

## Ligne directrice de pratique sur la communication et la collaboration – Section 3

### Consulter le code et les normes applicables à cette section

La présente section a pour but de favoriser la compréhension du [Code de déontologie et normes d'exercice](#) (Code et normes).

Les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance inscrits (EPEI) :

- établissent et entretiennent des relations bienveillantes et attentives avec les enfants, les familles et les collègues, ce qui est une composante fondamentale de leur pratique (norme I : A);
- soutiennent, encouragent leurs collègues, collaborent avec eux et se donnent pour responsabilité première d'assurer le bien-être, l'apprentissage et la garde des enfants (norme I : C.6 et code A);
- mènent régulièrement une réflexion critique et des enquêtes collaboratives (norme IV : C.1);
- établissent des relations positives avec leurs collègues en faisant preuve de bienveillance, de respect, de confiance et d'intégrité. Ils soutiennent leurs collègues, collaborent avec eux et agissent en tant que mentors, y compris auprès des étudiants qui aspirent à la profession (code C).

### Résumé de la section

Le Code et normes stipule que le fait d'établir et d'entretenir des relations bienveillantes et attentives avec les collègues est une composante fondamentale de votre pratique (norme I : A). Lorsque vous communiquez et collaborez de manière respectueuse et attentive, vous donnez l'exemple de ces comportements positifs, vous êtes un modèle pour les enfants et créez une atmosphère accueillante.

En tant qu'EPEI, vous avez le devoir professionnel de communiquer avec vos collègues, même lorsque cela peut sembler difficile. Votre niveau de confort en matière de communication variera en fonction de vos connaissances, de vos compétences, de votre expérience et de votre milieu d'exercice. De plus, vous soutenez, encouragez vos collègues, collaborez avec eux et vous donnez pour responsabilité première d'assurer le bien-être, l'apprentissage et la garde des enfants (norme I : C.6; code A). Pour assumer cette responsabilité, communiquer et collaborer efficacement et rapidement avec vos collègues est essentiel.

La communication et la collaboration sont souvent plus naturelles lorsque vous avez une relation solide avec vos collègues. Toutefois, ce n'est pas toujours le cas. Il y aura des moments où vous devrez travailler en partenariat avec une personne que vous venez juste de rencontrer. Par exemple, si un(e) collègue est malade et que vous travaillez avec un(e) suppléant(e), ou si vous devez collaborer avec un(e) consultant(e)-ressources pour soutenir un enfant du programme. Quel que soit votre milieu d'exercice ou votre situation, collaborer et communiquer efficacement entre collègues est essentiel pour créer des milieux d'apprentissage accueillants et inclusifs.

Certain(e)s EPEI travaillent seul(e)s ou isolé(e)s des autres membres du personnel. Par exemple, un(e) EPEI qui fournit des services de garde en milieu familial ne travaille généralement pas avec d'autres collègues, et un(e) EPEI travaillant au sein d'un programme parascolaire peut parfois être le ou la seul(e) membre du personnel dans la pièce. En tant qu'éducatrice ou éducateur travaillant seul(e), vous pouvez vous sentir isolé(e), sans collègues pour obtenir du soutien dans les moments difficiles et vous procurer un sentiment d'appartenance à la communauté. Afin d'appuyer votre pratique professionnelle, votre apprentissage et votre identité, vous devez envisager la communication et la collaboration différemment.

Vous pouvez par exemple prévoir un plan d'action pour savoir qui contacter afin d'obtenir de l'aide en cas de situation difficile ou d'urgence.

## Recourir à la réflexion critique et à l'enquête collaborative

Quand les éducatrices et les éducateurs s'engagent ensemble dans une réflexion critique, ils découvrent de nombreux points de vue, et une compréhension plus approfondie ([Comment apprend-on? Pédagogie de l'Ontario pour la petite enfance, 2014](#)).

Selon le Code et normes, les EPEI mènent régulièrement une réflexion critique et des enquêtes collaboratives (norme IV : C.1). L'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance (l'Ordre) définit l'enquête collaborative comme une pratique consistant à s'engager avec d'autres personnes (collègues, enfants, familles) dans une réflexion critique visant à questionner les théories et les pratiques, à discuter des idées, à tester des théories et à partager ses connaissances.

En tant qu'EPEI, vous recourez à l'enquête collaborative et à la réflexion critique pour analyser votre pratique professionnelle, y compris vos relations et vos efforts de communication et de collaboration avec les familles, vos collègues, vos superviseurs, les personnes supervisées et d'autres professionnels et partenaires communautaires. En tant que chercheur(e) et apprenant(e) permanent(e), vous comprenez l'importance de co-construire des connaissances et de mener une réflexion critique sur les défis auxquels vous êtes confronté(e) en matière de communication et de collaboration dans la pratique.

En tant qu'éducatrice ou éducateur, vous comprenez qu'il n'y a aucune façon prédéterminée de s'engager dans l'enquête collaborative. Il s'agit plutôt de faire preuve de curiosité et de s'engager dans un processus de réflexion et d'apprentissage continu. Les chercheurs ont appris des éducateurs que le processus est une « façon d'être sur le plan professionnel » plutôt qu'un projet ou une initiative. L'enquête collaborative permet de travailler ensemble pour établir les objectifs et les priorités de votre apprentissage afin qu'ils puissent soutenir vos actions et approfondir votre compréhension (ministère de l'Éducation de l'Ontario, 2014 [traduction libre]).

Grâce à l'enquête collaborative, vous créez le changement à tous les niveaux de votre pratique. Cependant, il est essentiel de communiquer et de collaborer efficacement tout au long du processus.

## Les défis de la communication et de la collaboration entre collègues

En tant qu'EPEI, vous êtes dans une position de confiance unique et comprenez la gravité des conséquences engendrées par des situations de communication inefficace ou un manque de collaboration entre collègues. Une communication inefficace met les enfants et les familles en danger, peut conduire à une faute professionnelle et a un impact négatif sur la crédibilité de votre profession. Entre collègues, réfléchissez aux défis posés par la communication et la collaboration dans le cadre de votre pratique.

- **Besoin de communiquer au moment opportun.** Certaines situations nécessitent une communication immédiate avec d'autres éducateurs ou professionnels. Votre jugement professionnel peut vous aider à évaluer et à signaler une situation avec un sens de l'urgence qui est juste.
- **Faire des suppositions.** Assurez-vous de toujours demander, vérifier et effectuer un suivi des faits importants, même si cela vous semble répétitif ou inutile. Vous éviterez ainsi de faire des suppositions sur les comportements, les actions ou les communications des autres. Par exemple, évitez de supposer que votre collègue a compté les enfants ou rempli un rapport d'incident parce qu'il ou elle le fait tout le temps.

- **Omettre de communiquer – ou communiquer de manière inefficace – entre collègues.** Pour éviter le risque de laisser un enfant sans surveillance, vous devez communiquer avec vos collègues lors de toutes les transitions. Par exemple, lorsque vous quittez les lieux ou laissez les enfants lors d'un changement de poste ou de personnel, ou quand vous arrivez ou quittez l'aire de jeu avec un enfant ou un groupe d'enfants. Il est également essentiel de communiquer tout changement relatif aux enfants, au programme ou à l'environnement, par exemple si un enfant ne se sent pas bien ou si une aire de jeu est fermée.
- **Demander de l'aide au besoin.** Être professionnel signifie être responsable de ses actions et de ses décisions. Demander de l'aide lorsque vous vous sentez dépassé(e) ou stressé(e), avant que la situation ne devienne incontrôlable, c'est faire preuve de professionnalisme et de responsabilité.
- **Accepter l'aide qui vous est offerte.** Vous faites partie d'un collectif en faveur de la responsabilisation des autres EPEI. Si un(e) collègue vous propose son aide lors d'une situation stressante, acceptez ce soutien et comprenez que cela ne vous rend pas moins compétent(e), mais plutôt responsable.
- **Intervenir, même si le problème s'avère difficile à aborder.** Si une pratique, une procédure ou les actions d'autres personnes vous préoccupent, en particulier celles qui mettent en danger la sécurité des enfants ou d'un(e) collègue, vous avez la responsabilité de remédier à la situation et de la signaler. Cela comprend les remarques ou comportements discriminatoires. Il peut d'ailleurs être difficile de savoir comment réagir à des comportements potentiellement néfastes. Prenez des mesures réfléchies et constructives. Découvrez comment soutenir un(e) collègue en lui demandant ce qu'il ou elle attend de vous ([Ligne directrice de pratique : Diversité et culture, 2020](#)).
- **Respect de la vie privée et de la confidentialité.** À certains moments, communiquer avec un collègue ou une famille vous sera interdit. Par exemple, pendant une enquête de la Société d'aide à l'enfance (SAE), ou lorsqu'une personne extérieure à la famille ou au milieu d'apprentissage demande des renseignements sur un enfant ou une autre famille.

## Sources de conflit en matière de communication entre collègues et stratégies de résolution

Selon le Code et normes, les EPEI établissent des relations positives avec leurs collègues en faisant preuve de respect, de confiance et d'intégrité. Ils soutiennent leurs collègues, collaborent avec eux et agissent en tant que mentors, y compris auprès des étudiants qui aspirent à la profession (code C). Les EPEI s'assurent également que, dans leurs rapports avec leurs collègues, les besoins et les intérêts des enfants sont une priorité absolue. Cependant, comme dans toute autre profession, vous aborderez parfois certaines approches, questions ou situations sous un angle différent de celui de vos collègues. Ces différences peuvent conduire à des conflits qu'il est important de résoudre. Dans de nombreux cas, un manque d'explication, d'information ou une mauvaise compréhension entre EPEI est à l'origine de la problématique. D'autres facteurs peuvent contribuer à un conflit entre collègues, notamment :

- **Différences dans les approches pratiques adoptées** en fonction de facteurs tels que le nombre d'années d'expérience, le niveau d'éducation ou d'expérience dans différents milieux d'exercice.
- **Création de barrières et marginalisation des autres**, comme le fait d'inclure ou exclure quelqu'un en fonction de sa culture, sa race, sa religion, son âge, sa sexualité, son identité de genre ou son statut socio-économique.
- **Déséquilibres de pouvoir conscients ou inconscients.** Les relations et la communication peuvent être influencées par des dynamiques de pouvoir liées aux fonctions professionnelles, à l'éducation, au genre, à la race ou à d'autres facteurs.
- **Ne pas réfléchir avant de parler, ou ne pas prendre en compte la façon dont l'autre personne percevra ce que vous dites ou faites.** Par exemple :
  - Un EPEI s'en prend à une collègue lorsqu'il ne se sent pas soutenu, sans penser d'abord à ce que pourrait ressentir sa collègue face à sa réaction.

- Une EPEI interprète la voix naturellement plus forte de sa collègue comme des cris et suppose qu'elle est en colère.
- **Refuser de soutenir une collègue et de travailler en collaboration avec elle pour des raisons personnelles.** Par exemple :
  - Une EPEI et sa collègue se sont disputées lors d'un événement qui a eu lieu en dehors des heures de travail, et cette dernière laisse cette question personnelle affecter sa capacité à collaborer et à travailler efficacement.
- **Refuser de soutenir une collègue et de collaborer avec elle à cause de sa façon de communiquer.** Par exemple :
  - Une EPEI évite continuellement de rencontrer un collègue parce qu'elle ne comprend pas son accent.
  - Une EPEI à temps partiel refuse souvent de travailler dans la salle des bambins parce que l'EPEI affectée à cette salle a une incapacité auditive.
- **Tout type d'intimidation entre collègues et la peur de signaler ce type de comportement.** Par exemple :
  - Une EPEI lance une rumeur sur une nouvelle collègue auprès de tout le personnel.
  - Une EPEI publie un commentaire négatif sur une collègue dans un groupe de médias sociaux.

On pense généralement que l'intimidation correspond à des actes ou des paroles susceptibles de causer du tort « psychologiquement » à une personne ou de l'isoler, et qu'elle peut aussi prendre un aspect physique négatif. On retrouve généralement une répétition d'incidents ou un modèle de comportement qui vise à intimider, à blesser, à dégrader ou à humilier une personne ou un groupe de personnes ([gouvernement du Canada, 2021](#)). L'intimidation peut également être considérée comme du harcèlement au travail, que les travailleurs, les superviseurs et les employeurs ont le droit et le devoir de prévenir et de gérer en vertu de la [Loi sur la santé et la sécurité au travail \(gouvernement de l'Ontario, 2016\)](#).

S'ils ne sont pas gérés efficacement, les conflits entre collègues, y compris entre personnes supervisées et superviseurs, peuvent affecter indirectement ou directement les services fournis aux enfants et aux familles. Ils peuvent également conduire à une altération du jugement professionnel ou à une faute professionnelle. N'oubliez pas que le fait de co-crée des environnements accueillants et favorables influence tous les membres de la communauté d'apprentissage. Les conflits non résolus nuisent à votre communication et entravent la collaboration entre collègues; ils peuvent avoir des répercussions négatives sur la manière dont vous soutenez les enfants dans le milieu d'apprentissage.

En tant qu'EPEI, vous êtes compétent(e) et capable de gérer les conflits de manière professionnelle. Gardez à l'esprit que les conflits n'ont pas toujours une connotation négative. Bien que certains comportements ne peuvent être tolérés, tels que l'intimidation, le harcèlement ou la discrimination, en général, les différences d'opinions peuvent être saines et vous encouragent à évoluer en tant qu'apprenant(e), professionnel(le) et leader(e). Voici quelques approches à envisager en cas de conflit :

- Réfléchissez au moment le plus approprié pour aborder le problème. Parfois, il est préférable de le gérer au moment où il se présente, mais dans d'autres cas, il est plus logique d'envisager la conversation à un moment ou dans un endroit plus opportun. Par exemple, vous lancez-vous dans de vives discussions devant les enfants et les familles?
- Si vous ne vous sentez pas à l'aise ou si vous ne savez pas comment aborder la situation, demandez à un(e) superviseur(e) ou un(e) autre collègue de vous soutenir en tant que médiatrice ou médiateur.

- Prenez le temps de réfléchir à vos propres croyances, préjugés, attitudes, motivations ou valeurs qui pourraient avoir contribué au conflit. Il est important de remettre continuellement en question vos préjugés et vos croyances, qui pourraient conduire inconsciemment à des jugements préconçus sur les autres.
- Déterminez la source du conflit. Par exemple, le conflit résulte-t-il d'une mauvaise communication ou d'une mauvaise interprétation?
- Prenez vos responsabilités. Si vous avez agi de manière inappropriée, formulez des excuses sincères.
- Séparez la personne du problème. Concentrez-vous sur les comportements ou les mots qui ont conduit au conflit.
- Gardez l'esprit ouvert. Essayez de comprendre les préoccupations de l'autre par un dialogue ouvert plutôt que d'adopter une position défensive.
- Travaillez en collaboration pour adopter une perspective axée sur la solution. Faites appel à votre jugement professionnel et à vos connaissances en matière de prise de décision éthique pour travailler ensemble à la recherche de solutions.

Arriver à une conclusion constructive et travailler ensemble à la suite d'un conflit est une preuve de professionnalisme. De plus, vous assumez ainsi vos responsabilités professionnelles en faisant passer l'intérêt supérieur des enfants et des familles en premier. Vos valeurs éthiques à savoir, l'attention, le respect, la confiance et l'intégrité doivent guider votre communication avec vos collègues et les familles, surtout lorsque la conversation est difficile.

### **Devoir de faire rapport**

En tant qu'EPEI, vous êtes particulièrement bien placé(e) pour reconnaître chez les enfants les signes possibles de mauvais traitements, de négligence et de violence familiale. En outre, vous avez le devoir de signaler tout soupçon à la Société d'aide à l'enfance (SAE). Vous savez qu'il est de votre responsabilité de signaler toute préoccupation relative à la conduite d'un(e) collègue susceptible de présenter un risque pour la santé ou le bien-être des enfants.

## **Ressources supplémentaires en soutien à votre apprentissage**

- De nombreux EPEI sont responsables d'autres adultes dans leur pratique. Pour découvrir comment bâtir des relations efficaces et communiquer avec les personnes supervisées, consultez la [Note de pratique sur la supervision professionnelle](#) (2020).
- Pour les EPEI qui travaillent seuls, comme ceux qui travaillent dans des services de garde en milieu familial, s'engager dans un processus d'enquête collaborative peut être plus difficile. Se joindre à une communauté de pratique ou en créer une est un excellent moyen d'entrer en contact avec des EPEI et de s'engager dans ce processus. Pour en apprendre davantage à ce sujet, consultez le document-ressource sur l'APC : [Communautés de pratique](#) (2018).
- Pour en savoir plus sur le recours à l'enquête collaborative et à la pratique réflexive dans vos approches pédagogiques et vous penchez sur des questions de réflexion, consultez la [Ligne directrice de pratique sur la pratique pédagogique](#) (2020).
- [Le Scénario : Communication et collaboration](#) souligne certains défis auxquels des collègues d'un centre de garde peuvent être confrontés en matière de communication. Avec des collègues, réfléchissez de manière critique à ce scénario et étudiez les questions de réflexion pour vous engager dans une démarche d'enquête collaborative.
- Exercer un jugement professionnel vous permet de gérer des situations de pratique complexes et ambiguës, de prendre des décisions difficiles et de communiquer vos processus de décision aux autres

(norme IV : C.2). Exercer un bon jugement professionnel est essentiel pour gérer les conflits dans le milieu d'exercice de manière appropriée. Pour en savoir plus, consultez la [Note de pratique sur le jugement professionnel](#) (2018).

- Pour en savoir plus sur la prise de décision éthique pour résoudre des situations de pratique ambiguës ou des dilemmes éthiques, comme un conflit avec un(e) collègue ou une famille, consultez la [Note de pratique sur la prise de décision éthique](#) (2019).
- Consultez l'[Avis professionnel : Devoir de faire rapport](#) (2019) pour en savoir plus sur les rôles et responsabilités des EPEI, les attentes des superviseurs et la communication entre EPEI et avec les familles concernant votre devoir de faire rapport.

## Pause réflexion

Étudiez certaines des questions suivantes en rapport avec vos efforts actuels de communication et de collaboration :

- À quelle fréquence au cours de la journée communiquez-vous avec vos collègues?
  - De quelles manières la communication s'effectue-t-elle?
  - Y a-t-il des méthodes qui fonctionnent mieux que d'autres?
- La communication est-elle strictement liée au travail ou essayez-vous d'apprendre à connaître vos collègues?
  - Connaissez-vous leurs expériences professionnelles passées?
  - Connaissez-vous les points forts et les défis auxquels ils sont confrontés dans leur pratique?
- De quelles façons la collaboration s'effectue-t-elle dans votre milieu de travail?
  - Essayez-vous de collaborer avec des collègues avec lequel(le)s vous ne travaillez pas directement?
  - Y a-t-il des stratégies que vous trouvez plus efficaces que d'autres pour favoriser la collaboration?
  - Y a-t-il des aspects du processus de collaboration que vous appréciez plus que d'autres? Et dans ce cas, pourquoi?
- Vous sentez-vous plus à l'aise pour communiquer ou collaborer avec certain(e)s collègues qu'avec d'autres? Et dans ce cas, pourquoi?
- Essayez-vous de réserver du temps pour discuter des réalisations ou des défis de la journée?
- Vous sentez-vous à l'aise pour fournir une rétroaction constructive à vos collègues? Si non, pourquoi pensez-vous que cela puisse être le cas?
  - Comment faites-vous pour fournir cette rétroaction?
- Vous sentez-vous à l'aise pour recevoir une rétroaction constructive de la part de vos collègues? Si non, pourquoi pensez-vous que cela puisse être le cas?
  - Comment faites-vous pour solliciter et recevoir cette rétroaction?
- Y a-t-il des aspects de vos stratégies de communication actuelles avec vos collègues que vous aimeriez renforcer (p. ex., compétences interpersonnelles)?
- Globalement, y a-t-il des aspects de vos stratégies de collaboration que vous aimeriez renforcer?

[Pause réflexion sur vos modes de communication et de collaboration avec vos collègues](#) (version Word)

[Pause réflexion sur vos modes de communication et de collaboration avec vos collègues](#) (version PDF)

## Pause réflexion

Si vous travaillez souvent seul(e), étudiez les questions de réflexion suivantes sur votre façon de communiquer et de collaborer avec d'autres éducatrices et éducateurs :

- Avec quels éducateurs et éducatrices de votre réseau communiquez-vous régulièrement ou pouvez-vous joindre en cas de besoin?
- Quelles sont vos forces en matière de communication et de collaboration avec d'autres éducateurs?
- Dans quels domaines souhaiteriez-vous vous améliorer?
- De quelles ressources disposez-vous pour vous soutenir dans ces domaines de pratique? Quelles ressources pourriez-vous trouver pour vous soutenir?
- Comment pouvez-vous soutenir les autres dans ces aspects de la profession?
- Des obstacles systémiques vous empêchent-ils de communiquer et de collaborer avec d'autres éducateurs (par exemple, l'établissement n'est pas aménagé en conséquence ou les réunions d'équipe sont peu fréquentes)?
  - Comment pouvez-vous contourner ces obstacles pour assurer une communication et une collaboration efficaces avec les autres éducatrices et éducateurs?
- Existe-t-il des solutions technologiques qui pourraient contribuer à améliorer vos modes de communication et de collaboration? Comment?

[Pause réflexion sur votre manière de communiquer et de collaborer avec d'autres éducateurs si vous travaillez souvent seul\(e\)](#) (version Word)

[Pause réflexion sur votre manière de communiquer et de collaborer avec d'autres éducateurs si vous travaillez souvent seul\(e\)](#) (version PDF)

## Pause réflexion

Avec vos collègues, étudiez le scénario suivant :

Aïda, une EPEI, et sa collègue enseignante se sont engagées dans un processus d'enquête collaborative axé sur la programmation émergente. Grâce à leurs observations des enfants, elles remarquent qu'ils s'intéressent depuis peu aux jeux de rôles et aux familles. Inspirées par les intérêts exprimés par les enfants, les deux éducatrices prévoient de concevoir une aire de jeu de rôles axée sur les familles. Enthousiastes concernant leur approche pédagogique, elles décident de mettre en œuvre leurs idées en quelques jours. Elles ne prennent pas le temps de collaborer et de discuter du plan en détail. Elles ne réfléchissent pas au matériel à inclure et ne tiennent pas compte des enfants présents dans leur salle et de leur vision de la famille. Aïda et sa partenaire conçoivent l'espace de jeu de rôle tout en ayant une vision hétéronormative de la famille. Dans le coin des livres, Aïda fait participer les enfants en posant des questions sur de nouveaux livres sur les mamans et les papas : « C'est ce repas que ta maman prépare habituellement pour le dîner? ». Lorsque les enfants commencent à s'habiller, Aïda demande : « Est-ce que toutes les mamans et tous les papas peuvent me suivre à la table, s'il vous plaît? » Un enfant s'arrête alors et demande : « Mais je vais où moi? J'ai une maman et une tante. » Aïda est surprise par le commentaire de l'enfant. Sa collègue s'arrête et la regarde fixement. Les deux éducatrices cherchent leurs mots, mais ne savent pas comment répondre.

Étudiez les questions de réflexion suivantes :

- Quels facteurs ont-ils conduit à la mise en place d'un tel environnement d'apprentissage?
- Quels aspects du processus d'enquête collaborative ont été exclus?
- Qu'est-ce qu'Aïda et sa collègue enseignante auraient pu faire différemment pour veiller à ce que l'enfant se sente inclus?
- Qu'auriez-vous fait différemment pour planifier et mettre en œuvre le nouveau curriculum et pour mettre en place ce nouvel environnement d'apprentissage?
- Quels sont les défis posés en matière de communication et de collaboration dans ce scénario?
- Quelles stratégies de communication et de collaboration Aïda et sa collègue auraient pu mettre

en œuvre pour veiller à ce que tous les enfants aient un sentiment de sécurité, d'engagement et d'appartenance à la communauté?

- Comment les normes déontologiques et professionnelles de chaque éducatrice auraient-elles pu être utilisées pour appuyer le processus d'enquête collaborative?

[Pause réflexion sur le scénario sur Aïda et sa collègue enseignante qui ont recours à l'enquête collaborative dans leur pratique](#) (Word version)

[Pause réflexion sur le scénario sur Aïda et sa collègue enseignante qui ont recours à l'enquête collaborative dans leur pratique](#) (PDF version)

## Pause réflexion

Étudiez le scénario suivant :

Nora, une nouvelle EPEI, et sa collègue Francine, une EPEI qui exerce depuis de nombreuses années, travaillent ensemble dans un programme avant et après l'école. Nous sommes à la fin du mois de septembre et elles travaillent ensemble depuis un mois environ. Leur relation n'est pas des plus solides. Nora a l'impression que Francine ne lui fait pas toujours confiance et ne la respecte pas en raison de son manque d'expérience. Elles ont mis en place une routine quotidienne qui consiste à emmener les enfants à l'extérieur vers 16 heures. Francine est généralement responsable de compter les enfants, tandis que Nora rassemble habituellement le matériel nécessaire. Un jour, Nora remarque que Francine semble pressée de faire sortir les enfants. Elle soupçonne Francine d'avoir oublié de les compter. Nora sait qu'elle devrait faire un suivi auprès d'elle pour s'assurer que tous les enfants ont été comptés, mais elle se sent trop nerveuse et mal à l'aise pour dire quoi que ce soit. Il s'avère que Francine a oublié de compter les enfants ce jour-là, et que deux d'entre eux sont restés à l'intérieur de l'école.

- Dans ce scénario, quels sont les défis posés en matière de communication et de collaboration?
- Qu'est-ce qui a directement mené à ce que des enfants soient oubliés à l'intérieur de l'école?
- Qu'auriez-vous fait différemment dans cette situation?
- Si certains de vos collègues étaient confrontés à des difficultés similaires, comment pourriez-vous les soutenir?

[Pause réflexion sur les défis posés en matière de communication et de collaboration entre collègues](#) (version Word)

[Pause réflexion sur les défis posés en matière de communication et de collaboration entre collègues](#) (version PDF)