



Plan de communication avec les familles

RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE POUR LES PROGRAMMES DE GARDE ET D'ÉDUCATION DE LA PETITE ENFANCE

Les programmes agréés de garde d'enfants et d'éducation de la petite enfance en Nouvelle-Écosse ont l'obligation de développer un plan de communication avec les familles afin de les aider à établir des partenariats de collaboration avec les familles. Un plan de communication avec les familles offre une vue d'ensemble de la façon dont les programmes communiqueront et interagiront avec les familles, tel que précisé dans les exigences ministérielles pour les plans; il contient aussi des informations que le détenteur de permis et le prestataire de soins ont jugé pertinentes à communiquer aux familles. Le présent document encouragera les détenteurs de permis, les employés responsables de la garde d'enfants et les prestataires de soins et les aidera à réfléchir à leurs méthodes et leurs pratiques de communication avec les familles actuelles et à y ajouter.

Introduction

Capable, confiant et curieux - Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la Nouvelle-Écosse reconnaît l'importance cruciale des relations familiales en ce qui a trait au développement de l'enfant. Il explique que la vie des enfants est façonnée par l'influence des familles, des cultures et des communautés et que leur apprentissage et leur développement précoce a lieu grâce à ces relations. Les familles sont les enseignantes qui ont le plus d'influence sur les enfants; établir de véritables relations de respect avec les familles des enfants aidera les éducateurs à diversifier et à familiariser les environnements d'apprentissage des enfants.

Les programmes de garde et d'apprentissage de la petite enfance ont l'occasion de pouvoir promouvoir la motivation et la participation efficace des familles et de la communauté en général au sein de leur organisme.

« Les éducatrices contribuent à renforcer l'apprentissage et le développement de l'enfant quand elles considèrent les membres de sa famille comme étant ses premiers enseignants et ceux qui ont le plus d'influence sur lui. L'un des aspects importants du rôle de l'éducatrice est de nouer des relations de respect avec les parents et de collaborer avec les familles. »

—Capable, confiant et curieux - Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la N.-É., p.32

Contributions des familles aux programmes

Les enfants font partie d'une famille, d'un groupe culturel, d'un voisinage ou d'un lieu géographique, et d'une communauté en général. En début d'enfance et pendant leur vie, les relations sont cruciales pour le développement du sens de soi-même de l'enfant; elles contribuent à qui l'enfant est et à qui il deviendra. La communication avec la famille et la participation de celle-ci permet aux programmes de mieux comprendre les liens et les dynamiques de la famille. Les familles possèdent toute sorte d'informations sur la façon dont leurs enfants interagissent avec le monde et les gens qui les entourent. Il est important de donner aux familles l'occasion de parler de leur enfant. Les collaborations avec les éducatrices permettent aux familles d'offrir une meilleure idée du caractère unique de chaque enfant et de le reconnaître dans son intégralité.

Les familles dont les enfants commencent un programme de garde ou d'apprentissage de la petite enfance veulent être rassurées que le bien-être de leur enfant est prioritaire. Les programmes de garde et d'éducation de la petite enfance et les familles doivent établir des relations de confiance mutuelle et respecter les connaissances des uns les autres ainsi que leurs contributions à la vie de chaque enfant. La communication doit être libre et respectueuse afin que tous les participants puissent faire part de leur point de vue et communiquer des informations sur le développement de l'enfant. Les membres du partenariat prennent des décisions ensemble à propos des programmes et du développement de l'enfant.



L'éducatrice considère la culture et le contexte familial comme jouant un rôle central dans l'identité et le sentiment d'appartenance de l'enfant et dans la réussite de l'apprentissage tout au long de la vie. Elle cherche également à favoriser la prise en compte des différences culturelles chez les enfants eux-mêmes. Il ne s'agit pas simplement d'être conscient de ces différences culturelles. Il s'agit d'être capable de comprendre les gens de différentes cultures, de communiquer avec eux et d'avoir de bonnes interactions avec eux. Adopter une pratique sensible à la culture, c'est être conscient de sa propre vision du monde; acquérir des connaissances sur différentes pratiques culturelles, différents points de vue sur l'histoire et différentes visions du monde; adopter une attitude positive vis-à-vis des différences culturelles et savoir les apprécier; acquérir des compétences en communication et en interaction avec les gens de différentes cultures et parlant différentes langues¹. Dans l'optique de créer un environnement où les familles sentent qu'on accorde de la valeur à leur point de vue et qu'on leur offre du soutien, les programmes doivent réfléchir aux points suivants afin de les comprendre et d'en tenir compte :

- diversité linguistique
- considérations liées au développement
- traditions et expériences vécues
- identité
- structure familiale
- mode de vie et pratiques parentales
- barrières socioéconomiques
- exposition au racisme systémique



1 *Capable, confiant et curieux – Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la Nouvelle-Écosse*, p 46

RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE

- Comment partageons-nous le processus de prise de décision avec les familles? Quelles sont les décisions que nous acceptons de prendre en collaboration avec les parents? À quoi d'autre devrions-nous réfléchir?
- Que faisons-nous afin de communiquer aux familles des connaissances sur notre programme?
- Comment rendons-nous l'apprentissage visible pour les familles?
- Quelles actions particulières prenons-nous afin d'accueillir la famille de chaque enfant et de justifier leur confiance en nous alors que nous travaillons ensemble pour favoriser l'apprentissage de leur enfant?
- Que faisons-nous afin de démontrer l'importance que nous attachons à toutes les familles dans notre programme?
- Que faisons-nous afin de refléter les connaissances culturelles de chaque enfant et de sa famille dans l'expérience qu'ils font de notre programme quotidiennement?

Établir des relations grâce à la communication avec les familles

Les employés et les prestataires de services de garde d'enfants peuvent créer des programmes où toutes les familles et les enfants ont un sentiment de bien-être et ont leur place. Lors du développement de partenariats, les programmes doivent établir des pratiques pour communiquer avec les familles et motiver leur participation. Ces pratiques feraient la promotion d'un dialogue franc continu et de relations positives qui favorisent un climat de confiance entre les éducatrices et les familles. Les programmes devraient aussi établir des politiques qui expliquent clairement les attentes en ce qui a trait aux pratiques du programme et la participation qui bâtira un pont entre les familles et le programme. Le développement de stratégies de communication inclusives et positives peut aider les familles à se sentir en sécurité et contribuer à leur sentiment d'appartenance quand ils intègrent le programme.

En plus de continuellement recevoir des commentaires et des suggestions des familles lors d'interactions quotidiennes, les programmes de garde et d'éducation de la petite enfance communiquent avec les familles de plusieurs façons. Voici quelques exemples :

- conversations quotidiennes – en personne, par téléphone, par courriel ou par l'entremise d'applis de communication virtuelle
- réunions des comités de parents et autres rencontres du comité portant sur le programme
- bulletins d'information
- activités et journées portes ouvertes
- rapports quotidiens
- rapports des progrès des enfants, portfolios
- sites Web et réseaux sociaux
- inscription et orientation
- tableaux d'information pour les parents
- journaux quotidiens et registres
- réunion de l'équipe de collaborateurs

Les programmes de garde d'enfants peuvent aussi communiquer des informations sur leur service en établissant des liens authentiques avec les leaders culturels et communautaires afin que ceux-ci puissent aider à guider la participation des familles et en établissant des liens avec d'autres prestataires de services qui ont des connaissances culturelles pour un éventail de membres de la communauté afin de soutenir les plans de communication.

RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE

Est-ce que mon programme collabore avec les parents et les familles en :

- accordant de la valeur à un éventail de connaissances culturelles dans le contexte du développement et de l'apprentissage de l'enfant?
- accordant de la valeur aux contributions de l'autre et au rôle qu'il joue dans la vie de l'enfant?
- communiquant librement et avec respect avec l'autre?
- communiquant des points de vue lors de consultations avec des parties intéressées de la communauté et avec la famille élargie afin que ceux-ci puissent continuer de participer à l'apprentissage des enfants?

Composantes de votre plan de communication avec les familles

Manuel pour les parents

Un manuel pour les parents établit votre philosophie et fournit des informations essentielles sur les politiques, les procédures et les pratiques du programme. Les manuels pour les parents doivent être réfléchis et complets, respecter divers points de vue et encourager la collaboration. Grâce au manuel des parents, les familles et les programmes peuvent développer ensemble leur compréhension des approches collaboratives qui aideront les enfants. Il y aura un endroit sur les formulaires de demande ou d'inscription afin que les parents puissent indiquer qu'ils ont reçu une copie du manuel. L'information sur votre organisme doit être fournie dans les sections pertinentes. Voici des exemples des sections que l'on retrouverait dans un manuel pour les parents :

- énoncé de mission;
- énoncé philosophique;
- structure administrative (avec coordonnées);
- exigences concernant les documents pour les nouvelles inscriptions (questionnaire sur la santé, vaccins, formulaires de consentement, coordonnées, etc.);
- frais pour les parents (frais par groupes d'âge, méthodes de paiement, horaires, paiements en retard, chèques retournés);
- absences prévues (politiques pour les jours de maladie, les congés, les jours fériés, les journées de tempête, etc.);
- ramasser et déposer les enfants (politiques et procédures pour les ramassages en retard, demande d'identification si une personne autre qu'un parent ramasse l'enfant, procédures concernant les enfants d'âge scolaire particulier qui marchent ou qui obtiennent un transport, etc.);



- Informations et exigences du programme (approche du programme d'études – y compris le *Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la Nouvelle-Écosse*, la planification du programme et les politiques qui soutiennent le programme);
 - exigences ministérielles pour les programmes quotidiens;
 - plan de communication avec les familles;
 - politique sur l'inclusion;
 - politique de retrait;
 - période de repos;
 - routines et horaires quotidiens (transitions dans le programme);
 - renseignements sur le personnel;
 - politique d'orientation sur le comportement (y compris les exigences des plans de soutien pour le comportement);
 - code de conduite (harcèlement, consommation de substances, traitement des plaintes, etc.);
 - politique sur la communication (y compris la communication électronique, les réseaux sociaux et l'utilisation d'images);
 - normes sur l'alimentation et la nutrition (y compris des informations sur les pratiques d'alimentation, le menu, les politiques de nutrition, l'allaitement);

RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE

Est-ce que notre guide pour les parents :

- reflète les valeurs collectives et les croyances de notre organisme?
- est écrit dans un vocabulaire inclusif qui reflète la diversité et qui est représentatif de toutes les familles?
- reflète nos croyances en ce qui a trait à l'apprentissage des enfants?
- est disponible dans différents formats (papier, électronique, plusieurs langues, etc.)?
- est clair et détaillé afin que les parents et les familles puissent comprendre les attentes?

- santé et sécurité (*Guidelines for Communicable Disease Prevention and Control for Child Care Settings, Signaler les mauvais traitements et la négligence dans les garderies et enquêter sur les allégations, critères d'exclusion pour les maladies, fermetures obligatoires, sécurité au soleil, lignes directrices pour les sorties et les excursions, transport, procédures sur les incidents graves, incidents sérieux, etc.*);
- procédures pour les fermetures d'urgence (y compris les préavis et les fermetures quand les enfants sont présents);
- processus d'accueil pour les nouvelles familles;
- besoins des enfants (articles requis pour la présence quotidienne, période de repos, vêtements appropriés à la saison, couches, lingettes, etc.);
- information sur le jeu en plein air.

Comité de parents

Le développement de relations est au centre de tout ce que nous faisons. Les parents et les familles connaissent le mieux l'enfant et peuvent fournir des renseignements importants aux programmes de garde et d'éducation de la petite enfance. Le comité des parents donne aux parents la chance de contribuer au programme de garde d'enfants et de recevoir des informations importantes sur l'expérience de prise en charge de leur enfant.

Encourager les parents et les familles à participer au programme de leur enfant peut avoir des répercussions positives sur les relations entre les employés et les prestataires. Au fil du temps, grâce à ces liens continus, des partenariats sont établis. Les partenariats avec les familles se développent grâce à une compréhension partagée des attentes et des attitudes de l'autre.

Les comités de parents établis par les programmes d'éducation de la petite enfance et de garde d'enfants offrent l'occasion pour les programmes



de faire participer les parents et les familles. Ils peuvent servir de point de départ afin d'établir des partenariats importants et peuvent améliorer les relations déjà établies. Les programmes peuvent demander la participation du comité de parents de différentes façons. Voici quelques exemples :

- fournir des mises à jour aux autres familles sur l'information dont on a parlé lors des réunions du comité des parents;
- contribuer aux bulletins, aux avis et à la planification des rencontres des parents ou des familles;
- apporter du soutien aux programmes afin de continuer à en améliorer la qualité par l'entremise du programme d'amélioration continue de la qualité « La qualité, ça compte! »;
- fournir des commentaires et des suggestions utiles afin d'aider les éducateurs à développer des programmes diversifiés et équitables;
- faire part de leurs points de vue, y compris de l'information sur le développement des enfants, sur la communauté et sur la culture;
- participer à la prise de décision en groupe;
- offrir leur point de vue lors de discussions sur les liens avec les familles

Les liens de partenariat avec les familles se fondent sur la compréhension des attentes et des attitudes des uns et des autres. Ils viennent s'inscrire en prolongement de la force et de la confiance réciproque que procure le fait de bien se connaître l'un l'autre.

—Capable, confiant et curieux — Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la Nouvelle-Écosse

RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE

- Laquelle de nos réunions du comité des parents a connu le plus de succès? Pourquoi fut-elle un succès?
- Est-ce que l'on offre aux familles et aux parents l'occasion de se joindre au comité ou d'apporter une contribution au moment de l'inscription de leur enfant?
- Est-ce qu'il existe d'autres méthodes pour les réunions du comité de parents qui seraient possibles grâce à la technologie?
- Est-ce que les familles sont au courant de l'existence du comité de parents?
- Est-ce que les membres du comité de parents comprennent leur rôle et leur objectif?

Registres quotidiens des enfants en bas âge ou tout petits

Nous savons que la bonne communication entre les parents et les employés responsables de la garde d'enfants ou les prestataires de soins est cruciale pour tous les enfants; cependant, elle est particulièrement importante pour les parents d'enfants et de tout-petits qui communiquent verbalement de façon limitée. Il est très probable que l'inscription d'un enfant ou d'un tout-petit à un programme de soins d'enfants marque la première fois que les parents sont séparés de leur



enfant pendant une longue période de temps. Les employés responsables de la garde d'enfants et les prestataires ont l'occasion d'aider les jeunes enfants qui entrent dans un service de soins pour la première fois en établissant avec eux des relations de sécurité qui les aideront à développer leur confiance et à sentir qu'on leur accorde du respect et de la valeur. Pour les très jeunes enfants, leurs premiers liens d'attachement sont ceux qu'ils ont avec leur famille et avec d'autres personnes de confiance; ces liens sont à la base de leur développement émotionnel et créent un endroit sécuritaire à partir duquel ils peuvent explorer et apprendre.



RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE

- Quelles méthodes de communication avec les parents d'enfants et de tout-petits ont connu du succès?
- Que fait notre programme afin de faire part aux parents des expériences quotidiennes de leur enfant, autre que les registres quotidiens?
- Est-ce que nos programmes pour les enfants et les tout-petits cherchent activement la participation des parents?
- Que faisons-nous afin de faire part aux parents et aux familles de l'apprentissage et du développement de leur enfant?
- Quelles sont des méthodes qui connaissent du succès pour communiquer avec les parents à propos de l'apprentissage et du développement des enfants? Est-ce qu'il existe de nouvelles façons de faire cela?
- Que font nos employés et nos prestataires de soins afin d'utiliser la sensibilité à la culture et à la langue pour communiquer avec des parents dont les connaissances culturelles sont peut-être différentes des leurs?
- Est-ce que les employés et les prestataires de soins ont le sentiment de bénéficier d'un soutien dans leurs pratiques et leur habileté à établir de bonnes relations et des liens de communication avec les familles?

Lors de communications avec les nouveaux parents, on doit faire preuve de souci et d'une compréhension particulière tout en offrant de l'aide et en étant sensible à la culture et à la langue. Pour certaines familles, les connaissances culturelles de leur enfant pourraient être différentes de celles des autres adultes et enfants avec qui ils interagissent. Les communications avec les familles pour leur expliquer la façon dont on répondra aux besoins de leur enfant dans le contexte de leurs connaissances culturelles sont un aspect important de la sensibilité à la culture et à la langue.

Les employés et les prestataires de soins doivent s'efforcer de communiquer les informations verbalement aux parents quand ceux-ci déposent ou viennent ramasser leur enfant, car cela est une occasion d'établir des liens de confiance. Les registres quotidiens doivent aussi servir à améliorer la communication entre les parents et les employés et prestataires de soins.

On peut utiliser un système avec un prestataire de soins principal (dans lequel un seul éducateur serait responsable de la majorité des soins personnels et des routines d'un enfant ou d'un tout-petit en particulier) afin de continuer de développer les relations avec les enfants, les parents et les familles.



Promouvoir la participation des familles

La participation des familles comprend plus que leur participation et leur communication quotidiennes; elle va au-delà des bulletins d'information et des soirées d'information. La participation des familles signifie qu'elles expriment leur opinion sur les politiques du centre, qu'elles se livrent à des discussions avec les autres familles sur l'apprentissage des enfants et qu'elles expriment leurs réactions sur l'expérience vécue par leur enfant au sein du programme. On invite les familles à participer à la communauté d'apprentissage de leur enfant, en partenariat avec les éducatrices et avec les programmes éducatifs pour la petite enfance. La participation authentique des familles peut prendre différentes formes et se produire lors d'un éventail d'activités qui s'alignent avec les compétences et les champs d'intérêt des familles. Par exemple, la construction ensemble d'un espace de jeu en plein air pourrait inclure d'autres consultations afin de mieux comprendre les opinions et les idées des familles sur les politiques et les pratiques du programme.

Les programmes de garde et d'apprentissage de la petite enfance doivent travailler avec les familles afin de développer ensemble leur compréhension de l'enfant. La collaboration avec les familles permettra aux programmes de comprendre et de respecter les différents points de vue quand on inclut les familles et les enfants. Cela permet de promouvoir les relations de confiance qui amélioreront le bien-être et créeront un sentiment d'appartenance.

Quand les éducatrices et les prestataires de soins interagissent avec les familles, ils développent une bonne compréhension des relations et des dynamiques familiales des enfants. Les relations développées lors d'interactions quotidiennes peuvent être gratifiantes et aider les programmes à établir des politiques collaboratives et des pratiques de communication conviviales pour les familles. Le développement d'un plan de communication avec les familles aidera les éducatrices et les prestataires de soins à continuer de développer des relations authentiques où règne le respect avec les parents et les familles.

RÉFLEXION DANS LA PRATIQUE

- Est-ce que nos politiques sont inclusives et aident toutes les familles?
- Que puis-je faire afin de motiver la participation des familles lors de la prise de décisions en collaboration à propos des soins prodigués à l'enfant et de son apprentissage lors de la petite enfance?
- Est-ce que l'équipe toute entière comprend la valeur des partenariats établis avec les familles?
- Que fait notre programme afin de promouvoir et de communiquer des informations aux familles?
- Est-ce que notre environnement reflète toutes les familles et les enfants qui font partie de notre programme?

Références

Guide to the National Quality Framework, Sydney, Australie, Australian Children's Education and Care Quality Authority, 2020.

British Columbia Early Learning Framework, Victoria, Colombie-Britannique, Ministry of Health and the Ministry of Children and Family Development, 2019.

Conner, Jenni. *Collaborative partnerships with families*, Australie, Early Childhood Australia, 2011, « NSQ PLP e-Newsletter No.35 2012 ».

Nouvelle-Écosse. *Règlements régissant les garderies établis en vertu de l'article 15 de la Day Care Act (R.S.N.S. 1989, ch. 120)*. 2018. https://www.ednet.ns.ca/earlyyears/documents/Regulations_for_Day_care-fr.pdf.

Nouvelle-Écosse. Ministère de l'éducation et du Développement de la petite enfance. 2011. *Manuel des titulaires de permis - Milieux de garde réglementés*. Halifax, N.-É. : Province de la Nouvelle-Écosse. https://www.ednet.ns.ca/earlyyears/documents/ccmanual/A-Main_Regs_Section-fr.pdf.

Nouvelle-Écosse. Ministère de l'éducation et du Développement de la petite enfance. 2018. *Guide des éducatrices au Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la Nouvelle-Écosse (version provisoire)*. Halifax, N.-É. : Province de la Nouvelle-Écosse.

Nouvelle-Écosse. Ministère de l'éducation et du Développement de la petite enfance. 2018. *Guide des éducatrices au Cadre pédagogique pour l'apprentissage des jeunes enfants de la Nouvelle-Écosse (version provisoire)*. Halifax, N.-É. : Province de la Nouvelle-Écosse.

Nouvelle-Écosse. Ministère de l'éducation et du Développement de la petite enfance. *Quality Matters: Centre Templates*. 2018. Halifax, N.-É. : Ministère de l'éducation et du Développement de la petite enfance.

Professional Support Coordinators National Alliance. 2011. *How to Series: Build Strong Partnerships With Families*. Australie : Child Australia.

