

La qualité, ça compte!

Outil d'évaluation d'un carrefour multiservices enfance et famille francophone au Canada



Mise en contexte

La qualité est un incontournable dans l'offre de programmes et de services aux enfants et à leurs parents dans les communautés francophones au Canada.

Cet outil d'évaluation est destiné aux équipes des carrefours multiservices enfance et famille francophone pour continuer à bonifier les programmes et services offerts pour répondre aux besoins des utilisateurs. Il est important de noter que différentes appellations sont utilisées dans les communautés pour nommer un carrefour multiservices, par exemple : centre de ressources familiales, centre d'appui à la famille et à l'enfance (CAFE), centre de la petite enfance et de la famille (CPEF), autres.

Dans ces carrefours multiservices qui font le lien avec l'enfant, le parent, la famille et la communauté, on observe certaines différences.

- Une prévalence de l'enfant : Certains carrefours multiservices s'élaborent autour d'un service de garde ou d'une prématernelle, ce qui tend à orienter ses activités. Ici, les enfants en service de garde / prématernelle agissent comme tremplin pour rejoindre les parents et la communauté, de même que pour structurer l'orientation générale des services et activités offertes.
- Une prévalence du parent : Ces carrefours multiservices se constituent comme centres de ressources et centres d'appui, ou les clientèles autour desquelles s'élabore l'offre de services sont plus directement des parents, en visant par exemple à développer diverses compétences parentales. Parfois, dans ces carrefours, on offrira une panoplie d'activités de jour qui implique à la fois les parents et les enfants.
- Une prévalence de la famille : Le terme « famille » se réfère ici à une compréhension élargie et ouverte des liens d'importance dans la famille. On cherchera par exemple à impliquer davantage les grands-parents ou d'autres adultes jouant un rôle significatif pour l'enfant. On favorisera également des activités célébrant les familles sous toutes leurs formes.
- Une prévalence de la communauté: Nous retrouvons des carrefours multiservices qui offrent une gamme de services et d'activités dont l'orientation peut déborder du cadre directement familial (en se dirigeant par exemple vers le counselling, l'employabilité, etc.), mais où la famille demeure une préoccupation centrale dans l'orientation générale du carrefour, de ses activités et de ses services.

L'outil d'évaluation comprend des principes directeurs et un ensemble de conditions incontournables associées à des critères de qualité puis décomposés en indicateurs. L'évaluation à partir des indicateurs se fait en fonction d'une échelle correspondant à jamais, parfois, souvent, toujours.

« Ce projet est réalisé grâce à l'appui financier reçu du Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes du gouvernement du Québec en vertu des programmes de soutien financier en matière de francophonie canadienne ».

CONDITION INCONTOURNABLE :

Un continuum des services et de programmes intégrés en français est offert par le carrefour multiservices enfance et famille

CRITÈRE DE QUALITÉ :

1. Le carrefour multiservices enfance et famille constitue un des principaux points d'entrées pour tous les services et les programmes offerts en français aux enfants et aux familles d'une même région.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Le carrefour multiservices prépare une liste des programmes et services communautaires offerts en français dans sa région.				
• Le carrefour multiservices prépare une liste descriptive de ses programmes et services en français.				
• Le carrefour multiservices reçoit des parents qui ont été référés par d'autres services pour répondre à leurs besoins.				
• Le carrefour multiservices dirige les parents vers les services les plus appropriés à leurs besoins.				
• Le carrefour multiservices organise des activités pour favoriser les échanges d'informations entre les services communautaires.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Un continuum des services et de programmes intégrés en français est offert par le carrefour multiservices enfance et famille

CRITÈRE DE QUALITÉ :

2. Des services en français sont offerts aux enfants et aux familles dès la période prénatale jusqu'à l'entrée à l'école française au sein d'un continuum.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• La liste des programmes et services communautaires offerts en français dans la région tient compte de la période prénatale jusqu'à l'entrée à l'école française.				
• La liste descriptive des programmes et services en français du carrefour multiservices tient compte de la période prénatale jusqu'à l'entrée à l'école française.				
• Les âges des enfants desservis par les programmes et services en français sont clairement indiqués.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Un continuum des services et de programmes intégrés en français est offert par le carrefour multiservices enfance et famille

CRITÈRE DE QUALITÉ :

3. Le carrefour multiservices accorde une place centrale aux parents en reconnaissant leur rôle essentiel dans le développement de leur enfant.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Les parents ont une place centrale dans l'orientation et la conception des programmes et services qui leur sont destinés (la vision, les secteurs d'intervention et autres).				
• Les parents ont une place centrale dans la gestion des programmes et des services qui leur sont destinés (conseil d'administration et autres).				
• Les programmes et services reposent sur une connaissance approfondie des réalités, des besoins et des attentes des parents et des familles (consultations, sondages, évaluations, autres).				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Un continuum des services et de programmes intégrés en français est offert par le carrefour multiservices enfance et famille

CRITÈRE DE QUALITÉ :

4. Les programmes et services sont organisés à partir des besoins des enfants et des familles francophones.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices a mis en place un mécanisme pour connaître les besoins des enfants francophones, des familles francophones et des parents ayants droit (Article 23). 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices tient compte des besoins des enfants francophones, des familles francophones et des parents ayants droit (Article 23) dans la planification et le développement de ses programmes et services. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Un continuum des services et de programmes intégrés en français est offert par le carrefour multiservices enfance et famille

CRITÈRE DE QUALITÉ :

5. Un nombre accru de parents francophones et ayants droit profite des programmes et services offerts dans la région.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices utilise un formulaire d'inscription pour documenter le nombre d'utilisateurs. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices a un mécanisme en place pour documenter la fréquentation des programmes et services par ses utilisateurs. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le carrefour multiservices enfance et famille est inclusif

CRITÈRE DE QUALITÉ :

6. Le carrefour multiservices accueille et dessert toutes les familles francophones.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices offre des programmes et services adaptés aux familles de couples endogames (les deux parents sont francophones). 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices offre des programmes et services adaptés aux familles de couples exogames ou interlinguistiques (un des parents est francophone). 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices offre des programmes et services adaptés aux familles immigrantes. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices répond aux demandes particulières des familles. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

7. Le personnel du carrefour multiservices parle et écrit un français correct.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Des mesures pour évaluer la langue française parlée selon les exigences de son travail au moment de l'embauche du personnel du carrefour multiservices sont mises en place. 				
<ul style="list-style-type: none"> Des mesures pour évaluer la langue française écrite selon les exigences de son travail au moment de l'embauche du personnel du carrefour multiservices sont mises en place. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

8. Le personnel peut communiquer avec le parent anglophone d'un couple exogame/interlinguistique.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Des mesures pour évaluer la capacité de communiquer verbalement en anglais selon les exigences de son travail sont mises en place. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

9. Le personnel détient une formation de base en éducation à la petite enfance.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Un certificat d'éducation à la petite enfance ou un certificat en voie d'obtention est exigé au moment de l'embauche du personnel. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel privilégie les stratégies de l'approche d'apprentissage ludique (par le jeu) en petite enfance. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

10. Le personnel connaît les réalités et les principaux enjeux des communautés francophones en contexte minoritaire au Canada.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Des stratégies sont mises en place pour informer le personnel des réalités et des principaux enjeux des communautés francophones en contexte minoritaire au Canada. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel connaît l'importance des réalités et des enjeux suivants : construction identitaire, sentiment d'appartenance, apprentissage de la langue en contexte minoritaire, connaissance du milieu minoritaire canadien, répercussions de l'Article 23, outils et ressources par et pour le milieu minoritaire francophone. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

11. Le personnel profite d'un réseautage avec d'autres professionnels qui travaillent dans un carrefour multiservices ou dans des services connexes.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel est membre des réseaux dans le domaine de la petite enfance (réseaux virtuels, associations, regroupements, autres). 				
<ul style="list-style-type: none"> Les membres du personnel s'informent mutuellement des réseaux pertinents à leur travail. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

12. Le personnel a accès à une formation continue ou à des occasions de ressourcement professionnel pertinentes au milieu francophone minoritaire.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel détermine ses besoins en formation continue en lien avec le milieu francophone minoritaire. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices élabore un plan annuel de formation continue de son personnel en fonction des besoins identifiés. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices prend les moyens pour que son personnel ait accès à une formation continue en français. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

13. L'environnement physique et l'ambiance du carrefour multiservices est le reflet d'un espace francophone.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> L'affichage dans le carrefour multiservices se fait en français. 				
<ul style="list-style-type: none"> Des moyens variés sont utilisés pour créer une ambiance francophone (musique en français et autres). 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Le caractère francophone du carrefour multiservices enfance et famille est effectif à tous les niveaux de l'organisation et du fonctionnement.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

14. La gouvernance du carrefour multiservices est assurée par des parents francophones.

INDICATEURS :

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> La gouvernance est assurée par des parents francophones ou ayants droit. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

15. Le personnel du carrefour multiservices dispose d'un programme cadre pour l'éducation de la petite enfance en milieu minoritaire francophone.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices adopte un programme cadre qui comprend les fondements théoriques, les objectifs, les critères d'activités éducatives, le rôle des parents, la construction identitaire, la valorisation de la diversité culturelle et autres. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel du carrefour multiservices privilégie l'approche par le jeu dans les programmes et services offerts. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel du carrefour multiservices évalue ses programmes et services à l'aide d'un programme cadre. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

16. Les parents sont informés de la pertinence d'un programme cadre.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel rencontre les parents pour les informer des buts et du contenu d'un programme cadre en milieu francophone minoritaire. 				
<ul style="list-style-type: none"> Les parents connaissent la raison d'être d'un programme cadre. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

17. Les parents sont informés des buts visés par les ressources pédagogiques utilisés dans le carrefour multiservices enfance et famille.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Les parents connaissent les ressources pédagogiques utilisées par le personnel. 				
<ul style="list-style-type: none"> Les parents connaissent les buts visés des ressources pédagogiques utilisées. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

18. Le personnel du carrefour multiservices enfance et famille dispose des ressources pédagogiques dans tous les domaines du développement de l'enfant en milieu minoritaire francophone.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel utilise des ressources pédagogiques favorisant le développement langagier en français. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel utilise des ressources pédagogiques favorisant la construction de l'identité francophone. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel utilise des ressources pédagogiques favorisant le développement de l'estime de soi. 				

<ul style="list-style-type: none"> Le personnel utilise des ressources pédagogiques favorisant le développement d'un sentiment d'appartenance à la communauté francophone. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel utilise des ressources pédagogiques pour intégrer les arts et la culture francophones dans sa programmation. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel utilise des ressources pédagogiques pour l'activité physique et la saine alimentation dans sa programmation. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel développe des mécanismes pour se tenir au courant des nouvelles ressources pédagogiques dans le domaine de la petite enfance en général. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel développe des mécanismes pour se tenir au courant des nouvelles ressources pédagogiques dans les domaines pertinents à la petite enfance en milieu minoritaire francophone. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

19. Avant d'être utilisées par le personnel du carrefour multiservices, les ressources pédagogiques sont évaluées quant à leurs capacités à atteindre les objectifs du programme cadre.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Les ressources pédagogiques sont évaluées selon les exigences du programme cadre. 				
<ul style="list-style-type: none"> Les ressources pédagogiques sont conformes à l'approche pédagogique de l'apprentissage par le jeu à la petite enfance. 				
<ul style="list-style-type: none"> Les ressources pédagogiques sont conformes à la pédagogie en milieu minoritaire francophone. 				
<ul style="list-style-type: none"> Les ressources pédagogiques mettent en lumière les référents de la culture francophone. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

20. Le personnel du carrefour multiservices reçoit la formation pour l'utilisation des outils et des ressources pédagogiques mis à sa disposition.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel reçoit la formation nécessaire pour utiliser les ressources pédagogiques dans les programmes et services offerts. 				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

21. Le matériel et l'équipement du carrefour multiservices sont modernes et adaptés aux besoins des enfants et familles francophones en milieu minoritaire.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• L'équipement est répertorié selon la date de production.				
• Des inspections régulières de l'état de l'équipement sont prévues.				
• Un budget annuel est prévu pour le renouvellement de l'équipement périmé.				
• Le matériel est répertorié selon la date de production.				
• Des inspections régulières de l'état du matériel sont prévues.				
• Un budget annuel est prévu pour le renouvellement du matériel périmé.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

22. Les locaux contribuent à l'atteinte des objectifs du carrefour multiservices enfance et famille.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Les locaux sont munis d'un nombre adéquat de fenêtres.				
• Les locaux ont des aires de jeux conformes aux normes de la province.				
• Les locaux sont de couleurs appropriés à leur fonction.				
• Les locaux sont décorés avec les productions des enfants.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les ressources pédagogiques du carrefour multiservices enfance et famille sont appropriées au milieu minoritaire francophone.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

23. Le climat du carrefour multiservices enfance et famille est accueillant pour tous les enfants et leur famille.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Le carrefour multiservices applique une approche de « portes ouvertes ».				
• Le carrefour multiservices a un espace d'accueil pour les parents.				
• Des présentoirs accessibles offrent des ressources, des informations et des documents pertinents aux familles.				
• Des moyens sont mis en place pour offrir de l'information aux parents sur les avantages de se prévaloir de programmes et services dans la perspective d'un continuum d'éducation de langue française.				
• Un mécanisme d'évaluation de l'accueil est mis en place.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Des partenariats sont formés.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

24. Des partenariats sont établis avec les différents responsables de la petite enfance et de la famille .

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Le carrefour multiservices détermine la nature des partenariats à établir selon leur région.				
• Le carrefour multiservices détermine la nature des partenariats à établir selon sa planification stratégique et ses domaines d'intervention.				
• Des moyens sont mis en place pour établir les partenariats désirés.				
• Des protocoles et des ententes sont développés avec les partenaires en fonction des dossiers.				
• Des partenariats sont mis en place avec le palier municipal.				
• Des partenariats sont mis en place avec le palier provincial.				
• Des partenariats sont mis en place avec le palier fédéral.				
• Des partenariats sont mis en place avec le secteur de la justice francophone.				
• Des partenariats sont mis en place avec le secteur communautaire francophone.				
• Des partenariats sont mis en place avec le secteur de l'éducation francophone.				
• Des partenariats sont mis en place avec le secteur des arts et de la culture francophone.				
• Des partenariats sont mis en place avec le secteur de la santé et des services sociaux francophones.				
• Des partenariats sont mis en place avec le secteur économique francophone.				
• Des partenariats favorisant les relations intergénérationnelles sont mis en place (aînés, jeunes).				
• Le carrefour multiservices valorise la collaboration intersectorielle (éducation, santé et services sociaux, justice, économie et autres) pour assurer l'arrimage des programmes et services entre les partenaires du domaine de la petite enfance et de la famille francophone.				
• Le carrefour multiservices encourage la mobilisation des partenaires pour accroître la qualité, l'accès et la transition harmonieuse entre les programmes et services pour les enfants et leur famille.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Des partenariats sont formés.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

25. Les partenaires sont engagés dans la réussite du carrefour multiservices enfance et famille.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Le carrefour multiservices choisit des partenaires qui partagent la même vision.				
• Le carrefour multiservices informe les partenaires de sa vision, de sa mission, de ses valeurs et de ses objectifs.				
• Les partenaires s'engagent à soutenir de façon concrète le travail du carrefour multiservices.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Des partenariats sont formés.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

26. Des liens sont établis avec les organismes communautaires francophones.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Le carrefour multiservices connaît les mandats des organismes communautaires francophones dans son entourage ainsi que les programmes et services offerts par ceux-ci.				
• Le carrefour multiservices détermine la nature des liens à établir avec les organismes communautaires francophones.				
• Des moyens sont mis en place pour établir les liens désirés.				
• Des stratégies collectives d'information, de promotion et de sensibilisation des familles sont en place pour faire connaître les programmes et services en français dans la communauté de la période prénatale en route vers l'école française.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les services offerts dans les carrefours multiservices enfance et famille sont évalués de façon régulière.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

27. Le conseil d'administration, les parents et le personnel établissent des objectifs observables et mesurables, accompagnés d'indicateurs validés et pertinents pour l'évaluation des programmes et services.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Des objectifs observables et mesurables accompagnés d'indicateurs sont établis pour évaluer les programmes et services du carrefour multiservices.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

Les services offerts dans les carrefours multiservices enfance et famille sont évalués de façon régulière.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

28. Le conseil d'administration, les parents et le personnel évaluent tous les volets du carrefour multiservices enfance et famille au moyen de la collecte de données.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Des moyens pour la collecte de données sont mis en œuvre.				
• Des responsables pour faire la collecte de données sont identifiés.				
• Des responsables pour analyser la collecte de données sont choisis.				
• Des mécanismes sont en place pour utiliser le résultat de l'analyse des données pour bonifier la planification stratégique, les programmes et les services.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

La recherche ou le développement des connaissances fait partie intégrante du carrefour multiservices enfance et famille.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

29. Le conseil d'administration, les parents et le personnel déterminent leurs besoins prioritaires en recherche.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
• Les besoins en recherche du carrefour multiservices sont déterminés.				
• Le carrefour multiservices utilise des mécanismes et des réseaux pour faire connaître ses besoins en recherche.				

CONDITION INCONTOURNABLE :

La recherche ou le développement des connaissances fait partie intégrante du carrefour multiservices enfance et famille.

CRITÈRE DE QUALITÉ :

30. Le carrefour multiservices enfance et famille appui le développement de ses services et de ses programmes par des données pertinentes.

INDICATEURS :	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
<ul style="list-style-type: none"> Le développement des programmes et services du carrefour multiservices s'appuie sur des données pertinentes adaptées à son contexte. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices se tient au courant des résultats des recherches dans le domaine de la petite enfance. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices crée des liens avec des partenaires pour développer des connaissances dans le domaine de la petite enfance et de la famille en milieu francophone minoritaire. 				
<ul style="list-style-type: none"> Le carrefour multiservices intègre les données des recherches dans le domaine de la petite enfance et de la famille en milieu francophone minoritaire pour bonifier ses programmes et ses services. 				

Ouvrages de références :

- Commission nationale des parents francophones (2010). *L'accueil et l'accompagnement du parent dans les communautés francophones en contexte minoritaire : Constats pertinents au domaine de la petite enfance suite à une consultation auprès de parents au Canada*. Ottawa, Ontario : CNPF. http://cnpf.ca/documents/Rapport_final_-_aap_et_petite_enfance_-_avril_2010.pdf
- Commission nationale des parents francophones (2011). *Grille d'autoévaluation d'un centre de la petite enfance et de la famille (CPEF) en milieu minoritaire francophone au Canada*. Rose-Marie Duguay pour le compte de la Commission nationale des parents francophones. Ottawa, Canada : CNPF. http://cnpf.ca/documents/Principes_directeurs-CPEF-juin_2011.pdf
- Commission nationale des parents francophones (2012). *3^{ème} Portrait analytique des services en développement de la petite enfance dans les communautés francophones et acadiennes en contexte minoritaire au Canada : Le meilleur est avenir 3!*; Mariève Forest et Joyce Portilla pour le compte de la Commission nationale des parents francophones. Ottawa, Canada : CNPF. http://cnpf.ca/index.cfm?Voir=sections&Id=16321&M=3641&Repertoire_No=-1007459830
- Commission nationale des parents francophones (2012). *Sondage de consultation des carrefours multiservices enfance et famille francophone en milieu minoritaire au Canada dans le cadre du 3^{ème} Portrait analytique des services en développement de la petite enfance dans les communautés francophones et acadiennes en contexte minoritaire au Canada : Le meilleur est avenir 3!* Ottawa, Canada : CNPF.
- Commission nationale des parents francophones (2014). *Assises d'un cadre référentiel en accueil et accompagnement des parents*. Ottawa, Ontario : CNPF. http://cnpf.ca/documents/Assises_cadre_referentiel_AAP.pdf
- Fédération nationale des conseils scolaires francophones (2012). *Sommet sur l'éducation 2012 sous le thème Vers une école communautaire citoyenne*. Ottawa, Canada : FNCSF <http://fnscf.ca/organisme/projets/>
- Fédération nationale des conseils scolaires francophones (2014). *Indicateurs de pertinence en petite enfance du Plan national en éducation française*. Ottawa, Canada : FNCSF