

Est-il nécessaire d'avoir un code d'éthique pour un service de garde ?

Ce serait trop facile si le nez des fraudeurs et des menteurs s'allongeait à chaque forfait. Le problème, c'est qu'il est très difficile de savoir si une personne est vraiment honnête.

Lorsqu'un entrepreneur embauche une personne, il est sûr que c'est la personne qu'il lui faut pour son entreprise. Il a confiance en son processus de sélection et il compte sur les services de la personne sélectionnée. Généralement, il passe moins de deux heures pour compléter le processus de sélection, dans certain cas, il utilise son « flair », dans d'autres cas, il a recours à des services spécialisés, mais dans tous les cas les risques d'erreurs sont présents. Le nez des candidats restent bien à leur place quoiqu'ils disent...

Un service de garde est une entreprise particulièrement sensible. La clientèle est l'un des groupes les plus vulnérables de la société : les jeunes enfants et leurs parents. La marge d'erreur est inexistante. De plus, certains services de garde sont non-régis mais font régulièrement l'objet de couvertures médiatiques lorsque la qualité est déficiente ce qui a pour effet d'éclabousser tous les services de garde.

Si vous vous questionnez sur l'utilité d'un code d'éthique dans un service de garde, demandez-vous si vous accepteriez de participer à une activité sportive où les règles ne sont pas claires. Lorsqu'on sort un jeu de société en famille, on commence par s'entendre sur les règles, « on a-tu le droit de manger de reculons aux dames ? »

Le code d'éthique d'une garderie énonce les principes de base et fixe les règles du jeu. « Ici, on croit que... » Il vous appartient de fixer les règles, de les faire connaître et de les partager. Votre client sait à quoi s'en tenir. Par contre, c'est contraignant parce que vos collaborateurs, comme votre clientèle, peut vous mettre le petit miroir dans la face dans une situation particulière. C'est là qu'on se retrouve face à un défi.

- Un code d'éthique, c'est un défi permanent qu'il faut respecter entre dire et faire;
- Un code d'éthique, c'est un engagement qu'il faut discuter;
- Un code d'éthique, c'est une façon d'améliorer la qualité des services parce qu'il ouvre des discussions sur le savoir-faire, mais particulièrement sur le savoir-être.

Un service de garde, c'est entre 10 et 15 personnes qui s'affairent aux diverses activités essentielles à la garde éducative des enfants de 0 à 5 ans. Certains sont qualifiés, certains ont fait des formations particulières, tous sont animés par la volonté de bien-faire. Chacune de ces personnes a une idée très précise des services qui sont attendus d'eux.

Un service de garde, c'est aussi des enfants et leurs parents qui ont des visions très différentes de l'éducation et des valeurs de notre société. Finalement, c'est également une entreprise avec un ou plusieurs gestionnaires qui doivent établir un équilibre entre différentes contingences et la qualité du service.

Un code d'éthique dans un service de garde interpelle tous les individus qui fréquentent l'entreprise : propriétaire, employés, parents et enfants. Certains auront des interprétations originales du code, cela fera appel à la discussion et à l'ouverture des autres, ce qui permettra à tous d'évoluer vers une meilleure qualité des services.

(À suivre...)

Novembre 2012