



Mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance en installation (groupes d'enfants de 0 à 5 ans)

FOIRE AUX QUESTIONS

2025

Coordination et rédaction

Direction du soutien à la conformité et à la qualité
Sous-ministériat à la main-d'œuvre et à la qualité du réseau

M^{me} Lise Lemay, Ph. D., professeure régulière et directrice du programme de certificat en éducation à la petite enfance, Faculté des sciences de l'éducation, Département de didactique
M^{me} Julie Lemire, M.A., professionnelle de recherche en éducation à l'enfance, Équipe de recherche *Qualité éducative des services de garde et petite enfance*
Université du Québec à Montréal (UQAM)

Pour information :

Centre des relations avec la clientèle
Direction des services à la clientèle
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Ligne sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

ISBN : 978-2-550-95330-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 5 |
| INFORMATIONS AVANT L'ÉVALUATION | 6 |
| 1. Qu'est-ce que cette mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) en installation? | 6 |
| 2. Qu'est-ce qui distingue ces évaluations des inspections? | 6 |
| 3. Comment les SGEE et les groupes sont-ils choisis pour être évalués? | 7 |
| 4. Quels SGEE et quels groupes peuvent être évalués? | 7 |
| 5. Cette évaluation engendre-t-elle une charge de travail supplémentaire (pour le personnel éducateur et de gestion)? | 7 |
| 6. Il est dit que l'évaluation doit se dérouler lors d'une journée type au SGEE. Qu'est-ce qu'une journée type? | 8 |
| 7. Lors de l'évaluation, est-ce que les enfants peuvent aller jouer à l'extérieur? | 8 |
| 8. Est-ce que l'évaluation de la qualité peut être influencée par le fait que le SGEE applique une approche éducative particulière autre que le programme éducatif <i>Accueillir la petite enfance</i> ? | 9 |
| 9. Qu'est-ce que le Ministère va faire avec ces évaluations de la qualité éducative? | 9 |
| LA JOURNÉE D'ÉVALUATION EN GÉNÉRAL..... | 9 |
| 10. Comment se déroule une évaluation? | 9 |
| 11. Est-ce que le personnel d'évaluation va ouvrir nos tiroirs et nos armoires pour examiner le matériel? | 10 |
| 12. Le personnel d'évaluation de Servirplus : qui est-il? | 10 |
| 13. Quel est le rôle du personnel éducateur dans la préparation de la journée d'évaluation? | 11 |
| 14. Quel est le rôle du personnel de gestion du SGEE dans la préparation de l'évaluation et le jour de l'évaluation? | 11 |
| 15. Quel est le rôle du parent dans la démarche d'évaluation? | 12 |
| LA PRÉSENCE DU PERSONNEL D'ÉVALUATION DANS LES GROUPES D'ENFANTS..... | 12 |
| 16. De façon générale, quelles sont les réactions du personnel éducateur et des enfants lors des évaluations dans leur groupe? | 12 |
| 17. Quelle est l'attitude du personnel évaluateur lors de sa visite dans le local? | 12 |
| 18. Les évaluations de la qualité éducative sont-elles possibles pour les installations de SGEE qui implantent une approche d'éducation par la nature ou pour lesquelles les groupes passent beaucoup de temps à l'extérieur? | 13 |

| | |
|---|-----------|
| L'ENTREVUE EN APRÈS-MIDI..... | 13 |
| 19. De façon générale, comment le personnel éducateur réagit-il lors de l'entrevue? | 13 |
| 20. Est-ce que tous les gestionnaires du SGEE doivent participer à l'entrevue? | 13 |
| LE QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX PARENTS | 14 |
| 21. Quels parents sont invités à répondre au questionnaire sur la qualité des interactions entre le personnel du SGEE (personnel éducateur et de gestion) et les parents? | 14 |
| 22. Comment inciter les parents à remplir le questionnaire?..... | 14 |
| LE RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ÉDUCATIVE | 14 |
| 23. À quoi ressemble le rapport d'évaluation remis? | 14 |
| 24. À qui le rapport d'évaluation de la qualité éducative du SGEE est-il remis? | 15 |
| 25. Quand ce rapport d'évaluation est-il remis? | 15 |
| 26. Le personnel de gestion de l'installation peut-il reconnaître les résultats provenant d'un des groupes évalués dans le rapport qui lui est transmis? | 15 |
| 27. Un membre du personnel éducateur peut-il obtenir une rétroaction personnalisée concernant l'évaluation dans son groupe? | 15 |
| 28. Résultats obtenus : y a-t-il des normes québécoises avec lesquelles se comparer?..... | 15 |
| 29. Que peut ou que doit faire le personnel de gestion du SGEE avec le rapport d'évaluation de la qualité éducative de son SGEE? | 16 |
| LES SUITES DE L'ÉVALUATION | 16 |
| 30. Que se passe-t-il après l'évaluation?..... | 16 |
| 31. Est-ce qu'il est obligatoire de participer aux modalités de suivi des résultats? | 17 |
| DES DÉMARCHES QUI ASSURENT LA RIGUEUR DE LA COLLECTE DES DONNÉES..... | 17 |
| 32. Parfois, deux membres du personnel d'évaluation sont dans le même local pour effectuer un « accord interjuges ». Qu'est-ce que cela signifie?..... | 17 |
| 33. Pourquoi n'est-ce pas la même personne qui évalue tous les groupes d'un même SGEE (pour un même point de vue)? | 18 |
| 34. Comment le personnel d'évaluation parvient-il à rendre compte de la qualité de mon SGEE en seulement quelques heures? | 18 |
| 35. Est-ce que le personnel évaluateur va adapter l'évaluation à la réalité de mon milieu?..... | 18 |
| Références bibliographiques | 19 |

Introduction

Le ministère de la Famille (Ministère) joue un rôle central en matière de qualité des services éducatifs offerts aux jeunes enfants (0-5 ans). Il en fait la promotion par un encadrement législatif et réglementaire, par des mesures financières ainsi que par des publications qui soutiennent des interventions de qualité dans tous les types de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE).

Depuis le 8 décembre 2017, tous les SGEE reconnus (centres de la petite enfance [CPE], garderies subventionnées [GS], garderies non subventionnées [GNS] et services de garde éducatifs en milieu familial [RSGE]) doivent participer, sur demande du Ministère et selon les modalités qu'il détermine, à une mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative en vertu de l'article 5.1 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (Loi)*. La première phase d'instauration de la mesure s'est déroulée de 2019 à 2022 et visait l'évaluation des CPE et des garderies (groupes d'enfants de 3 à 5 ans). C'est la firme Servirplus qui était mandatée pour réaliser les évaluations.

La firme Servirplus a de nouveau obtenu un mandat pour évaluer la qualité éducative des CPE et des garderies du Québec (groupes d'enfants de 0 à 5 ans). Lors des projets pilotes réalisés en 2016 et en 2018 par une équipe de chercheurs de l'UQAM, ou encore lors de la mise en œuvre de la première phase de la mesure (celle visant l'évaluation des CPE et des garderies – groupes d'enfants de 3 à 5 ans) les gestionnaires et le personnel éducateur ont formulé diverses questions pour mieux comprendre cette mesure. Dans cette foire aux questions (FAQ), des éléments de réponse sont apportés aux questions les plus fréquemment posées.

CONSEIL : Faire une lecture attentive de la [Brochure explicative](#) et du [Guide explicatif](#) avant de prendre connaissance de la présente FAQ.

INFORMATIONS AVANT L'ÉVALUATION

1. Qu'est-ce que cette mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) en installation?

La démarche se déploie en deux temps. Dans une première étape, une équipe d'évaluation se présente dans un SGEE où elle recueille des données en fonction des cinq dimensions de la qualité éducative retenues : 1) la qualité des interactions entre le personnel éducateur et les enfants; 2) la qualité de l'aménagement des lieux; 3) la qualité des pratiques d'observation des enfants et de planification; (4) la qualité des interactions entre le personnel du SGEE (le personnel éducateur et celui de gestion) et les parents; et 5) la qualité structurelle et les facteurs qui y sont associés. Ces dimensions sont reconnues pour soutenir le développement de l'enfant en SGEE.

Dans une seconde étape, un rapport d'évaluation est produit et transmis au titulaire de permis, avec copie conforme au Ministère et à l'installation évaluée, afin de lui présenter les résultats concernant son installation. Le rapport d'évaluation fournit une rétroaction qui souligne les forces du SGEE et propose des pistes d'amélioration pour rehausser la qualité éducative des services offerts.

Cette évaluation ne constitue ni une inspection ni une évaluation du personnel.

La participation au processus d'évaluation et d'amélioration est obligatoire. En cas de refus, le prestataire de SGEE s'expose à des sanctions. Pour plus de détails, veuillez consulter la [Directive concernant l'obligation de participer au processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative et au suivi des résultats](#), disponible dans Québec.ca.

Pour plus de détails, consultez les deux documents suivants produits par le Ministère :

- la [Brochure explicative](#);
- le [Guide explicatif](#).

2. Qu'est-ce qui distingue ces évaluations des inspections?

Les éléments qui sont vérifiés lors des inspections ont trait à la santé, à la sécurité, à l'hygiène ainsi qu'au respect de la réglementation et des exigences légales. La mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative porte sur ce qui relève du programme éducatif, par exemple les interactions entre le personnel éducateur et les enfants.

3. Comment les SGEE et les groupes sont-ils choisis pour être évalués?

Tous les SGEE de la province seront éventuellement évalués sur le plan de la qualité éducative; il s'agit d'une obligation légale enchâssée à l'article 5.1 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. Le Ministère transmet des listes de SGEE à Servirplus qui doit ensuite réaliser les évaluations selon une répartition équitable dans le temps, entre les différents types de SGEE et les régions administratives. Puis, dans chaque installation évaluée, les groupes sont également choisis au hasard à l'avance, en fonction de certains critères de sélection tels que le nombre d'enfants inscrits et les tranches d'âge des enfants accueillis dans l'installation.

Le nombre de groupes à évaluer varie selon les deux paramètres suivants :

1. Au moins un groupe de chaque tranche d'âge servie par un SGEE doit être évalué;
2. Le nombre de groupes évalués doit permettre d'inclure au moins 50 % des enfants de ce SGEE.

4. Quels SGEE et quels groupes peuvent être évalués?

À moins d'indications contraires, tous les SGEE et tous les groupes peuvent être évalués. Les outils sont élaborés pour bien rendre compte de la qualité éducative sous diverses conditions et le personnel évaluateur est formé pour s'adapter à différentes réalités, par exemple à des groupes simples, doubles ou triples, multiâges ou bilingues, à la présence de personnel de remplacement, à la présence d'enfants ayant des comportements plus difficiles, à l'intégration d'enfants ayant des besoins particuliers ou encore à l'implantation d'une approche éducative particulière. La qualité éducative est essentielle pour soutenir le développement global de tous enfants, dans toutes les situations.

5. Cette évaluation engendre-t-elle une charge de travail supplémentaire (pour le personnel éducateur et de gestion)?

Le personnel de gestion du SGEE a effectivement quelques responsabilités à assumer par rapport à la préparation de la journée d'évaluation. Par exemple, il doit convenir d'une date pour l'évaluation avec l'équipe de coordination de Servirplus, distribuer l'information au personnel éducateur ainsi qu'aux parents et organiser le travail pour dégager le personnel éducateur en après-midi, au moment de l'entrevue. Le jour de l'évaluation, il lui faut être présent pour accueillir l'équipe d'évaluation et participer à une entrevue. À la fin de la journée d'évaluation, il doit acheminer à tous les parents l'hyperlien vers les questionnaires en ligne qui leur sont destinés. *[Référez-vous à la question 14 pour davantage d'informations sur le rôle des gestionnaires lors de l'évaluation.]*

Aucune préparation n'est requise de la part du personnel éducateur. Outre l'entrevue qui peut changer leur routine, la démarche d'évaluation ne leur occasionne pas plus de travail. Le personnel éducateur n'a

pas à changer son horaire habituel. *[Référez-vous à la question 13 pour davantage d'informations sur le rôle du personnel éducateur lors de l'évaluation.]*

La [Brochure explicative](#) du Ministère présente de façon plus détaillée les tâches et responsabilités du personnel de gestion du SGEE, de même celles du personnel éducateur et celles des parents (*référez-vous à la question 15 pour davantage d'informations sur le rôle des parents lors de l'évaluation*).

6. Il est dit que l'évaluation doit se dérouler lors d'une journée type au SGEE. Qu'est-ce qu'une journée type?

Une journée est « typique » lorsqu'elle correspond à ce que les enfants expérimentent la majorité du temps dans leur groupe. La pertinence de l'évaluation consiste à prendre une « photo » de la qualité éducative généralement offerte aux enfants qui fréquentent l'installation. Le personnel éducateur n'a donc pas à organiser d'activités spéciales ou à changer son horaire habituel. Voici quelques exemples de journées qui ne sont pas typiques de l'expérience vécue généralement par les enfants : la tenue d'un spectacle de fin d'année, une session de photos pour tous les enfants du SGEE, une journée de fête (p. ex. Halloween). Il vaut mieux ne pas mener d'évaluation à ces moments, car cela ne refléterait pas la réalité quotidienne des enfants et la « photo » alors prise serait moins pertinente comme outil pour travailler au maintien et à l'amélioration de la qualité éducative dans le milieu. Pour cette même raison, aucune évaluation n'a lieu pendant l'été (mois de juillet et d'août), période pendant laquelle beaucoup d'enfants et de membres du personnel éducateur sont en vacances.

7. Lors de l'évaluation, est-ce que les enfants peuvent aller jouer à l'extérieur?

Oui, absolument. Néanmoins, une particularité s'applique aux groupes d'enfants d'âge préscolaire (de 3 à 5 ans). Pour cette tranche d'âge, le processus nécessite que l'évaluation se déroule pour un maximum d'une heure (sur un total de deux heures) à l'extérieur.

Il est à mentionner toutefois que les groupes pour lesquels une pédagogie d'éducation par la nature est mise en œuvre peuvent rester à l'extérieur pour toute la durée de l'évaluation, comme ils ont l'habitude de le faire, et ce, peu importe l'âge des enfants. Les questions posées par Servirplus lors de l'appel pour la prise de rendez-vous permettront à l'équipe d'évaluation de se préparer en conséquence.

8. Est-ce que l'évaluation de la qualité peut être influencée par le fait que le SGEE applique une approche éducative particulière autre que le programme éducatif *Accueillir la petite enfance*?

Non. Les résultats de projets pilotes réalisés par des chercheurs basés majoritairement à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) en 2016 et en 2018 ont permis de démontrer que les outils retenus pour la démarche d'évaluation permettent de bien évaluer la qualité éducative d'une diversité de SGEE, et ce, peu importe l'approche éducative adoptée par ces SGEE. Les chercheurs ont constaté que les procédures à suivre lors de l'évaluation demeurent valides lorsque le SGEE adopte un programme éducatif particulier ou une approche éducative particulière (p. ex. *Montessori*, *HighScope*, l'approche pikléienne, *Reggio Emilia*, *Waldorf*).

9. Qu'est-ce que le Ministère va faire avec ces évaluations de la qualité éducative?

À la suite de chaque évaluation de la qualité éducative, le rapport remis au personnel de gestion du SGEE est aussi automatiquement transmis au Ministère. Lorsqu'un SGEE n'atteint pas l'un ou plusieurs des seuils requis, un processus de suivi s'enclenche afin qu'il améliore la qualité éducative offerte aux enfants. Le SGEE recevra alors une lettre du Ministère lui indiquant les prochaines étapes. Il devra alors soumettre un plan d'action, mettre en œuvre les actions nécessaires et transmettre une reddition de comptes, sous forme de bilan, au Ministère. Enfin, le SGEE devra participer, sur demande du Ministère, à une évaluation partielle (de suivi) portant sur la ou les dimensions de la qualité dont les seuils n'ont pas été atteints.

LA JOURNÉE D'ÉVALUATION EN GÉNÉRAL

10. Comment se déroule une évaluation?

Lors de leur arrivée au SGEE, les membres de l'équipe d'évaluation (y compris le chef d'équipe) se présentent au personnel de gestion du SGEE ainsi qu'au personnel éducateur responsable des groupes évalués. À ce sujet, les groupes qui ont été sélectionnés aléatoirement pour l'évaluation sont toujours annoncés le matin même de la visite d'évaluation.

Le nombre moyen de groupes évalués est d'environ quatre par installation. En effet, l'évaluation porte sur tous les groupes d'âges et la méthodologie d'évaluation prévoit des critères à respecter pour l'échantillonnage des groupes évalués (voir la question 3). Ainsi, en moyenne, quatre personnes de la firme Servirplus sont présentes le jour de l'évaluation puisqu'un évaluateur par groupe est requis. Servirplus peut faire appel d'autres personnes lorsqu'elle doit mesurer l'assurance qualité de son travail (p. ex. par des accords interjuges ou des audits – voir question 32) ou offrir de la formation.

Avant de commencer l'évaluation d'un groupe, le personnel évaluateur en profite pour se présenter au personnel éducateur, pour lui expliquer les limites de son rôle dans le groupe et pour lui rappeler l'heure et le lieu où se tiendra son entrevue en après-midi. Avec la permission du personnel éducateur, le personnel évaluateur se présente brièvement aux enfants.

Généralement, les observations débutent autour de 9 heures pour se terminer vers la fin de l'avant-midi. Une entrevue est ensuite réalisée en après-midi avec un membre du personnel éducateur de chaque groupe évalué en matinée. La [Brochure explicative](#) et le [Guide explicatif](#) du Ministère détaillent le déroulement de cette évaluation en ce qui concerne les dimensions de la qualité éducative mesurées, les outils retenus et la procédure d'évaluation.

Les résultats des projets pilotes menés en 2016 et en 2018 par des chercheurs basés majoritairement à l'UQAM indiquent que les gestionnaires considèrent, en général, qu'une seule journée d'évaluation suffit à dresser un portrait représentatif de la qualité éducative d'un SGEE en installation. Plus précisément en ce qui concerne la qualité des interactions entre le personnel éducateur et les enfants, les recherches indiquent que les scores au *Classroom Assessment Scoring System* (CLASS®), l'outil qui évalue cette dimension, s'avèrent plutôt constants au fil du temps. En d'autres mots, un même groupe obtient des résultats assez similaires lorsqu'il est observé au moyen de l'outil à plusieurs reprises, que ce soit au cours d'un cycle d'observation, d'un jour ou d'un mois à l'autre (Teachstone, 2022).

11. Est-ce que le personnel d'évaluation va ouvrir nos tiroirs et nos armoires pour examiner le matériel?

Non. C'est principalement l'aménagement des lieux qui est évalué pour cette dimension, et non pas le matériel.

12. Le personnel d'évaluation de Servirplus : qui est-il?

Dans l'ensemble, le personnel évaluateur est choisi parce qu'il possède une expérience significative en éducation à l'enfance (p. ex. en tant que personnel éducateur ou spécialiste en pédagogie), une bonne connaissance du développement des enfants et du programme éducatif *Accueillir la petite enfance* (Ministère, 2019), de l'expérience avec des outils d'évaluation ainsi que diverses qualités professionnelles (bonnes habiletés de communication, rigueur, autonomie, etc.).

Certaines personnes dites « personnel évaluateur » sont responsables de l'évaluation d'un groupe, alors que d'autres nommées « chefs d'équipe » ont en plus la tâche d'effectuer toutes les communications avec le personnel de gestion du SGEE, de chapeauter la visite d'évaluation et de rédiger le rapport. De plus, les chefs d'équipe de Servirplus détiennent un diplôme universitaire, minimalement de niveau baccalauréat. Tous ont suivi une formation s'étendant sur plusieurs jours au terme de laquelle ils ont obtenu une certification attestant de leur capacité à bien utiliser les outils d'évaluation. La formation des chefs

d'équipe, d'une plus longue durée, leur permet d'approfondir leurs rôles et responsabilités et de maîtriser notamment la rédaction de rapports d'évaluation.

13. Quel est le rôle du personnel éducateur dans la préparation de la journée d'évaluation?

Le personnel éducateur peut préparer les enfants à la journée d'évaluation en leur expliquant simplement à l'avance qu'une personne viendra observer leur groupe et les activités qu'ils feront, pendant une matinée complète. Il n'a aucune autre préparation à faire.

D'ailleurs, le personnel éducateur est invité à ne pas organiser d'activités spéciales ni à changer leur horaire habituel, mais plutôt à vivre une journée typique qui correspond à ce que les enfants expérimentent la plupart du temps dans leur groupe.

Le matin de l'évaluation, le rôle du personnel éducateur consiste à accueillir le personnel d'évaluation de Servirplus. Il est invité à ne pas interagir avec le personnel de Servirplus pendant la matinée d'évaluation. Pour l'entrevue qui a lieu en après-midi, le personnel éducateur n'a pas de préparation à faire non plus.

14. Quel est le rôle du personnel de gestion du SGEE dans la préparation de l'évaluation et le jour de l'évaluation?

Le personnel de gestion du SGEE joue un rôle très important avant l'évaluation ainsi que le jour même. Il doit d'abord convenir avec Servirplus de la date de l'évaluation et transmettre à la firme les informations requises, dont les plus récentes sur le fonctionnement et la composition des groupes. Ces détails permettront à Servirplus de déterminer quels outils devront être utilisés en fonction de l'âge des enfants. L'appel pour prendre le rendez-vous d'évaluation est essentiel, puisqu'il permet à Servirplus de bien déterminer les modalités de l'évaluation.

Le personnel de gestion du SGEE est aussi responsable de transmettre l'information au personnel éducateur de son installation et d'informer les parents de la démarche d'évaluation. Le personnel de gestion du SGEE est invité à organiser le travail pour dégager les membres du personnel éducateur qui seront rencontrés en entrevue en après-midi, et à prévoir un lieu qui permet de préserver la confidentialité des échanges (bureau, salle fermée) afin de s'assurer que tous soient dans de bonnes conditions pour répondre aux questions.

Le matin de l'évaluation, le personnel de gestion du SGEE accueille l'équipe d'évaluation. Il est invité, si le SGEE possède des caméras de surveillance dans ses locaux, à éteindre celles-ci afin de préserver la confidentialité des données recueillies et de respecter les lois applicables en la matière. En après-midi, il participe à une entrevue d'une durée d'une heure avec le chef de l'équipe d'évaluation.

À la fin de la journée d'évaluation, le personnel de gestion du SGEE a ensuite comme tâche de transmettre, à tous les parents de son installation, un hyperlien vers un questionnaire en ligne. D'ailleurs, il est important de savoir que le rapport d'évaluation transmis présentera les résultats des questionnaires remplis par les parents (ainsi que leurs commentaires) uniquement dans le cas où leur taux de participation des parents est de 20 % ou plus.

15. Quel est le rôle du parent dans la démarche d'évaluation?

Tous les parents de l'installation sont invités à faire part de leurs perceptions quant aux interactions qu'ils vivent avec le personnel du SGEE (le personnel éducateur et de gestion). Pour cela, ils sont appelés à répondre à un questionnaire en ligne dans les deux semaines suivant l'évaluation. Toutes leurs réponses demeurent évidemment confidentielles. La [Brochure explicative](#) ainsi que le [Guide explicatif](#) présentent de façon plus détaillée le rôle du parent.

LA PRÉSENCE DU PERSONNEL D'ÉVALUATION DANS LES GROUPES D'ENFANTS

16. De façon générale, quelles sont les réactions du personnel éducateur et des enfants lors des évaluations dans leur groupe?

Il est fréquent que le personnel éducateur dise ressentir un certain stress ou un certain inconfort avant la journée d'évaluation, voire au début de l'évaluation. De plus, les enfants réagissent parfois avec curiosité au cours des premières minutes de l'évaluation dans leur groupe, par exemple en posant des questions quant à la présence du personnel évaluateur dans le groupe, en allant le voir ou même en tentant de lui parler. Le personnel évaluateur est formé pour minimiser ces effets. Il est habitué à ces situations, sait se présenter chaleureusement et se faire oublier rapidement. Par conséquent, le stress ou l'inconfort du personnel éducateur ainsi que la curiosité des enfants s'estompent. C'est d'ailleurs ce que les membres du personnel éducateur interrogées ont dit avoir expérimenté à la fin des projets pilotes menés par des chercheurs basés principalement à l'UQAM en 2016 et en 2018, ainsi que lors des évaluations réalisées à la phase 1 par la firme Servirplus.

17. Quelle est l'attitude du personnel évaluateur lors de sa visite dans le local?

Dès que l'évaluation dans le groupe débute, le personnel évaluateur se fait discret et silencieux. Son rôle n'est pas d'être en relation avec les enfants du groupe ni même avec le personnel éducateur. Il doit avant tout rendre compte le plus fidèlement possible de la qualité éducative observée dans le groupe et pour y

arriver, il demeure attentif, concentré et objectif. Il prend beaucoup de notes de façon à pouvoir rédiger un rapport d'évaluation qui reflète bien les situations observées.

18. Les évaluations de la qualité éducative sont-elles possibles pour les installations de SGEE qui implantent une approche d'éducation par la nature ou pour lesquelles les groupes passent beaucoup de temps à l'extérieur?

Les évaluations peuvent avoir lieu à l'extérieur. Le personnel de Servirplus est formé pour mener des évaluations à l'extérieur, peu importe les conditions météorologiques.

Plus précisément dans les SGEE qui n'implantent pas de pédagogie d'éducation par la nature mais où les enfants passent beaucoup de temps à l'extérieur, une particularité s'applique. En effet, pour les enfants d'âge préscolaire (de 3 à 5 ans), le processus nécessite un maximum d'une heure (sur deux) d'observation à l'extérieur afin de rendre compte, de la façon la plus juste possible, de la qualité des interactions entre le personnel éducateur et les enfants.

L'ENTREVUE EN APRÈS-MIDI

19. De façon générale, comment le personnel éducateur réagit-il lors de l'entrevue?

En début d'entrevue, le personnel éducateur ressent parfois un peu de stress ou d'inconfort, mais il s'adapte rapidement au contexte. Les résultats des projets pilotes menés en 2016 et en 2018 par des chercheurs universitaires basés majoritairement à l'UQAM indiquent que le personnel éducateur était ravi d'avoir l'occasion de parler de son travail dans le cadre de ces entrevues. Ce même constat a été fait par Servirplus lors de la mise en œuvre de la phase 1 de la mesure auprès des groupes d'enfants âgés de 3 à 5 ans.

20. Est-ce que tous les gestionnaires du SGEE doivent participer à l'entrevue?

Non. Un seul répondant est nécessaire pour respecter le temps alloué à l'entrevue. La personne responsable au quotidien de l'installation est la mieux placée pour répondre aux questions de l'entrevue.

LE QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX PARENTS

21. Quels parents sont invités à répondre au questionnaire sur la qualité des interactions entre le personnel du SGEE (personnel éducateur et de gestion) et les parents?

Tous les parents dont l'enfant fréquente le SGEE recevront un hyperlien afin de répondre à un questionnaire en lien avec la qualité des interactions qu'ils ont principalement avec le personnel éducateur de leur enfant (ainsi qu'avec l'équipe entière du SGEE). Les parents ayant plus d'un enfant qui fréquente l'installation recevront un hyperlien pour chaque enfant.

22. Comment inciter les parents à remplir le questionnaire?

Dès que le personnel de gestion du SGEE connaît la date de l'évaluation de la qualité éducative dans son SGEE, il est souhaitable qu'il en informe les parents. Le jour de l'évaluation, le personnel de gestion du SGEE gagne à faire parvenir immédiatement aux parents l'hyperlien vers le questionnaire leur étant destiné, question de ne pas oublier de le faire et de s'assurer que tous soient en mesure de respecter le délai prescrit de deux semaines. Puis, environ une semaine plus tard, le personnel de gestion du SGEE recevra un courriel automatisé de Servirplus lui rappelant de faire penser aux parents de répondre au questionnaire (transmis uniquement si le taux de participation n'est pas atteint, donc si le 20 % n'est pas encore atteint). Les expériences passées démontrent que la participation des parents est plus grande lorsque, quelques jours plus tard, le personnel de gestion du SGEE effectue une relance auprès d'eux pour leur rappeler de répondre au questionnaire.

LE RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ÉDUCATIVE

23. À quoi ressemble le rapport d'évaluation remis?

Un rapport d'évaluation comprend au maximum 43 pages. Il est descriptif et détaillé. Dans un premier temps, en guise de mise en contexte de l'évaluation, il présente certaines caractéristiques du SGEE (liées à la dimension *Qualité structurelle et facteurs associés*). Puis, il indique les résultats obtenus aux quatre autres dimensions de la qualité éducative. Enfin, le rapport se termine par un rappel des principaux points forts et par des propositions de pistes d'amélioration pour chacune des dimensions évaluées dans le SGEE.

Les SGEE ont l'obligation légale de participer au processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative. Le rapport fait partie intégrante de la démarche. Les pistes d'amélioration qui y sont proposées ont pour objectifs de favoriser la compréhension des résultats et de contribuer à l'amélioration de la qualité éducative. Pour voir un exemple de rapport d'évaluation, veuillez consulter le [Guide explicatif](#).

24. À qui le rapport d'évaluation de la qualité éducative du SGEE est-il remis?

C'est toujours le personnel de gestion du SGEE (le titulaire de permis et l'installation) qui reçoit le rapport d'évaluation. Il est toutefois invité à partager les résultats avec son équipe pour travailler au maintien et à l'amélioration de la qualité éducative offerte dans l'installation. Une copie de chaque rapport d'évaluation est toujours automatiquement transmise au Ministère qui en assure le suivi.

25. Quand ce rapport d'évaluation est-il remis?

Le rapport d'évaluation est généralement transmis au personnel de gestion du SGEE à l'intérieur d'un délai de huit semaines après l'évaluation.

26. Le personnel de gestion de l'installation peut-il reconnaître les résultats provenant d'un des groupes évalués dans le rapport qui lui est transmis?

Non. En fait, la démarche d'évaluation vise à brosser un portrait de la qualité éducative offerte aux enfants dans une installation. Le rapport d'évaluation est rédigé pour rendre compte de résultats collectifs (et non individuels pour chaque groupe). Ainsi, une moyenne des scores de tous les groupes évalués est présentée dans le rapport, et non les résultats de chacun des groupes.

27. Un membre du personnel éducateur peut-il obtenir une rétroaction personnalisée concernant l'évaluation dans son groupe?

Non. La démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative s'inscrit dans une perspective collective. L'évaluation vise à brosser un portrait de la qualité éducative offerte à tous les enfants dans une installation (et non pas à un groupe en particulier).

28. Résultats obtenus : y a-t-il des normes québécoises avec lesquelles se comparer?

Non. Actuellement, il n'existe pas de normes québécoises auxquelles il est possible de comparer ses résultats. Des normes américaines pour l'outil CLASS® sont néanmoins présentées à l'intérieur du [Guide explicatif](#).

29. Que peut ou que doit faire le personnel de gestion du SGEE avec le rapport d'évaluation de la qualité éducative de son SGEE?

Avec l'évaluation du SGEE et le rapport qui en découle, le Ministère poursuit l'objectif d'offrir au SGEE un portrait de la qualité éducative présente dans son installation. La rétroaction écrite qu'offre le rapport d'évaluation favorise le maintien et l'amélioration de la qualité éducative au sein de son milieu. Ce rapport d'évaluation constitue ainsi un outil qui soutient le travail du personnel de gestion du SGEE. Les gestionnaires sont d'ailleurs invités à consulter le [Guide d'interprétation du rapport d'évaluation](#) et son aide-mémoire, qui leur facilitera la lecture du rapport.

Par la suite, le personnel de gestion du SGEE est invité à déterminer sa propre stratégie à partir du contenu du rapport. À titre d'exemple, après avoir pris connaissance du rapport, il peut le partager avec les autres collègues de l'équipe de gestion, le transmettre à son équipe éducative, l'utiliser pour susciter des réflexions pédagogiques dans le cadre d'une rencontre en grande équipe, etc. Il peut utiliser les conclusions du rapport pour définir les orientations du SGEE et appuyer la planification de l'année à venir. Il peut s'en inspirer afin de prévoir les prochaines activités de formation continue pour mobiliser son équipe autour de cibles communes, permettant ainsi de rehausser la qualité éducative du milieu. Sur la base des pistes d'amélioration formulées, le rapport d'évaluation peut aussi guider la réflexion du personnel de gestion du SGEE quant au plan budgétaire de l'installation. Pour obtenir davantage d'idées, les gestionnaires peuvent consulter le [Guide d'utilisation du rapport d'évaluation](#) et son aide-mémoire. Ils peuvent également s'adresser au Ministère ou encore faire appel aux [associations nationales de SGEE reconnues par le Ministère](#) ou aux organismes qui ont obtenu un financement pour développer des projets dans le cadre du [Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance](#).

LES SUITES DE L'ÉVALUATION

30. Que se passe-t-il après l'évaluation?

Après avoir reçu un rapport d'évaluation de la qualité éducative, le personnel de gestion du SGEE est encouragé à adopter des stratégies qui lui permettent de travailler avec son équipe au maintien et à l'amélioration de la qualité de son milieu.

Plus précisément, si un ou des seuils de réussite n'ont pas été atteints, un plan d'action précisant les mesures envisagées pour améliorer la qualité éducative devra être élaboré et transmis au Ministère. Les SGEE visés recevront une correspondance à cet effet de la part du Ministère.

Il sera ensuite important de mettre en œuvre ce plan d'action puisqu'une seconde évaluation (partielle) pourrait, sur demande du Ministère, être menée par Servirplus afin d'effectuer le suivi de la qualité éducative du milieu. Il s'agira alors de s'assurer que la qualité offerte dans le SGEE atteint dorénavant des

seuils de qualité qui soutiennent le développement global des enfants. L'évaluation partielle porte uniquement sur la ou les dimensions dont le seuil n'a pas été atteint lors de l'évaluation globale, mais des périodes d'observation des interactions sont parfois nécessaires.

Si le personnel de gestion du SGEE souhaite obtenir du soutien quant à l'amélioration de la qualité éducative dans son installation, il est invité à contacter le Ministère. Il peut aussi, par exemple, vérifier auprès du regroupement de centres de la petite enfance (CPE) de sa région ou encore de son association de CPE ou de garderies si des formations et des activités d'encadrement sont offertes en lien avec les pistes d'amélioration suggérées dans son rapport. Les SGEE peuvent également être soutenus et accompagnés par les organismes sélectionnés par le Ministère dans le cadre du Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance. Pour de plus amples détails, veuillez consulter [Québec.ca](http://Quebec.ca).

31. Est-ce qu'il est obligatoire de participer aux modalités de suivi des résultats?

Oui. Il est obligatoire de participer, sur demande du Ministère, aux modalités de suivi des résultats. Ces modalités incluent notamment la transmission d'un plan d'action et d'un bilan ainsi que la participation à une évaluation partielle de suivi. En cas de refus, le prestataire de SGEE s'expose à des sanctions. Pour de plus amples détails, veuillez consulter la [*Directive concernant l'obligation de participer au processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative et au suivi des résultats*](#), disponible dans Québec.ca.

DES DÉMARCHES QUI ASSURENT LA RIGUEUR DE LA COLLECTE DES DONNÉES

32. Parfois, deux membres du personnel d'évaluation sont dans le même local pour effectuer un « accord interjuges ». Qu'est-ce que cela signifie?

L'équipe du personnel évaluateur doit conserver toute sa rigueur, continuant d'évaluer la qualité éducative de la même façon après qu'il a obtenu sa certification liée à l'utilisation des outils d'évaluation. Ainsi, des accords interjuges sont effectués régulièrement en cours d'année afin de s'assurer que deux membres du personnel d'évaluation qui observent une même situation lui attribuent le même score par rapport à un outil donné. Cette procédure, suivie fréquemment, permet de vérifier que les données liées à l'évaluation sont recueillies avec rigueur et exactitude et qu'elles rendent compte fidèlement de la qualité éducative offerte dans les SGEE en installation.

33. Pourquoi n'est-ce pas la même personne qui évalue tous les groupes d'un même SGEE (pour un même point de vue)?

Il est plus simple et moins dérangement pour les SGEE que la collecte des données s'effectue en une seule journée. Pour cette raison, le personnel évaluateur travaille toujours en équipe et chacun passe plusieurs heures dans un seul groupe. Des procédures de formation, de certification et de recertification annuelles rigoureuses, de même que de fréquents accords interjuges, permettent toutefois de s'assurer que tout le personnel évaluateur utilise les outils de la même façon.

34. Comment le personnel d'évaluation parvient-il à rendre compte de la qualité de mon SGEE en seulement quelques heures?

Le personnel d'évaluation parvient à brosser un portrait de la qualité éducative offerte dans un milieu en quelques heures. La recherche fait notamment ressortir que l'observation des interactions à l'intérieur d'un groupe à l'aide de l'outil CLASS®, pendant une période de deux heures consécutives, reflète bien la qualité des interactions habituelles au sein de ce groupe. D'ailleurs, les gestionnaires et le personnel éducateur interrogés dans le cadre des projets pilotes menés par des chercheurs universitaires (basés principalement à l'UQAM) en 2016 et en 2018 ont indiqué que les résultats présentés dans le rapport d'évaluation étaient « assez représentatifs », voire « très représentatifs » de leur milieu. Ce même constat a été fait lors de la mise en œuvre de la phase 1 de la mesure auprès des groupes d'enfants âgés de 3 à 5 ans.

35. Est-ce que le personnel évaluateur va adapter l'évaluation à la réalité de mon milieu?

Le personnel évaluateur est formé et a obtenu une certification pour procéder aux évaluations avec objectivité. Cela signifie que son utilisation des outils devrait être la même, peu importe le contexte (nombre d'enfants ou d'adultes dans un groupe, comportements des enfants, présence de certains enfants ayant des besoins particuliers, approche éducative implantée dans le SGEE, contexte pandémique ou autres situations). Différentes mesures sont prises pour permettre au personnel évaluateur de conserver cette objectivité.

Pour de plus amples renseignements sur la mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative, les services de garde éducatifs à l'enfance sont invités à communiquer directement avec leur conseiller ou leur conseillère au ministère de la Famille ou à consulter [Québec.ca](http://Quebec.ca) ou à communiquer avec le ministère de la Famille au 1 855 336-8568.

Références bibliographiques

- BOURGON, L., LAVALLÉE, C. et collaborateurs. [*Échelle d'observation de la qualité éducative : Les services de garde en installation pour les enfants de 18 mois ou plus*](#), Édition révisée, Québec, ministère de la Famille, 2013.
- HAMRE, B. K., GOFFIN, S. G. ET KRAFT-SAYRE, M. [*Classroom Assessment Scoring System \(CLASS®\) Implementation Guide*](#). Charlottesville : Teachstone, 2009.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. [*Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs – Grandir en qualité. Qualité des services de garde éducatifs dans les centres de la petite enfance*](#), Québec, Institut de la statistique du Québec, 2003 et 2014.
- LA PARO, K.M., HAMBRE, B.K. et PIANTA, R.C. (2012). *Classroom Assessment Scoring System® Manuel Trottineur*. Teachstone Training, LLC.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Guide explicatif – Mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative – CPE et garderies \(groupes d'enfants de 0 à 5 ans\)*](#), Québec, ministère de la Famille, 2025, 45 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Guide d'interprétation du rapport d'évaluation*](#). Québec, ministère de la Famille, 2023, 32 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Aide-mémoire du Guide d'interprétation du rapport d'évaluation*](#). Québec, ministère de la Famille, 2024, 7 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Guide d'utilisation du rapport d'évaluation*](#). Québec, ministère de la Famille, 2023, 35 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Aide-mémoire du Guide d'utilisation du rapport d'évaluation*](#). Québec, ministère de la Famille, 2024, 4 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*La qualité éducative en services de garde \(0-5 ans\)*](#). [Brochure explicative], Québec, ministère de la Famille, 2023, 9 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Accueillir la petite enfance*](#), Québec, ministère de la Famille, 2019, 197 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Points de vue des parents sur les services de garde à l'enfance*](#), Québec, ministère de la Famille, 2016, 80 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Garder le cap sur le développement global des jeunes enfants*](#), Québec, ministère de la Famille, 2014, 15 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Favoriser le développement global des jeunes enfants au Québec : une vision partagée pour des interventions concertées*](#), Québec, ministère de la Famille, 2013, 29 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Bulletin d'information Info-Qualité*](#), Québec, ministère de la Famille, 2017 à nos jours.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Portrait des garderies non subventionnées du Québec*](#), Québec, ministère de la Famille, 2014, 96 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Gazelle et Potiron : cadre de référence pour créer des environnements favorables à la saine alimentation, au jeu actif et au développement moteur en services de garde éducatifs à l'enfance*](#), Québec, ministère de la Famille, 2014, 122 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs*](#), Québec, ministère de la Famille, 2013, 18 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Soutenir la préparation à l'école et à la vie des enfants issus de milieux défavorisés et des enfants en difficulté*](#), Québec, ministère de la Famille, 2013, 169 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Ensemble dans la ronde ! en services de garde éducatifs — Réussir l'intégration des enfants handicapés*](#), Québec, ministère de la Famille, 2010, 136 p.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Guide pour soutenir une première transition scolaire de qualité*](#), Québec, ministère de la Famille, 2010, 16 p. MINISTÈRE DE LA FAMILLE. [*Activités extérieures dans les centres de la petite enfance et les garderies*](#), Québec, ministère de la Famille, 2002, 116 p.
- PIANTA, R. C., LA PARO, K. M., ET HAMRE, B. K. [*Classroom Assessment Scoring System*](#). Baltimore, MD : Brookes Publishing, 2008. En français : <https://teachstone.com/class-en-francais/>

