

Foire aux questions pour les fournisseurs au sujet des subventions des services de garde d'enfants

Tableau 1: Foire aux questions

Questions	Réponses
En quoi les changements apportés au programme de subventions des services de garde d'enfants seront-ils avantageux pour les parents?	Les parents auront plus d'options et de flexibilité dans le choix d'un service de garde. En effet, avec ce nouveau modèle, ils recevront un financement et pourront ensuite choisir le fournisseur de services de garde à but non lucratif de leur choix, à condition que celui-ci ait une place à offrir et ait signé une entente de contribution avec la Ville d'Ottawa.
Les subventions seront-elles disponibles dès janvier 2016?	Oui, les subventions seront disponibles à compter de janvier 2016.
Y a-t-il une limite au nombre de subventions qu'un service de garde peut accepter?	À compter du 1 ^{er} janvier 2016, les services qui ont signé une entente de contribution avec la Ville d'Ottawa n'auront plus de limite quant au nombre de places subventionnées qu'ils peuvent offrir. La seule limite sera le budget total des subventions.
Que faire lorsqu'on reçoit plusieurs demandes pour un même enfant dans différents programmes ou groupes d'âge?	Lorsque vous attribuez une place à un enfant dans un de vos programmes, vous pouvez «supprimer la demande» dans les autres programmes.
Dans le cas d'une nouvelle demande de subvention déposée il y a plus de 10 jours, où l'agence peut-elle obtenir plus d'information sur le statut du parent? Est-il possible d'obtenir de l'information?	La ville avise le parent du statut de leur dossier de subvention. Le parent peut communiquer avec la ville pour des précisions au sujet de leur dossier par courriel à : ccraw-relage@ottawa.ca .
Comment les services de garde seront-ils informés de la disponibilité des subventions?	Les services de garde pourront s'informer de la disponibilité des subventions en ouvrant une session dans le Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants. Ils seront avisés par courriel 15 jours à l'avance si les subventions ne sont pas disponibles.
À quel moment les fonds seront-ils limités de nouveau?	Vous recevrez un préavis de 15 jours ouvrables lorsque les fonds seront limités et un message apparaîtra sur l'écran du registre et de la liste d'attente des services de garde d'enfants.

Questions	Réponses
La Ville pourrait-elle épuiser son budget de subvention, ce qui ferait perdre aux familles leur place subventionnée?	La Ville fera preuve de diligence dans l'utilisation de son budget pour s'assurer d'honorer toutes les subventions accordées. Une fois un enfant accepté dans le programme et placé dans un service de garde, il recevra sa subvention jusqu'à ce qu'il n'en ait plus besoin ou qu'il n'y soit plus admissible.
Les services de garde doivent-ils utiliser le Registre?	Oui, les services qui ont signé une entente de contribution doivent utiliser le Registre pour attribuer des places subventionnées aux enfants admissibles.
Un parent qui paie le plein tarif peut-il recevoir une place subventionnée s'il y devient admissible? Quelle sera sa priorité dans le Registre?	Un parent peut accepter une place à plein tarif en attendant qu'une place subventionnée se libère. Le service doit alors percevoir tous les frais de garde engagés avant la soumission et l'approbation du formulaire de confirmation de la subvention. Les parents en attente d'une subvention doivent garder leur profil à jour sur la liste d'attente et seront classés en ordre de priorité selon les critères établis. Si un service de garde accorde la priorité à un enfant occupant une place à plein tarif et que cet enfant n'est pas le prochain sur la liste d'attente du programme, il doit justifier sa décision sur le formulaire pour la confirmation d'une place.
Comment les parents qui bénéficient d'une subvention partielle devront-ils payer la Ville à compter du 1^{er} janvier 2016?	Les parents qui paient une partie des frais de garde de leur enfant ont trois options de paiement : <ol style="list-style-type: none"> 1. prélèvements bancaires préautorisés; 2. prélèvements préautorisés par carte de crédit; 3. paiements en personne dans l'un des huit centres du service à la clientèle de la Ville d'Ottawa. Les parents peuvent appeler le 613-274-0427 ou écrire à FSU-childcare@ottawa.ca pour toute question ou pour choisir leur mode de paiement.
Qui est responsable de recouvrer les montants en souffrance d'ici janvier 2016?	Il incombe aux services de garde de recouvrer les arriérés accumulés avant le 31 décembre 2015.
Les services de garde peuvent-ils offrir une place aux enfants qui n'ont pas été «acceptés»?	Non. À compter du 1 ^{er} janvier 2016, seuls les enfants dont la candidature a été acceptée auront droit à une place subventionnée dans un service de garde. De cette façon, la Ville s'assure que l'admissibilité a été déterminée. Si la situation familiale de l'enfant change, la Ville peut avoir à reconfirmer l'admissibilité au moment du placement.
Comment les services de garde font-ils pour confirmer un placement auprès du Bureau des subventions?	À compter du 1 ^{er} janvier 2016, les services de garde pourront attribuer une place subventionnée à un enfant dont l'admissibilité a été confirmée en cliquant sur le bouton «PLACE» dans le système. L'enfant doit être «accepté» dans le système avant d'être placé. Autrement, le service est responsable de percevoir des parents les frais de garde engagés avant la confirmation de l'admissibilité au programme.

Questions	Réponses
<p>À quoi sert le bouton «PLACE»?</p>	<p>Une fois le placement de l'enfant confirmé, cliquez sur le bouton «PLACE» pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> garder votre liste d'attente à jour en en supprimant le nom de l'enfant; supprimer le nom de l'enfant des listes de services de garde qui ne figurent pas parmi les premiers choix du parent; lancer automatiquement le formulaire pour la confirmation d'une place préalablement rempli, sur lequel vous devrez indiquer la date de début, le code de service et la raison du placement; le formulaire sera ensuite envoyé automatiquement au Bureau des subventions; mettre à jour automatiquement le rapport sur les places vacantes.
<p>Est-ce qu'on peut aussi effectuer des changements de code de service automatiquement dans le système?</p>	<p>Pas à ce moment, mais cette demande pourrait être ajouté à notre liste d'améliorations futures.</p>
<p>Est-il possible de retarder l'intégration de l'enfant dans un service de garde une fois que le financement est alloué, ou bien l'enfant doit-il entrer au service de garde avant que le financement ne soit limité?</p>	<p>L'intégration d'un enfant dans un service de garde doit se faire dans les 30 jours suivant la date de réception du formulaire de confirmation d'une place, sauf si l'attribution de la place a eu lieu entre mai et septembre.</p>
<p>Peut-on retirer un enfant de notre liste lorsque ses parents ne sont pas joignables ni par téléphone ni par courriel?</p>	<p>Conformément à vos pratiques d'affaires normales, vous pouvez supprimer des enfants de votre liste.</p>
<p>Comment mettre à jour les codes de service lorsqu'un enfant passe d'un programme pour nourrisson à un programme pour tout-petits?</p>	<p>Les fournisseurs de services de garde peuvent continuer de mettre les codes de service à jour en soumettant le Formulaire de changements multiples avec l'information requise par courriel à childcaresubsidyinformation@ottawa.ca. Vous pouvez faire la demande pour le formulaire à l'adresse courriel ci-haut.</p>
<p>Comment la priorité des enfants sur la liste d'attente du programme est-elle établie?</p>	<p>La Ville a déterminé des critères de priorité en collaboration avec le groupe de référence des intervenants sur les services de garde d'enfants et le groupe d'experts. Le classement se fait donc selon des priorités pondérées, dont le revenu et l'activité. Les enfants acceptés dans le programme seront recensés en ordre de priorité sur la liste d'attente.</p>

Questions	Réponses
Est-ce que l'ordre de priorité pour l'attribution d'une place subventionnée suit l'enfant lorsqu'il change de groupe d'âge?	L'ordre de priorité change lorsqu'on applique le filtre par classement d'âge.
Un service de garde peut-il choisir un enfant autre que le prochain sur sa liste d'attente?	Oui, mais il doit alors justifier son choix en sélectionnant une case sur le formulaire pour la confirmation d'une place. Voici quelques raisons qui pourraient être invoquées : Impossibilité de joindre le parent; Place refusée par le parent; Parent ne répondant pas aux exigences du programme.
À quoi sert le filtre de transfert?	Ce filtre permet aux services de garde de chercher les enfants sur leur liste d'attente qui ont actuellement une place subventionnée, mais qui attendent un transfert.
Comment un enfant peut-il être en attente de transfert dans le Registre?	Un enfant est automatiquement en attente de transfert s'il a été placé dans un service de garde autre que son premier choix. Par exemple, si un parent choisit trois services de garde, et que son enfant est placé dans le troisième, l'enfant sera mis en attente de transfert dans les deux premiers choix de service de garde.
Quand les services de garde peuvent-ils placer les enfants en attente de transfert?	Les enfants en attente de transfert peuvent être placés n'importe quand, selon leur ordre de priorité. Lorsque la Ville l'informe que des subventions sont disponibles, le service peut offrir des places aux enfants acceptés et en attente de transfert. Lorsque la Ville l'informe qu'aucune subvention n'est disponible, le service peut seulement offrir des places aux enfants en attente de transfert.
L'écart entre les tarifs journaliers sera-t-elle prise en compte lors des transferts?	Les parents peuvent choisir n'importe quel service de garde qui a une entente de contribution avec la Ville d'Ottawa en date du 1 ^{er} janvier 2016, peu importe les tarifs. Si un enfant passe d'un service moins cher à un service plus cher, les frais de garde supplémentaires seront couverts. Pour leur part, les contributions partielles resteront les mêmes et continueront d'être perçues par la Ville, tant et aussi longtemps que le parent y est admissible. Les contributions parentales sont réévaluées lorsque les frais de garde y sont égaux ou inférieurs.
Le préavis de 10 jours est-il toujours requis pour les transferts?	Oui, les parents qui transfèrent leur enfant dans un nouveau service doivent fournir un préavis de 10 jours au service actuel.

Questions	Réponses
<p>Le processus de demande de journées d'absence subventionnées supplémentaire reste-t-il le même?</p>	<p>Pour obtenir des journées d'absence subventionnées supplémentaires, les parents doivent signer le formulaire à cet effet, qui se trouve à ottawa.ca/gardedenfants. Ils peuvent demander au service de garde de le remplir, ou encore le remplir avec lui.</p> <p>Les parents peuvent soumettre leur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> par courriel, à coordonnateurdesubvention@ottawa.ca; par télécopieur, au 613-580-2447; en personne, dans n'importe quel centre de soutien social et communautaire: <ul style="list-style-type: none"> Centre: 370, rue Catherine; Est: 2339, chemin Ogilvie; Sud: 2020, chemin Walkley; Ouest: 100, promenade Constellation, 2^e étage Est.
<p>Est-il possible de faire une recherche dans tous les quartiers de la ville pour trouver une place de garde en milieu familial?</p>	<p>Pas à ce moment, mais cette option sera disponible une fois que la nouvelle configuration du système pour les services de garde en milieu familial sera terminée.</p>
<p>Est-ce qu'on peut faire un envoi de groupe par courriel à tous les clients sur une liste?</p>	<p>Pour effectuer des envois de groupe par courriel, générez le rapport de votre liste d'attente, sélectionnez puis copiez la colonne des adresses courriel. Dans votre système de messagerie électronique, cliquez sur Composer et collez les adresses courriel dans le champ BCC ou Cci (copie carbone invisible). Vous pouvez ensuite personnaliser votre message et l'envoyer aux clients.</p>

Dès janvier 2016, vous pourrez consulter le guide à l'intention des fournisseurs de services de garde à ottawa.ca/gardedenfants pour en savoir plus sur le programme de subventions.