

Étude de cas 4

Les petits gâteaux de fête de Daniel



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



Les petits gâteaux de fête de Daniel

Dans la salle des enfants préscolaires, il y avait de la fébrilité dans l'air parce que c'était le quatrième anniversaire de Daniel.

Daniel est venu à moi en courant et en sautant.
« Julie, Julie, maman a apporté des petits gâteaux qu'on pourra manger après le dîner. Ils ont du glaçage au chocolat ! ».

« Ah, super ! J'ai hâte ! », lui ai-je répondu en souriant. Je l'ai dirigé au vestiaire où les enfants accrochent leur manteau de printemps et leur chandail, juste de l'autre côté de la pièce.

En accompagnant Daniel à cet endroit, je m'interroge sur le pourquoi que cette maman a apporté des petits gâteaux au centre. Notre cuisinière, Monique, fait toujours des petits gâteaux pour les anniversaires des enfants. Avant le dîner, je me dis que je dois certainement vérifier pourquoi ces petits gâteaux venant « de l'extérieur » ont été acceptés au centre.

Le centre a de bonnes procédures pour informer les membres de l'équipe des aliments que certains enfants ne peuvent pas manger. Tous les employés savent à quel point ces procédures sont importantes pour assurer la sécurité de nos enfants. Je croyais que Monique allait confirmer à l'équipe que les petits gâteaux convenaient aux enfants. Je suis allée vers les aires de jeu en petits groupes pour parler avec les enfants de leurs activités.

Notre centre est de capacité moyenne. Il est situé en banlieue et équipé d'une salle pour les bambins, d'une salle pour les enfants préscolaires et d'une autre pour la maternelle. Nous avons une nouvelle directrice, deux EPEI dans chaque salle et une cuisinière. La plupart d'entre nous travaillent ici depuis plusieurs années. Je considère que nous offrons un programme de garde d'enfants de qualité et je suis fière de la façon dont nous travaillons ensemble pour le bien-être des enfants et des familles. Nous sommes très satisfaits de notre programme, des relations attentives que nous entretenons. De plus, tout le personnel est très professionnel..

En ce qui a trait à l'administration et à la gestion, nous avons un manuel complet des politiques et de procédures à l'intention des employés. Chaque année, toutes les politiques, y compris la politique d'intervention en cas d'anaphylaxie, sont lues à voix haute en présence de tous les membres de l'équipe. Chaque employé doit « signer » chaque politique pour indiquer qu'il connaît bien les politiques incontournables exigées par le ministère de l'Éducation pour la délivrance du permis du centre.

Ce matin-là, il y avait le tourbillon habituel d'activités. Deux heures plus tard, c'était l'heure du dîner. Les enfants avaient hâte de finir leur dîner. Ils savaient que les petits gâteaux étaient sur le chariot. J'ai entendu Daniel crier : « Julie, les petits gâteaux arrivent. Regarde ! »

Daniel a traversé la salle en courant, évitant de justesse de me bousculer. Dans sa course vers le chariot, j'ai eu un moment d'hésitation. Dans ma tête, j'avais l'image de Mika, qui est allergique aux noix et aux arachides.

Les petits gâteaux avaient été achetés dans un magasin, mais Monique les avait mis sur le chariot. Elle a certainement dû vérifier les ingrédients pour s'assurer que les petits gâteaux n'occasionneraient pas de problème. J'ai remarqué que ma collègue, Kelly, n'a pas hésité une seconde. Nous avons distribué les petits gâteaux ensemble.

À l'heure de la sieste, Mika s'est plainte d'avoir mal au ventre. Je lui ai offert un peu d'eau et je lui ai dit de se reposer. « On a beaucoup couru dehors ce matin, dans la chaleur. Aujourd'hui, c'est la journée la plus chaude du printemps. Tu me diras comment tu te sens dans quelques minutes. »

Elle s'est reposée dans son petit lit et je me suis approchée d'elle pour voir comment elle se sentait. À un certain moment, j'ai examiné la liste des choses qui pourraient déranger son estomac et je lui ai demandé si elle avait besoin d'aller aux toilettes. Après un moment, elle ne se sentait pas mieux, alors je lui ai dit de venir avec moi sur le sofa. Nous avons lu des histoires pour lui

* 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.

faire oublier son mal de ventre.
Les enfants ont commencé à se réveiller et à se préparer pour aller dehors. Je me suis posé la question : « Mika a-t-elle mangé un petit gâteau ? » Ensuite, je me suis demandé : « Est-ce que c'est possible qu'elle ait une réaction ? » Tout à coup, je me suis sentie très mal et j'ai eu besoin d'agir sur le coup.

Je suis allée, en courant, vérifier l'emballage des petits gâteaux dans le bac à recyclage. Sur l'emballage, il était écrit en gros caractères « Peut contenir des traces de noix ».

Aussi doucement et calmement que possible, j'ai parlé à ma collègue Kelly de mes soupçons par rapport aux petits gâteaux et à la maladie de Mika. Kelly m'a demandé : « Es-tu certaine que Mika a bel et bien mangé un petit gâteau ? »

« Je ne suis pas certaine », lui ai-je répondu.
« Je l'ai vu lécher le glaçage peut-être une fois, mais je ne l'ai pas vue manger le petit gâteau. En fait, je suis presque certaine qu'elle ne l'a pas mangé parce qu'elle n'aime pas beaucoup les desserts et qu'elle ne mange jamais les petits gâteaux. »

Nous avons consulté le plan d'urgence individuel en cas d'anaphylaxie de Mika, qui se trouvait sur le babillard, et le mal de ventre ne figurait pas parmi les symptômes. Malgré cela, nous avons décidé de surveiller Mika pour voir si ses symptômes allaient s'aggraver ou changer d'une façon ou d'une autre.

Je suis allée voir Solange, la coordonnatrice, pour l'informer de ce qui est probablement arrivé.
« Pourquoi ne pas avoir lu l'étiquette ou demandé si les petits gâteaux étaient sans noix et sans arachides ? »

« Ils étaient sur le chariot, alors j'ai considéré que Monique avait vérifié les ingrédients. C'est son travail. » J'étais nerveuse, je voyais l'inquiétude s'intensifier sur le visage de Solange.

Solange est partie rapidement pour retourner à son bureau. « Je vais appeler le parent. Amène Mika dans mon bureau pour que je puisse la surveiller. »

J'ai dirigé Mika au bureau, et Solange et moi l'avons examinée de la tête aux pieds. Nous avons remarqué qu'elle avait une petite éruption cutanée

dans le dos. Était-ce dû à une réaction au petit gâteau ou à la chaleur de la journée ? Encore une fois, j'ai vérifié les procédures à prendre en cas d'anaphylaxie de Mika. Une éruption cutanée faisait partie des symptômes. Je ne savais plus quoi penser.

J'ai croisé Monique dans la cuisine et je lui ai demandé : « As-tu vérifié l'emballage des petits gâteaux avant de les mettre sur le chariot ? » L'air très inquiet, Monique a répondu : « Le parent m'a dit que Solange a dit que les petits gâteaux étaient corrects et qu'elle lui a donné la permission de les apporter au centre. Je pensais que Solange avait vérifié les ingrédients. Ce n'est pas de ma faute. »

J'ai levé les yeux au ciel et je me suis dirigée vers le terrain de jeu. Je ressentais une grosse boule à l'estomac.

Un peu plus tard, le père de Mika est arrivé au centre. Il était furieux. « Comment pouvez-vous laisser une situation pareille se produire ? Je suis hors de moi ! Je vais rapporter l'incident au ministère ! Je vais vous faire perdre votre emploi ! Ça ne devrait jamais arriver ! » a-t-il crié à la directrice.

J'étais dans la salle et je pouvais l'entendre. J'étais complètement bouleversée. Je ne pouvais pas croire que l'incident se soit produit. D'habitude, nous sommes des plus vigilantes à la sécurité alimentaire. Je me sentais vraiment mal et j'espérais que l'état de Mika allait s'améliorer.

Solange a multiplié les excuses et a expliqué au père ce qui est arrivé, dans les moindres détails.
« Les excuses ne suffisent pas. Je n'en reviens pas ! Je vais amener Mika tout de suite chez le médecin. » Il a pris Mika dans ses bras et l'a transportée à sa voiture.

À la fin de la journée, tandis que je me préparais à quitter le travail, Solange m'a appelée à son bureau. « Assieds-toi et raconte-moi ta version des événements. »

Je lui ai dit que ce matin, j'avais eu des doutes quand j'ai vu que des aliments de l'extérieur avaient été apportés au centre. Je savais que normalement, c'est une pratique que nous acceptons seulement quand il y a des soirées sociales où les parents sont présents et que ceux-ci surveillent leurs propres enfants. Avant ces événements sociaux, nous rappelons toujours aux parents que le centre est un endroit où il est interdit d'avoir des aliments contenant des noix et des arachides. J'ai précisé que selon moi, Monique aurait dû vérifier l'emballage des petits gâteaux avant de les mettre sur le chariot des dîners.

Je me demandais si Solange pensait que c'était entièrement de ma faute. Je me suis souvenue que je n'ai jamais dit au parent qu'il pouvait apporter des petits gâteaux de la maison, et ce n'est pas moi qui ai accepté les petits gâteaux ce matin. Par conséquent, je ne devrais pas assumer tout le blâme.

Solange a dû lire ma pensée. « Chaque membre de l'équipe a la responsabilité de vérifier et de revérifier les aliments avant de les servir aux enfants. Cette responsabilité est d'autant plus importante dans ce cas-ci parce que tu m'as dit que quand les petits gâteaux sont arrivés, tu as ressenti un certain doute. Malheureusement, tu n'as pas donné suite à ton doute. »

Solange a poursuivi tout en ajoutant : « Je veux que tu relises notre politique d'intervention en cas d'anaphylaxie avant de rentrer chez toi. Réfléchis à la politique et aux procédures, ainsi qu'au rôle que tu dois prendre en tant qu'EPEI pour servir le dîner et les collations aux enfants. Espérons que Mika se porte bien. »

J'étais là, assise, à fixer du regard le manuel des politiques et des procédures, et je me demandais si Solange avait parlé à Monique. Monique avait-elle dû, elle aussi, relire la politique et les procédures? Est-ce que Monique ou moi étions dans le pétrin? Et que dire de ma collègue Kelly ? Je voulais poser ces questions, mais j'avais peur des réponses.

Enfin, j'ai essayé de me concentrer sur la politique d'intervention en cas d'anaphylaxie. Lorsque j'ai fini de la lire, j'ai soulevé un point à Solange sur une ligne de la politique : « Vois-tu ici où il est écrit que nous autorisons les gens à apporter des aliments de l'extérieur du centre seulement quand il y a des événements sociaux où les parents sont présents ? Normalement, c'est une pratique que nous acceptons seulement dans ces circonstances, et non pas quand : « Je vais examiner la politique de plus près, mais plus tard, après avoir réglé la situation d'aujourd'hui. »

En sortant du bureau, j'ai remarqué qu'elle remplissait un formulaire d'incident grave destiné au ministère.

En arrivant chez moi, alors que je franchissais le seuil de la porte, le téléphone sonnait. C'était Solange. « Allô Julie, Mika va bien. Selon le médecin, ce n'était pas une réaction allergique. Elle va revenir au centre demain matin. Sache que le père de Mika est encore aussi furieux et qu'il a demandé de me rencontrer demain matin. »

J'étais contente d'apprendre que Mika se portait bien. Qu'est-ce qui allait se passer maintenant? Est-ce que la situation était entièrement de ma faute ? Est-ce que j'allais participer à la réunion avec le père de Mika demain matin?

Questions pour susciter la réflexion personnelle

1. Dans ce cas-ci, quels sont les faits principaux ?
2. Analysez le cas tant du point de vue de l'auteur, que de la cuisinière et du parent. En quoi leurs points de vue sont-ils différents ?
3. Quelles valeurs professionnelles et quels problèmes cette étude de cas fait-elle ressortir ?
Quel impact ces ennuis ont-ils sur la pratique professionnelle ?
4. L'auteur se demande si c'est de sa faute que les petits gâteaux aient été servis aux enfants.
Comment est-il possible d'atténuer ce sentiment de culpabilité ?
5. Quelles procédures l'équipe du centre pourrait-elle prendre pour éviter que de telles situations se reproduisent à l'avenir ?
6. Comment les normes déontologiques et professionnelles sont-elles reflétées (ou pas) dans ce cas ?
7. Après avoir entendu dire que le père de Mika a demandé qu'il y ait une rencontre le lendemain matin, l'auteur semble ébranlée professionnellement. 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 | 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.