

## L'éthique et la qualité des services de garde

Récemment, des organismes de bienfaisance ont choisi de recourir à un processus de certification afin de limiter la fausse sollicitation, d'évaluer les bonnes pratiques de gestion et de gouvernance. Cette norme s'applique à tous les organismes de bienfaisance enregistrés auprès de l'Agence du revenu du Canada qui sont désireux de mettre en œuvre et de maintenir ces bonnes pratiques<sup>1</sup>. Dans le processus de vérification, on examinera, entre autre, le code d'éthique de l'organisation.

Un code d'éthique permet notamment, d'exprimer les attentes concernant la qualité du service à la clientèle. Que ces attentes soient exprimées par une corporation professionnelle, un employeur, une association a peu d'importance. Le plus important, c'est le contrat entre le public, la « clientèle » et les professionnels qui offrent un service. Si on affiche des règles, une politique, un code de vie, celles-ci deviennent une partie de votre contrat avec le client.

Dans un service de garde, il y a plusieurs enjeux importants liés à l'élaboration et à l'application d'un code d'éthique, mentionnons la qualité des services, l'identification du rôle du personnel éducateur dans l'approche éducative, la valorisation de la profession et de l'approche éducative.

Définir et discuter collectivement des règles de conduite dans une entreprise permet de conscientiser le personnel sur les comportements appropriés selon les circonstances. Comment agir et réagir face à un comportement spécifique dans une approche éducative ? Comment trouver le support nécessaire, si on en a besoin ? Nous le savons, les règles de conduite ne font pas tout. Cependant, discuter et partager sur les règles de conduite dans une organisation établit un contexte de respect mutuel où chacun est responsable et imputable du résultat commun.

Il faut constamment avoir à l'esprit que « personne n'est parfait ». Le code d'éthique doit permettre la discussion sur le sens des actions, de s'entendre sur les façons de faire. Il n'est pas question d'atteindre la perfection, mais il faut viser l'amélioration. Une organisation qui n'a pas de règles, d'objectifs, de cibles ne peut s'améliorer. Si ces objectifs sont peu connus, peu partagé, il est impossible de mesurer la progression de cette organisation. Un code d'éthique qui est peu utilisé n'est qu'une liste de vœux pieux.

La qualité d'un service de garde, c'est, entre autre, de permettre au personnel éducateur de réfléchir sur leur pratique. Il faut souligner les bons coups, mais également identifier les problèmes et supporter collectivement l'amélioration. Dans le monde de l'enfance, les problèmes se règlent souvent de façon magique. Dans une entreprise, il faut créer la magie pour

---

<sup>1</sup> Pour plus d'information, voir : Bureau de normalisation du Québec Programme de certification 9700-340

qu'elle apparaisse. Cela demande beaucoup de travail et de préparation, mais vous verrez, les résultats sont toujours étonnants.

(À suivre)

Automne 2012