

Rapport d'assurance du professionnel en exercice indépendant

Au maire et aux membres du conseil de la Ville d'Ottawa,

Nous avons réalisé une mission d'assurance raisonnable directe des centres de services de garde d'enfants municipaux administrés directement (les « centres de services de garde d'enfants administrés directement ») par la Ville d'Ottawa pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

Objectif et critères de la mission

L'objectif de notre mission était d'évaluer de façon indépendante le fonctionnement des centres de services de garde d'enfants administrés directement afin de déterminer si ceux-ci font une utilisation efficiente et efficace du financement provincial. Dans le cadre de notre mission, nous avons également cherché à savoir si les centres de services de garde d'enfants administrés directement pourraient être administrés plus efficacement par de tiers fournisseurs.

Pour atteindre notre objectif, nous avons évalué les centres de services de garde d'enfants administrés directement en fonction des critères suivants, que nous avons tirés des objectifs de la politique pancanadienne sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants (l'« AGJE ») pour la province de l'Ontario :

- 1) **Qualité** – les centres de services de garde d'enfants administrés directement offrent des services de garde de qualité;
- 2) **Accessibilité** – les centres de services de garde d'enfants administrés directement veillent à ce que les services et les places soient accessibles (au sens de l'Accord sur l'AGJE et d'autres exigences pertinentes);
- 3) **Abordabilité** – les centres de services de garde d'enfants administrés directement offrent des services abordables, conformément aux exigences de l'Accord sur l'AGJE en matière de réduction progressive des frais;
- 4) **Inclusion** – les centres de services de garde d'enfants administrés directement veillent à ce que les programmes et l'apprentissage soient inclusifs;
- 5) **Viabilité financière** – les centres de services de garde d'enfants administrés directement sont viables sur le plan financier dans les limites des sources de financement engagées.

Responsabilités de la direction

La direction des Services à l'enfance de la Ville d'Ottawa est responsable de la planification, du financement, de la prestation des services et de la surveillance des centres de services de garde d'enfants administrés directement, y compris l'administration de ses 10 centres de services de garde d'enfants municipaux, conformément à tous les règlements, les lois et politiques applicables. La direction est également responsable du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour s'assurer que les services de garde d'enfants administrés directement sont offerts conformément aux critères de la mission, sans présenter d'écarts importants.

Notre responsabilité

Notre responsabilité consiste à tirer des conclusions indépendantes sur les centres de services de garde d'enfants administrés directement en fonction de critères et de l'objectif de notre mission. Nous avons effectué notre mission d'assurance conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCCM) 3001, *Missions d'appréciation directe*. Cette norme requiert que nous planifions et réalisons la mission de façon à avoir une assurance quant à l'efficience et à l'efficacité des centres de services de garde d'enfants administrés directement.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'une mission réalisée conformément à la norme permettra toujours de détecter tout écart important par rapport aux critères de la mission qui pourrait exister. Les écarts peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et ils sont considérés comme importants lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'ils, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions des utilisateurs de notre rapport. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures choisies relèvent de notre jugement professionnel, et notamment de notre évaluation des risques d'écarts importants liés aux centres de services de garde d'enfants administrés directement, et impliquent l'obtention d'éléments probants concernant la façon dont la direction gère la planification, le financement, la prestation des services et la surveillance des centres de services de garde d'enfants administrés directement en fonction des critères de notre mission.

Notre indépendance et notre gestion de la qualité

Nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie des règles ou du code de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable et se rapportant aux missions de certification, qui sont publiés par les différents organismes professionnels comptables, lesquels reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Le cabinet applique la Norme canadienne de gestion de la qualité 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige du cabinet qu'il conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Fondement de notre conclusion

Voici les conclusions tirées en fonction des critères de notre mission :

Qualité	Les centres de services de garde d'enfants administrés directement fournissent des services de garde et une éducation de la petite enfance de qualité aux enfants dont ils ont la responsabilité, notamment grâce à l'application efficace de la pédagogie « <i>Comment apprend-on?</i> » du gouvernement de l'Ontario par une équipe qualifiée d'éducatrices et d'éducateurs de la petite enfance inscrits.
Accessibilité	Les centres de services de garde d'enfants administrés directement sont axés sur la prestation de services accessibles aux enfants et aux familles dont les besoins sont variés, y compris l'adaptation des installations et des programmes afin de répondre aux besoins uniques de chaque enfant en matière d'accessibilité et l'évaluation de l'emplacement des centres afin de servir le mieux possible les collectivités et les enfants visés.
Abordabilité	Les centres de services de garde d'enfants administrés directement ont réduit progressivement les frais conformément aux exigences du système d'apprentissage et de garde des jeunes enfants à l'échelle du Canada.
Inclusion	Les centres de services de garde d'enfants administrés directement offrent des services inclusifs et favorisent des milieux de garde et d'apprentissage inclusifs pour les enfants et les familles qu'ils servent. Pour ce faire, ils font appel à des pédagogues spécialisés en inclusion, offrent une formation ciblée et assurent une surveillance continue pour veiller à ce que les milieux et les programmes favorisent un sentiment d'appartenance et d'inclusion pour tous les enfants.
Viabilité financière	Sur la période de trois exercices que nous avons examinée, les centres de services de garde d'enfants administrés directement ont géré les ressources supplémentaires qui lui ont été confiées par la Ville d'Ottawa, tout en s'efforçant de limiter l'augmentation du coût par enfant et par jour. Nous avons également constaté que la Ville reconnaît toujours la valeur des centres, comme en témoigne son soutien aux initiatives de déménagement des centres.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Conclusion

À notre avis, compte tenu des éléments probants obtenus dans le cadre de l'évaluation en fonction des critères de notre mission, les centres de services de garde d'enfants administrés directement par la Ville d'Ottawa ont démontré, à tous les égards importants, leur efficacité et leur efficacité dans la prestation de services agréés de garde d'enfants et d'éducation de la petite enfance. Nous n'avons trouvé aucun élément probant suggérant que de tiers fournisseurs pourraient offrir plus efficacement des services de garde d'enfants au même niveau de qualité, d'accessibilité et d'inclusion.

Observations et recommandations

Dans le cadre de notre mission d'assurance indépendante sur les centres de services de garde d'enfants administrés directement, nous avons également été tenus, en vertu de la section 2 de la *Ligne directrice sur la gestion et le financement des services de garde d'enfants et des Centres pour l'enfant et la famille ON y va de l'Ontario – 2024*, de faire rapport de toute recommandation d'amélioration.

Nos observations et recommandations sont présentées dans les pages qui suivent notre rapport d'assurance du professionnel en exercice indépendant. Nos observations ne représentent pas des écarts importants et ne modifient pas la conclusion que nous avons formulée ci-dessus.

Deloitte LLP

Comptables professionnels agréés
Ottawa (Ontario)
Le 9 octobre 2025

Observations et recommandations

Nous formulons des observations et des recommandations pour satisfaire aux exigences énoncées dans la section 2 de la *Ligne directrice sur la gestion et le financement des services de garde d'enfants et des Centres pour l'enfant et la famille ON y va de l'Ontario – 2024* du ministère de l'Éducation de l'Ontario intitulée *Exigences en matière de pratiques administratives du ministère*. Ces observations *ne représentent pas des écarts importants* par rapport aux critères de notre mission d'assurance et n'ont aucune incidence sur la conclusion de la mission. Par conséquent, ces observations sont fournies séparément du corps de notre rapport d'assurance du professionnel en exercice indépendant, conformément à la norme de certification applicable, à savoir la NCMC 3001.

Tableau 1 : Critères, observations et recommandations

Critères	Observations	Recommandations
Qualité	Les services de garde d'enfants municipaux de la Ville d'Ottawa ont établi une politique sur la gestion des dossiers et la documentation, mais cette politique ne porte que sur le contenu des dossiers des membres du personnel et ne traite pas du contenu des dossiers des enfants. Les services de garde d'enfants municipaux ont également une politique d'admission qui traite de la documentation requise dans le dossier d'un enfant au moment de son admission, mais pas de la façon dont la documentation du dossier d'un enfant doit être tenue et mise à jour tout au long de la période de garde, pas plus qu'elle ne précise le contenu des dossiers électroniques dans l'application de garde d'enfants Lillio.	<p>Concevoir une procédure opérationnelle normalisée concernant les dossiers des enfants :</p> <p>Élaborer une procédure opérationnelle normalisée afin de clarifier les exigences et les attentes relatives aux dossiers physiques et électroniques des enfants. Définir clairement le contenu obligatoire exigé par la réglementation et d'autres types de documentation, les procédures de tenue et la fréquence de mise à jour des dossiers des enfants tout au long de la période de garde. Veiller à ce que la politique englobe la documentation des dossiers papier couvrant les exigences réglementaires et les systèmes électroniques (comme Lillio) afin de promouvoir l'uniformité, la conformité, la protection et les sauvegardes des informations sensibles sur les enfants et l'intégrité des données.</p>

Critères	Observations	Recommandations
Qualité	Les services de garde d'enfants municipaux sont dotés d'une politique de conformité et de surveillance; cependant, cette politique ne traite pas des rôles et responsabilités de l'équipe centrale de soutien à la gestion des services de garde d'enfants municipaux en matière de surveillance de la conformité.	<p>Clarifier les rôles et responsabilités de l'équipe de soutien des services de garde d'enfants municipaux dans les procédures opérationnelles normalisées : Définir clairement les rôles et responsabilités de l'équipe centrale de soutien à la gestion des services de garde d'enfants municipaux dans le cadre des principales activités de conformité et de surveillance des centres de services de garde d'enfants de la Ville à l'aide d'une procédure ou d'une directive opérationnelle normalisée.</p>
Qualité	Bien que des éléments probants attestent de l'existence de principales activités de surveillance sous diverses formes, les dossiers connexes ne font pas l'objet d'un suivi uniforme et ne sont pas tenus de façon centralisée de manière à consigner les données factuelles sur les principales activités de surveillance de la direction des services de garde d'enfants municipaux de chaque centre.	<p>Centraliser la surveillance et le suivi des dossiers : Établir un processus normalisé pour la documentation et le stockage centralisé des éléments probants concernant toutes les principales activités de surveillance menées dans les centres. Élaborer un répertoire centralisé, numérique ou physique, accessible au personnel autorisé et demander à ce dernier de téléverser ou de consigner régulièrement les dossiers de surveillance.</p>
Qualité	La documentation et les directives des services de garde d'enfants municipaux mentionnent les ratios en personnel, mais ne précisent pas clairement les ratios requis ni n'indiquent où ces exigences sont énoncées dans la réglementation.	<p>Consigner les ratios personnel-enfants réglementés dans les documents clés : Réviser la documentation d'orientation pertinente, y compris le Guide à l'intention des parents, afin d'identifier la source des ratios personnel-enfants réglementés (Annexe 1 du Règl. de l'Ont. 137/15) et d'indiquer où les ratios peuvent être trouvés dans le permis affiché dans chaque centre.</p>

Critères	Observations	Recommandations
Qualité	<p>La direction des services de garde d'enfants municipaux a élaboré un processus de suivi du perfectionnement professionnel et de la participation aux cours; toutefois, l'uniformité de la documentation et du suivi a évolué depuis sa mise en œuvre. En particulier, les dates auxquelles le cours a été donné et les noms des membres du personnel qui y ont assisté devraient être consignés de façon uniforme.</p>	<p>Améliorer le suivi du perfectionnement professionnel et de la formation du personnel : Continuer d'améliorer les processus de suivi centralisés pour consigner le perfectionnement professionnel et la participation aux cours. Veiller à ce que toutes les formations offertes et les activités de perfectionnement professionnel soient consignées de façon uniforme, y compris les dates et le personnel participant, afin de permettre un suivi précis du perfectionnement professionnel.</p>
Accessibilité	<p>Le concept d'accessibilité est fondamental et largement répandu dans la façon dont les centres de services de garde d'enfants sont administrés. Toutefois, la documentation clé relative aux politiques et aux stratégies de la Ville d'Ottawa ne fournit aucune définition distincte et complète de ce terme permettant d'expliquer la signification de l'accessibilité pour les services de garde d'enfants municipaux au sein de leurs centres.</p> <p>Les services de garde d'enfants municipaux n'ont pas de politique ou de document d'orientation sur l'accessibilité qui précise les caractéristiques qui seraient requises pour les centres. Ils s'appuient sur les lois provinciales et les codes du bâtiment.</p>	<p>Élaborer une politique sur l'accessibilité : Élaborer et adopter une politique sur l'accessibilité qui fournit une définition claire de ce concept et qui est adaptée aux centres de services de garde d'enfants municipaux et conforme au mandat de ceux-ci. La politique devrait décrire les normes, les attentes et les procédures pour promouvoir l'accessibilité dans tous les programmes et services, tout en favorisant la conformité et les pratiques exemplaires existantes.</p>

Critères	Observations	Recommandations
Accessibilité	<p>Les services de garde d'enfants municipaux sont dotés d'une politique qui régit leurs processus d'inscription sur les listes d'attente. Toutefois, deux des critères d'établissement des priorités (soit, les familles ayant besoin d'une aide supplémentaire et les enfants qui s'épanouissent dans des environnements de garde inclusifs) sont formulés de façon ambiguë, et la politique ne fournit pas de définition ni d'orientation supplémentaires sur leur application. Compte tenu des récents changements apportés au processus à la suite de l'adoption du système d'AGJE, la politique et les directives connexes dans leur forme actuelle sont obsolètes.</p> <p>L'outil d'établissement des priorités utilisé jusqu'à la fin de 2024 classe les demandeurs selon trois catégories principales, qui correspondent aux priorités de la Ville en matière de services de garde d'enfants agréés : la situation financière, la situation d'emploi et d'autres facteurs prioritaires. Ces derniers tiennent compte des critères de l'accessibilité et de l'inclusion pour les familles monoparentales, des enfants ayant des besoins particuliers, des enfants autochtones, ainsi que des parents et des familles ayant une maladie attestée. En raison de la forte corrélation entre la situation d'emploi et les facteurs financiers, le classement pourrait mettre davantage l'accent sur les facteurs liés au revenu et à l'emploi plutôt que sur les facteurs liés au développement et à l'accessibilité, ainsi que sur les facteurs sociaux et démographiques.</p>	<p>Mettre à jour la politique d'admission et de départ (liste d'attente) :</p> <p>Les services de garde d'enfants municipaux sont en train de mettre à jour la politique, et les Services à l'enfance de la Ville d'Ottawa mettent actuellement à jour leurs processus d'établissement des priorités. Les services de garde d'enfants municipaux devraient terminer les travaux de mise à jour en cours et mettre en œuvre la politique et les directives sur les listes d'attente afin de tenir compte des nouveaux processus découlant des changements apportés au financement du système d'AGJE.</p>

Critères	Observations	Recommandations
Accessibilité	Les services de garde d'enfants municipaux reconnaissent que deux de ses dix centres présentent certains obstacles à l'accessibilité physique. Des mesures d'atténuation sont en place dans le processus d'admission afin de placer les enfants dans des établissements en fonction de leurs besoins en matière d'accessibilité.	<p>Explorer des solutions permanentes pour régler les problèmes d'accessibilité :</p> <p>Les services de garde d'enfants municipaux, de concert avec les Services à l'enfance de la Ville d'Ottawa, devraient élaborer un plan pour rénover les établissements qui présentent des obstacles à l'accessibilité physique connus ou privilégier l'élaboration d'analyses de rentabilité requises en vue de recommander le remplacement de ces centres.</p>
Abordabilité	Nous avons relevé des erreurs non corrigées dans les échantillons de facturation liées à la réduction des frais quotidiens découlant du système d'AGJE de décembre 2022 au début de 2023. Nous avons constaté que les services de garde d'enfants municipaux avaient mis en œuvre les réductions de frais quotidiens; toutefois, lorsqu'ils appliquaient les changements à leur système de facturation, ils devaient examiner et traiter manuellement les ajustements et les crédits pour s'assurer que les frais appropriés étaient appliqués rétrospectivement.	<p>Examiner les opérations pour relever toutes les erreurs de surfacturation :</p> <p>Effectuer un examen de toutes les opérations de facturation, y compris la facturation des subventions, dans les trois mois entourant toutes les modifications récentes des frais quotidiens (2022-2023, 2023-2024) pour s'assurer qu'il ne reste aucune erreur de surfacturation. Élaborer des contrôles de prévention et de détection, au besoin, pour s'assurer que les erreurs de surfacturation soient évitées lors de modifications futures des frais.</p>
Inclusion	Bien que les familles et les enfants autochtones soient considérés comme un groupe prioritaire pour les services et qu'ils soient au cœur de la formation et de la prestation de services, les concepts de la vérité et de la réconciliation ou les appels à l'action ne sont pas abordés directement dans les politiques et les directives concernées.	<p>Inclure une référence explicite aux concepts de vérité et de réconciliation :</p> <p>Examiner les politiques, les directives et les procédures existantes afin de déterminer où les concepts de vérité et de réconciliation et les appels à l'action applicables peuvent être intégrés pour s'assurer que les engagements organisationnels et les services existants à l'appui des familles et des enfants autochtones sont explicitement formulés.</p>

Critères	Observations	Recommandations
Viabilité financière	La présentation de l'information financière dans les comptes de revenus existants au titre des sources de subventions provinciales du système d'AGJE était incohérente entre 2022 et 2024 en raison des nouveaux volets de financement qui ont été introduits au cours de cette période, ce qui nécessite un rapprochement entre les comptes pour assurer la comparabilité du financement d'un exercice à l'autre.	<p>Élaborer des directives pour la classification du financement provincial :</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre des directives pour le classement des différents volets de financement provinciaux dans les comptes de revenus existants afin de s'assurer que le financement et les sources de revenus sont comparables d'un exercice à l'autre et que les frais payés par les parents sont clairement séparés des autres sources de revenus.</p>