir de la situation décrite, quels sont les principaux faits?
2. Veuillez identifier les éléments clés qui ont un impact sur la façon dont la situation se déroule?
3. Quelles normes déontologiques et professionnelles sont au cœur de cette situation?
4. Quels sont les dilemmes auxquels l'auteure du cas est confrontée?
5. Quel rôle, à votre avis, Angeline a-t-elle joué dans la tournure des événements? Dans quelle mesure pensez-vous que ses actions sont justifiées?
6. Comment les tensions qui sont omniprésentes dans le service à l'enfance pourraient-elles avoir un impact sur les employés, les enfants et les parents?
7. Selon vous, que doit faire l'auteure du cas? Et quelles pourraient être les conséquences de sa décision?

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 | 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.