

Outil d'autoévaluation pour améliorer la qualité d'un service de garde en milieu scolaire

Matériel disponible et marche à suivre

Description des questionnaires

Il y a six types de questionnaires d'évaluation de la qualité de vie en service de garde en milieu scolaire :

Type A	Questionnaire adressé personnel administratif
Type B	Questionnaire adressé aux responsables de services de garde;
Type C	Questionnaire adressé aux éducatrices et éducateurs (personnel des services de garde);
Type D	Questionnaire adressé aux parents;
Type E	Questionnaire adressé aux enfants de 3 à 6 ans;
Type F	Questionnaire adressé aux enfants de la maternelle et du 1er cycle du primaire.

De la banque de 214 items, un certain nombre d'entre eux apparaissent dans chacun des questionnaires de type A, B, C et D. Les items des questionnaires de type E et F, qui s'adressent aux enfants, sont inspirés des autres questionnaires et adaptés à leur réalité.

Les items de chacun des types sont regroupés sous dix facteurs, mais n'apparaissent pas nécessairement au même endroit dans les divers questionnaires. Dans la banque originale d'items, les regroupements en fonction des facteurs sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 1 : Regroupement des items sous les dix facteurs de la banque originale ou du questionnaire de type C

FACTEURS	ITEMS	OBJETS
Facteur 1	1 à 20	Qualifications, fonctions et perfectionnement
Facteur 2	21 à 48	Programme d'activités
Facteur 3	49 à 65	Gestion du service de garde
Facteur 4	66 à 88	Personnel du service de garde
Facteur 5	89 à 100	Personnel et parents
Facteur 6	101 à 113	Membres du service de garde
Facteur 7	114 à 143	Service de garde, école, commission scolaire et communauté
Facteur 8	144 à 184	Santé, alimentation et sécurité
Facteur 9	185 à 199	Mobilier et installation
Facteur 10	200 à 215	Environnement physique et réglementation (procédure)

Pour le questionnaire de type A, le premier facteur correspond aux questions 1 à 20, pour celui de type B, il correspond aux questions 1 à 14, et ainsi de suite. Le tableau qui suit donne la correspondance entre les types de questionnaires pour les questions traitant de chacun des dix facteurs.

Tableau 2 : Correspondance des items entre les questionnaires de type A, B, C et D à partir de la banque originale d'items selon les dix facteurs de la banque originale

FACTEURS	ITEMS, BANQUE ORIGINALE	TYPE A	TYPE B	TYPE C	TYPE D
Facteur 1	1 à 20	1 à 20	1 à 13	1 à 12	1 à 15
Facteur 2	21 à 48	21 à 31	14 à 22	13 à 39	16 à 38
Facteur 3	49 à 65	-	23 à 34	40 à 54	39 à 52
Facteur 4	66 à 88	32	35 à 55	55 à 69	53 à 70
Facteur 5	89 à 100	33 à 37	56 à 64	70 à 79	71 à 81
Facteur 6	101 à 113	38	65 à 74	80 à 92	82 et 83
Facteur 7	114 à 143	39 à 65	75 à 102	93 à 120	84 à 93
Facteur 8	144 à 184	66 et 67	103 à 135	121 à 159	94 à 121
Facteur 9	185 à 199	68 et 69	136 à 145	160 à 172	122 à 129
Facteur 10	200 à 215	-	146 à 155	173 à 186	130 à 135

La grille de cotation est construite d'après le tableau 2 et comporte l'énoncé des questions.

Le questionnaire de type E, qui s'adresse aux enfants du 2^e et du 3^e cycles du primaire comporte 28 items à option auxquels s'ajoutent deux questions ouvertes.

Le questionnaire de type F est composé de 13 items et de 2 questions ouvertes.

La relation entre les questions des deux types adressées aux enfants n'est pas aussi directe que pour les questionnaires destinés aux adultes, mais le tableau 3 suggère les liens les plus logiques.

Tableau 3 : Correspondance des items des questionnaires de type E et F aux dix facteurs de la banque originale

FACTEURS	OBJETS	TYPE E*	TYPE F
Facteur 1	Qualifications, fonctions et perfectionnement		
Facteur 2	Programme d'activités	3 à 8, 14 et 15	1, 2 et 5 à 7
Facteur 3	Gestion du service de garde	9, 10, 17 et 26 à 28	13
Facteur 4	Personnel du service de garde	1, 2, 11, 12, 16 et 18	3 et 4
Facteur 5	Personnel et parents		
Facteur 6	Membres du service de garde		
Facteur 7	Service de garde, école, commission scolaire et communauté		
Facteur 8	Santé, alimentation et sécurité	13, 19 et 21	8 à 10
Facteur 9	Mobilier et installation	20, 22, 23 et 24	11 et 12
Facteur 10	Environnement physique et réglementation (procédure)	25	

Analyse sommaire des résultats et saisie numérique

L'analyse sommaire s'effectue en quelques opérations basées sur les réponses de chaque groupe de répondants. Il faut d'abord traduire les réponses de chaque item en nombre. Pour les questionnaires de chacun des types A, B, C et D, un choix de sept qualificatifs non formulés est présenté pour chaque item. Nous suggérons d'accorder une cote de sept points pour un crochet placé complètement à droite et une cote de un point pour un crochet placé complètement à gauche. Les cotes intermédiaires vaudront donc deux, trois, quatre, cinq et six points. Ces cotes doivent être regroupées de façon à déterminer trois zones ou catégories d'opinions.

La **zone I** est composée des cotes 6 et 7. Elle représente une évaluation positive de la situation exposée par l'énoncé et désigne les forces du service de garde.

La **zone II** correspond aux cotes 4 et 5. Elle représente une évaluation modérée de la situation, laissant supposer que celle-ci n'est pas parfaite et qu'il y a place pour des améliorations bien que les améliorations possibles ne soient pas majeures.

La **zone III** regroupe les cotes 1, 2 et 3. Elle représente une évaluation négative de la situation. C'est l'indication d'un problème important, voire majeur, concernant la situation exposée par l'énoncé.

Pour cet exercice, prenez une copie de la grille de cotation où se trouve l'énoncé de chaque item et son numéro pour chaque groupe d'adultes. Il est recommandé d'examiner d'abord les réponses données par les éducatrices et les éducateurs dans le questionnaire de type C en notant toutes les cotes de moins de 6 et en précisant la zone (II ou III) pour chaque item.

Il est normal qu'il n'y ait pas toujours consensus dans un même groupe, ce qui rend essentiel de relever et de noter la fréquence d'apparition de signaux d'alarme plus ou moins importants pour chaque question.

Si, pour un item, plus du tiers des répondants au questionnaire de type C indiquent une situation qui n'est pas parfaite (moins de 6), cela signifie qu'il faut noter ou examiner cette situation.

Bilan avec tableaux de couleur

Nous vous suggérons d'employer un système de couleur pour faire le bilan. Si un item correspond à la zone I en moyenne ou de façon absolue, colorez-le en vert pour indiquer que tout est parfait. Si les réponses du tiers des répondants ou plus correspondent à la zone II (4 ou 5), colorez ces éléments en jaune pour indiquer qu'il y a place pour examen et amélioration de la situation au regard du thème traité par l'item.

Si les réponses du tiers des répondants ou plus correspondent à la zone III (1, 2 ou 3), colorez ces éléments en rouge pour signifier un problème important sinon majeur.

Nous vous recommandons d'utiliser la grille de cotation informatisée pour effectuer cette opération une fois que vous aurez converti les données de base de 1 à 7 en zone I, II ou III.

Répétez l'opération pour les questionnaires de type A (administrateurs et administratrices), de type B (responsables du service de garde) et de type D (parents). Une fois le coloriage terminé, imprimez le document de base de votre interprétation de la situation à votre service de garde. Ce document constituera un bilan avec tableaux de couleur.

Les nuances de couleurs selon les items regroupés en dix facteurs, pour les quatre types de répondants, permettent de constater rapidement les points forts, les thèmes plus fragiles et les points faibles du service de garde.

Ce tableau vous permet de connaître les items qui devront figurer à votre plan d'action pour rehausser la qualité de votre service de garde en milieu scolaire.