



# Processus de mesure de la qualité

## Mesure de la qualité

Les renseignements qui suivent décrivent le processus de mesure des critères d'exploitation de la région de Durham. Les exploitants sont tenus de satisfaire à ces critères. Ceux qui ne satisfont pas aux exigences associées à ces critères devront établir et mettre en œuvre un plan d'action dans un délai déterminé. Si les points de non-conformité sont considérés comme étant graves, ou si le plan d'action approuvé pour assurer la conformité n'est pas mis en œuvre dans le délai convenu, les sanctions décrites dans l'entente de services pourraient être imposées. La région de Durham peut résilier l'entente de services si l'on juge que les points de non-conformité persistent ou sont très graves.

**Les sections concernant les procédures administratives, la vérification de la fréquentation, la gestion financière, la gouvernance, le leadership et les politiques et procédures des critères d'exploitation de la région de Durham sont conçues de façon à permettre d'effectuer un examen opérationnel. Les programmes doivent satisfaire aux exigences de chacune de ces sections.**

**L'exploitant doit remplir les sections sur la gouvernance et les politiques et procédures, et doit les présenter à la Division des services à l'enfance pour 2015.** Les renseignements fournis seront examinés par un responsable AQ, qui communiquera avec l'exploitant pour lui poser des questions, faire un suivi et passer en revue les pratiques optimales. Ces sections des critères d'exploitation de la région de Durham doivent être mises à jour et présentées à la Division des services à l'enfance à la demande du responsable AQ ou chaque fois qu'elles sont modifiées.

**La section sur le leadership** est conçue sur le modèle d'un entretien entre le superviseur et le responsable AQ. Les rapports du responsable AQ comprendront des notes prises lors des discussions, le cas échéant.

**La section sur la vérification de la fréquentation** vise à repérer les erreurs dans les données sur les présences et la facturation. Si des erreurs sont trouvées, des corrections devront être apportées aux paiements. Il sera peut-être nécessaire de donner une formation additionnelle aux membres du personnel pour leur montrer comment assurer l'exactitude de la facturation.

**Les sections portant sur la gestion financière et les procédures administratives** doivent être remplies par le responsable AQ au siège social ou à la garderie, selon le cas.

Le responsable AQ examinera tous les points de non-conformité relevés dans ces sections avec l'exploitant. Ce dernier devra établir un plan d'action approuvé par le responsable AQ lui permettant de régler ces problèmes selon un échéancier approuvé.

**La section concernant les programmes relatifs aux enfants d'âge scolaire de l'outil ELCAQI est conçue selon une échelle de mesure progressive de 1 à 4 :**

- 1 - Ne satisfait pas aux exigences
- 2 - Nécessite de l'amélioration
- 3 - Satisfait aux exigences
- 4 - Dépasse les exigences

Pour répondre à un critère, un programme doit obtenir une note moyenne d'au moins « 3 ». Les notes de « 1 » sont inacceptables; le cas échéant, la situation doit être corrigée sans délai.

La qualité des interactions est de la plus grande importance. Les programmes relatifs aux enfants d'âge scolaire doivent obtenir une note moyenne d'au moins « 3 » pour les critères n<sup>os</sup> 25 à 33.

**Les sections concernant les programmes relatifs aux poupons, aux bambins, aux enfants d'âge préscolaire, au terrain de jeu et à l'alimentation sont conçues selon une échelle de mesure progressive de 1 à 5 :**

- 1 ou 2 = Ne satisfait pas aux exigences
- 3 = Satisfait à toutes les exigences
- 4 ou 5 = Dépasse les exigences

L'évaluateur lit les exigences associées à chaque sous-item. Il commence par la colonne « Ne satisfait pas aux exigences » et se déplace progressivement sur l'échelle de mesure en cochant la case de chaque sous-item qu'il peut observer ou que le personnel lui confirme. Lorsqu'il a terminé un descripteur, l'évaluateur encercle le numéro correspondant. Il doit inscrire une réponse en regard de chaque sous-item, même s'il a inscrit un « Non » dans la colonne « Satisfait aux exigences » ou « Dépasse les exigences », par exemple. Il est ainsi en mesure de cerner les aspects qui nécessitent d'être renforcés ou améliorés.

## Règles d'attribution des notes sur l'échelle de mesure de cinq points

### Ne satisfait pas aux exigences à l'égard de la qualité

#### Pour attribuer une note de « 1 » :

La réponse « Oui » doit être cochée pour au moins 50 % des sous-items de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences »; OU si dans la section « Interactions », la réponse « Oui » est cochée pour les éléments en **gras**, la note « 1 » est attribuée automatiquement.

#### Pour attribuer une note de « 2 » :

La réponse « Oui » est cochée pour moins de 50 % des sous-items de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences »; OU la réponse « Non » est cochée pour tous les indicateurs de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences », mais la réponse « Non » est cochée pour un sous-item de la colonne « Satisfait aux exigences ».

### Satisfait aux exigences à l'égard de la qualité

#### Pour attribuer une note de « 3 » :

La réponse « Non » **doit** être cochée pour tous les sous-items de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences » et la réponse « Oui » **doit** être cochée pour tous les sous-items de la colonne « Satisfait aux exigences »; OU la réponse « Non » est cochée pour tous les sous-items de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences » et la réponse « Oui » est cochée pour tous les sous-items de la colonne « Satisfait aux exigences » (et la réponse « Non » est cochée pour au moins un sous-item de la colonne « Dépasse les exigences »).

### Dépasse les exigences à l'égard de la qualité

#### Pour attribuer une note de « 4 » :

La réponse « Non » est cochée pour tous les sous-items de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences », la réponse « Oui » est cochée pour tous les sous-items de la colonne « Satisfait aux exigences » et la réponse « Oui » est cochée pour au moins 50 % des sous-items de la colonne « Dépasse les exigences ».

#### Pour attribuer une note de « 5 » :

La réponse « Non » est cochée pour tous les sous-items de la colonne « Ne satisfait pas aux exigences », la réponse « Oui » est cochée pour tous les indicateurs de la colonne « Satisfait aux exigences » et la réponse « Oui » est cochée pour **tous** les indicateurs de la colonne « Dépasse les exigences ».

Pour satisfaire aux critères de qualité, un programme doit obtenir une note moyenne d'au moins « 3 » dans chacune des sections évaluées. Les notes de « 1 » sont inacceptables; le cas échéant, la situation doit être corrigée sans délai.

La qualité des interactions et la surveillance des enfants sont de la plus grande importance.

Critères d'exploitation de la région de Durham (2015).  
Pour des services de garde et d'apprentissage de la petite enfance de qualité

Les programmes pour poupons doivent obtenir une note moyenne d'au moins « 3 » pour les critères n<sup>os</sup> 18 à 24.

Les programmes pour bambins doivent obtenir une note moyenne d'au moins « 3 » pour les critères n<sup>os</sup> 18 à 24.

Les programmes pour enfants d'âge préscolaire doivent obtenir une note moyenne d'au moins « 3 » pour les critères n<sup>os</sup> 23 à 31.

Les programmes relatifs au terrain de jeu doivent obtenir une note moyenne d'au moins « 3 » pour le critère n<sup>o</sup> 1.