

Rapport sommaire Rétroaction de la collectivité sur la modernisation des services de garde d'enfants

27 juin 2013

*Préparé par :
Catalyst Research and Communications
Ottawa*

*Pour :
Services sociaux et communautaires
Ville d'Ottawa*

Table des matières

A. Introduction	1
B. Thèmes généraux	5
C. Planification du système	8
D. Accès équitable aux subventions pour la garde d'enfants	12
E. Gestion financière	18
F. Prestation directe des services	22
G. Soutien à la transition	23
H. Conclusion	26

Annexes :

- A : Ordre du jour des séances d'information et de consultation publique
- B : Questions du sondage en ligne

Rapport sommaire Rétroaction de la collectivité sur la modernisation des services de garde d'enfants

27 juin 2013

A. Introduction

Le Comité des services communautaires et de protection ainsi que le Conseil municipal de la Ville d'Ottawa ont approuvé quatre objectifs principaux en matière de modernisation des services de garde d'enfants pour faire suite aux directives établies par la province. Ces quatre objectifs sont les suivants :

- 1) Planification du système : Établir des priorités locales pour soutenir l'élaboration du plan de services annuel;
- 2) Accès équitable aux subventions : Veiller à ce que les subventions soient accordées aux enfants les plus vulnérables;
- 3) Gestion financière : Assurer une gestion responsable et transparente du système local de services de garde d'enfants;
- 4) Prestation directe des services : Préserver les programmes et les services dans les quartiers insuffisamment desservis.

Bien que les objectifs aient été établis, la façon de les atteindre n'a toujours pas été déterminée. C'est pourquoi la Ville a invité le public à se prononcer sur le sujet à la fin du printemps 2013. Pour ce faire, une série de quatre séances d'information et de consultation publique ainsi qu'un sondage en ligne ont été préparés afin d'obtenir les commentaires des intervenants du milieu des services de garde d'enfants (exploitants, membres du personnel, parents, syndicats, réseaux) sur la réalisation des objectifs établis par le Conseil municipal. Plus particulièrement, on leur a demandé :

- a) Pour chaque objectif, que faut-il prendre en compte dans la mise en œuvre des prochaines étapes?
- b) De quels types d'appui auriez-vous besoin pour assurer la réussite de ce plan de transition?

Les quatre séances publiques ont eu lieu le 28 mai (soir), le 30 mai (soir) et le 4 juin (après-midi et soir), et ont attiré un total de 181 participants, dont 57 parents (31 %), ainsi que des fournisseurs de services sans but lucratif, commerciaux, en garderie, en résidence privée, agréés et non agréés, et des représentants d'associations, de syndicats et de réseaux (voir les figures 1 et 2).

On peut trouver à l'annexe A l'ordre du jour des séances d'information et de consultation publique, et à l'annexe B, les questions du sondage en ligne.

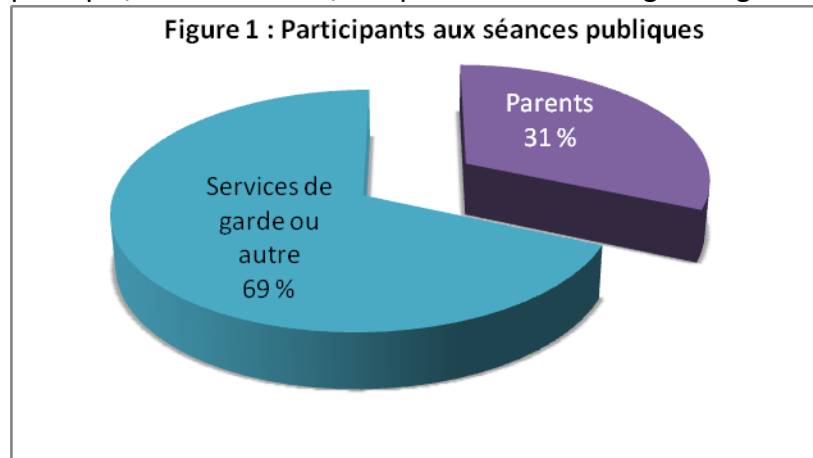


Figure 1: Participants au seances publiques	
Parents	57
Fournisseurs de services/autres	124

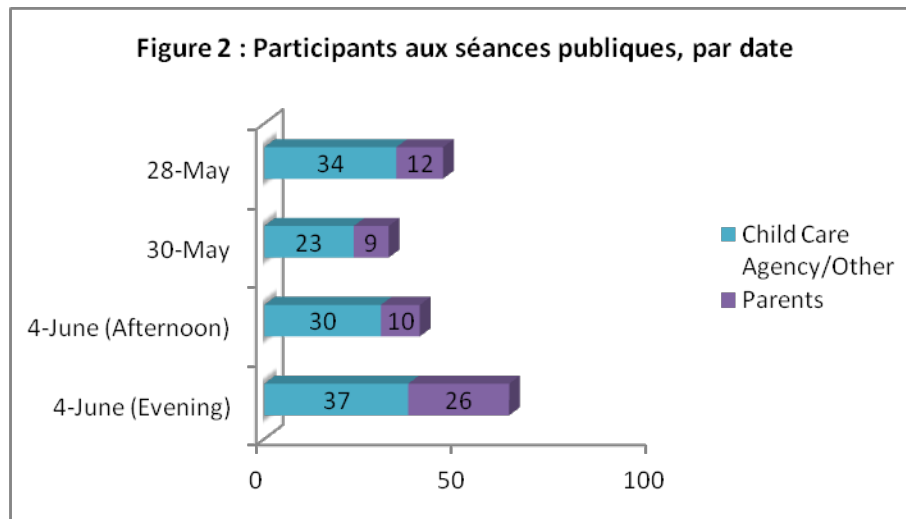
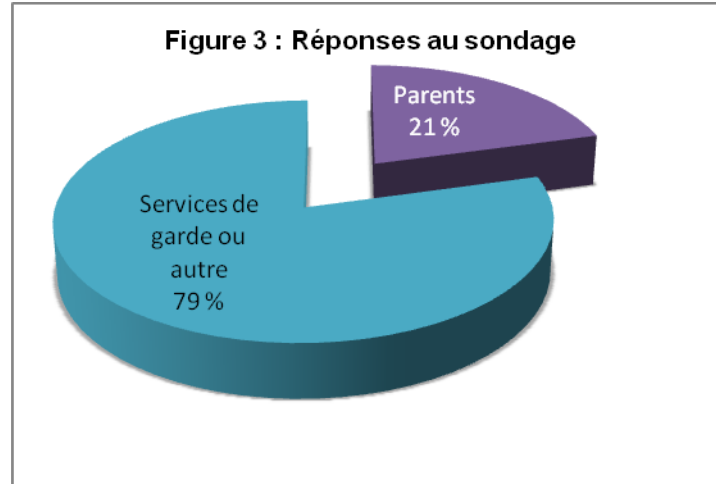


Figure 2: Participants au seances publiques, par date		
Date	Fournisseurs de services/autres	Parents
4 juin (soir)	37	26
4-June (apres-midi)	20	9
30 mai	23	10
28 mai	34	12

Une invitation à remplir le sondage en ligne et le lien pour y accéder ont été envoyés aux parents inscrits sur la liste d'attente et aux nombreuses personnes-ressources de la Ville dans le secteur des services de garde d'enfants, notamment les fournisseurs de

services, les associations, les réseaux et les syndicats. Au total, 463 sondages ont été reçus, dont 96 ont été remplis par des parents et 115 par des personnes associées à un fournisseur de services (voir la figure 3). La majorité des répondants (252, ou 64 %) n'ont pas répondu à la question concernant leurs liens avec le secteur des services de garde.



Parents	96
Fournisseurs de services/autres	367

Parmi les 463 personnes interrogées, 20,4 % ont affirmé qu'elles avaient assisté à une séance de consultation publique (4,75 % n'ont pas répondu à la question). Les questions du sondage en ligne sont présentées à l'annexe B, et les réponses sont compilées à l'annexe D.

Les séances de consultation publique et le sondage ont permis de recueillir de nombreux commentaires, qui sont résumés dans le présent rapport. Autant que possible, les opinions des parents ont été indiquées séparément. Toutefois, certains petits groupes de discussion des séances de consultation publique étaient composés à la fois de parents et de fournisseurs; en outre, il est probable que le groupe des personnes ayant répondu au sondage sans préciser s'ils étaient parents, fournisseurs de services ou autres, soit la majorité des répondants, ait inclus des parents. De plus, le Conseil des services de garde d'enfants a soumis des commentaires écrits, qui ont également été pris en compte dans la préparation de ce rapport sommaire.

Nous avons choisi de ne pas associer de valeur numérique à chaque commentaire (p. ex., « Trois répondants et un groupe de consultation publique ont affirmé que... »), et ce, pour deux raisons. Premièrement, la façon dont sont recueillis les commentaires ne permet pas ce niveau de précision : les notes des séances de consultation n'indiquent pas combien de personnes du groupe de discussion ont approuvé un commentaire. Deuxièmement, le but est de fournir un aperçu exact de l'étendue des commentaires

reçus sur le sujet : dans ce contexte, un commentaire provenant de quatre personnes n'est pas nécessairement plus utile ou pertinent que s'il venait d'une seule personne. Cela dit, le rapport sommaire vise à donner une idée générale du nombre de personnes qui ont formulé un commentaire donné :

- Un répondant ou un groupe de discussion lors d'une des quatre séances de consultation publique a fait la suggestion;
- Des phrases utilisant « quelques » ou « plusieurs » indiquent que plus d'un répondant ou un groupe de discussion (généralement trois, quatre ou cinq) a formulé le commentaire;
- « Beaucoup » indique qu'une observation a été faite par un plus grand nombre de répondants ou de groupes de discussion;
- Il faut garder en tête qu'un groupe de discussion comprend entre quatre et dix personnes et que la majorité ou la totalité de ces personnes pourraient avoir été d'accord avec le commentaire.

Nous avons reçu de nombreux commentaires sur des questions qui ne sont pas directement liées à l'initiative, notamment des commentaires sur les changements apportés à la *Loi sur les garderies* ou le type de services de garde d'enfants que les parents préfèrent, ainsi que des commentaires de fournisseurs sur le type de services qu'ils offrent. Ces commentaires ne figurent pas dans le présent rapport sommaire.

B. Thèmes généraux

L'abondance de détails et les commentaires précis qui ont été reçus sont résumés dans les sections suivantes. Voici d'abord certaines observations générales à propos des multiples réponses.

1. Incertitude et confusion au sujet des changements

Bon nombre de commentaires faisaient état de préoccupations concernant l'incertitude liée aux changements. Comme beaucoup de détails n'ont pas encore été précisés, la rétroaction des participants était souvent formulée sous forme de questions sur le processus et les changements (p. ex., qui fera partie du groupe de référence des intervenants? Quel effet auront ces changements sur les services actuels? Qu'est-ce que cela signifie pour les parents?), plutôt que de suggestions. Par ailleurs, certains commentaires laissent croire que les répondants ne comprenaient pas toujours entièrement le contexte des questions. Par exemple, certains semblaient ne pas comprendre que la discussion sur les services directs portait uniquement sur les services de garde d'enfants offerts par la Ville.

2. Appui à l'égard du système de subventions variables et préoccupations ou suggestions quant à sa mise en œuvre

Dans l'ensemble, l'idée d'une subvention qui est « liée » à l'enfant semblait raisonnable aux yeux des répondants et n'a soulevé aucune opposition ferme. Voici quelques-unes des suggestions recueillies : éviter de placer trop d'enfants bénéficiant d'une subvention dans certains services de garde d'enfants, s'assurer que la subvention est bien versée au fournisseur et continuer d'inclure les services de garde d'enfants d'urgence. Les répondants ont exprimé des points de vue divergents sur la possibilité pour les fournisseurs de services à but lucratif et les fournisseurs de services de garde en résidence privée d'accepter des enfants admissibles à la subvention et ont soulevé des préoccupations quant aux répercussions possibles sur les fournisseurs.

3. Accord sur la nécessité d'améliorer le système de liste d'attente

De nombreuses préoccupations ont été soulevées concernant le système actuel de liste d'attente. Par exemple, les parents ne savent pas s'ils auront des nouvelles ni quand ils en auront et, en l'absence de renseignements, ils prendront d'autres dispositions qui n'étaient pas leur premier choix. Les répondants ont demandé que le nouveau système soit convivial et transparent (ils peuvent voir où ils en sont sur la liste d'attente et si une place est sur le point de se libérer pour leur enfant), et qu'il réponde de façon uniforme aux besoins de tous les utilisateurs, y compris les familles qui souhaitent obtenir une subvention, les familles qui paient le plein tarif et

les fournisseurs de services. Il convient de noter qu'il est possible que certaines familles soient admissibles pour une subvention à un moment donné, mais qu'elles ne le soient plus à un autre moment au fil de l'évolution de la situation familiale. Par conséquent, la navigation entre la liste d'attente pour les subventions et le registre des familles qui paient le plein tarif devra se faire facilement.

4. Atténuation des effets négatifs sur les services de garde actuels

Puisque la demande de places en garderie est forte, il est important que le nouveau système et le processus de transition vers celui-ci n'entraînent pas de réduction du nombre de places. Les participants ont estimé que pour y parvenir, il sera primordial d'assurer une transition graduelle, de transmettre des renseignements clairs aux fournisseurs et aux parents, d'assurer une concertation de la planification entre les fournisseurs pendant qu'ils s'adaptent aux effets de la maternelle et du jardin d'enfants à temps plein et des autres changements ainsi que de donner de la formation (p. ex., sur la planification opérationnelle et le marketing) pour permettre aux fournisseurs de réussir dans leur nouvel environnement.

5. Maintien des programmes pour les populations vulnérables

Les répondants ont mentionné qu'il est important que les changements apportés au système de garde d'enfants ne nuisent pas aux services et aux programmes spécialisés comme *Bon départ* et les programmes pour les Autochtones et les Inuits. Ces programmes étaient considérés comme essentiels, et il sera important de maintenir leur financement dans le nouveau système.

6. Prise en compte de divers facteurs qui influencent le prix dans le calcul de la nouvelle fourchette de tarifs journaliers

Les répondants ont dit espérer que lorsque la Ville établira de nouveaux tarifs journaliers ou une nouvelle fourchette de tarifs journaliers, elle tiendra compte de la gamme de facteurs qui influencent les coûts des différents exploitants de services de garde d'enfants. Les principaux facteurs sont le salaire du personnel (les répondants ont souvent établi des liens entre les salaires et les compétences et qualifications du personnel), le loyer, les coûts associés au programme (nourriture, matériel, etc.), le groupe d'âge des enfants du programme (les coûts sont généralement plus élevés lorsque les enfants sont plus jeunes) et la présence d'enfants ayant des besoins particuliers.

7. Besoins globaux de places et de ressources supplémentaires dans le système de services de garde d'enfants

Les répondants ont été nombreux à souligner que, quelle que soit l'efficacité d'un changement donné du nouveau cadre de services de garde d'enfants, les parents

trouvent toujours extrêmement difficile de trouver un service de garde abordable et de qualité. Toute amélioration apportée dans les trois ou quatre prochaines années devra tenir compte du besoin à long terme de places et de ressources supplémentaires dans le système. L'importance de la participation du gouvernement provincial à la discussion au sujet des ressources a été soulignée.

8. Importance de la participation et des consultations avec le secteur tout au long du processus de changement

Les répondants ont insisté à plusieurs reprises sur l'importance de tenir les parents et les fournisseurs au courant tout au long du processus de changement et de les inviter à formuler leurs commentaires à des étapes clés.

C. Planification du système

Coordination et planification

Certains parents et fournisseurs ont insisté sur l'importance de diffuser les renseignements démographiques et d'en faire le suivi afin que la Ville puisse prévoir un nombre suffisant de places en garderie dans les quartiers où il y a et où il y aura une forte demande, en tenant compte des caractéristiques particulières comme les populations francophone et autochtone.

L'obtention de données supplémentaires sur les quartiers et les secteurs où les listes d'attente sont les plus longues faciliterait également la planification du système. En outre, beaucoup de familles vivent à l'extérieur de la ville, mais utilisent ou aimeraient utiliser les services de garde d'enfants d'Ottawa. Le système devrait par conséquent tenir compte de cette demande et suivre son évolution.

Maintenant que les conseils scolaires se préparent à offrir des programmes pour enfants d'âge préscolaire et d'autres programmes, les répercussions sont importantes pour les fournisseurs de services. Les organismes ne communiquent pas entre eux ou avec les conseils scolaires, et cela crée de la concurrence et de la confusion. Pour assurer une planification efficace du système, la Ville doit collaborer avec les conseils scolaires pour comprendre leurs plans et en tenir compte afin de prévoir les besoins en matière de services communautaires de garde d'enfants. De plus, les fournisseurs de services doivent se réunir afin de s'entendre sur les mesures qu'ils prendront pour gérer les effets des programmes des conseils scolaires. Par exemple, si les garderies envisagent de ne plus offrir de programmes pour les enfants d'âge préscolaire dans certains quartiers parce que les écoles le font, elles doivent se coordonner entre elles pour éviter une augmentation de l'offre des programmes pour tout-petits concentrée dans le même secteur de la ville. De plus, une planification minutieuse doit être effectuée avant l'ouverture de nouvelles garderies.

Les parents et les fournisseurs se sont dits inquiets des effets des programmes de maternelle et de jardin d'enfants à temps plein offerts par les conseils scolaires et estiment que certaines familles pourraient préférer envoyer leur enfant de quatre ou cinq ans dans un service de garde à l'extérieur de l'école ou chez un fournisseur de services de la collectivité utilisant les installations scolaires. Ils croient que la Ville doit examiner ces possibilités avec les conseils scolaires.

Il a également été noté que, comme les écoles se dirigent vers la prestation de services de garde d'enfants, la réglementation provinciale doit tenir compte des exigences en matière d'enseignants du domaine de l'éducation de la petite enfance. Plusieurs répondants, principalement des fournisseurs de services, ont exprimé leurs inquiétudes

à l'égard de la qualité des soins et du rapport élèves-enseignant dans les programmes scolaires, et ont suggéré que la Ville examine avec les conseils scolaires des moyens d'évaluer les programmes pour la maternelle et le jardin d'enfants.

Les fournisseurs de services et les parents ont indiqué que la planification du système doit tenir compte de tous les besoins des familles en matière de services de garde d'enfants, notamment les services de fin de semaine et de nuit, et des besoins des enfants de plus de 3,8 ans, comme les programmes d'activités après l'école. Certains répondants trouvaient risqué de se fier au système scolaire pour fournir tous les services destinés aux enfants de quatre ans et plus. En effet, ceux-ci estiment que si le gouvernement provincial ou les conseils abandonnent leur politique et que les organismes de garde d'enfants communautaires ont cessé de fournir le service, il pourrait s'avérer difficile de combler les besoins des familles.

Certains répondants ont demandé à la Ville d'exercer un leadership dans la planification du système en collaborant avec le secteur des services de garde d'enfants, les conseils scolaires et le gouvernement provincial afin d'adopter une approche plus cohérente en matière de services de garde d'enfants à Ottawa. Ils ont fourni à titre d'exemple les incohérences relevées entre les règlements régissant la garde d'enfants du même âge de la *Loi sur les garderies* et du ministère de l'Éducation.

D'autres systèmes peuvent fournir des indications sur la façon de procéder; par exemple, le Québec s'est doté d'une combinaison de subventions variables qui sont liées à l'enfant et de subventions qui sont liées à la garderie. De plus, comme Ottawa est l'une des dernières municipalités de l'Ontario à instaurer un système de subventions variables, nous pouvons tirer profit des réussites et des échecs de l'administration municipale et du secteur des services de garde d'enfants d'autres villes.

Plusieurs petits groupes d'organismes aux séances de consultation publique et dans les sondages ont suggéré que la Ville organise des tables de planification communautaires ou de quartier pour aider les fournisseurs de services (et l'ensemble de la collectivité) à se rassembler pour planifier une transition ordonnée vers le nouveau système. Les tables de planification *Meilleur départ* ont été citées à titre d'exemple d'approche efficace. Lors d'une séance de consultation publique, des exploitants de centres francophones ont fait remarquer que la communauté francophone a toujours fait sa planification à l'échelle du système et qu'elle est parvenue à créer des carrefours de services parce que les services individuels communiquaient ensemble et collaboraient. La planification à l'échelle du système est essentielle pour éviter que les fournisseurs de services se fassent concurrence et que des places soient éliminées en raison de la fermeture de garderies.

De nombreux commentaires provenant de parents et de fournisseurs ont souligné l'importance de se diriger vers un système plus complet répondant aux besoins de nombreux parents qui ne bénéficient pas des services de garde dont ils auraient besoin.

Il serait nécessaire d'avoir plus de places à des coûts plus abordables, non seulement pour les familles à faible revenu, mais aussi pour celles appartenant à la classe moyenne.

Des préoccupations ont également été soulevées quant à l'insuffisance du financement dans le système de services de garde d'enfants. Dans le cadre des séances publiques et du sondage, de nombreux parents et fournisseurs de services ont demandé à la Ville, qui est gestionnaire du réseau, d'engager des discussions avec le gouvernement provincial sur le besoin de financement supplémentaire à long terme dans le système de garde d'enfants. Plusieurs fournisseurs ont également demandé à la Ville de maintenir sa contribution aux services de garde d'enfants au-delà des ressources provinciales allouées, et certains ont même suggéré des moyens précis de le faire (p. ex., réaliser des économies ailleurs dans le budget municipal, fournir ou garantir des prêts à faible taux d'intérêt pour améliorer les immobilisations ou les opérations, établir un règlement municipal obligeant les promoteurs à donner des terrains ou du financement pour les garderies dans les nouveaux complexes d'habitation).

Plusieurs commentaires d'organismes et de parents lors des séances publiques et quelques commentaires du sondage suggéraient l'établissement d'une vision municipale à l'égard des services de garde d'enfants, afin de guider les changements pour les trois ou quatre prochaines années ainsi que les travaux à venir. Les répondants ont proposé qu'elle s'harmonise à la vision et aux directives de la province en matière de garde d'enfants. Même si le système universel de services de garde d'enfants ne fait pas partie du cadre stratégique proposé, nous avons reçu beaucoup de commentaires soulignant qu'il ne faudrait pas le perdre de vue complètement et qu'une vision à long terme pourrait nous aider à le mettre en œuvre.

Groupe de référence des intervenants

Beaucoup de commentaires de fournisseurs de services, surtout dans le sondage, soulignaient l'importance d'une représentation équitable des intervenants du milieu des services de garde dans le groupe de référence des intervenants.

Des répondants ont demandé à ce groupe de diffuser et de communiquer largement les renseignements à leurs groupes et réseaux respectifs. Toutefois, l'engagement communautaire doit aller au-delà du groupe de référence des intervenants, et on a demandé à la Ville de communiquer directement avec toutes les parties du milieu des services de garde, ce qui comprend les services de garde à but lucratif et non agréés.

Le besoin d'inclure des parents au groupe de référence des intervenants, notamment des parents ayant essayé différents types de services, a été souligné à quelques reprises dans le sondage par des parents et des organismes. Quelques fournisseurs de services ont également demandé dans le sondage que les intervenants soient représentés proportionnellement à leur part du secteur des services de garde d'enfants. Des

participants se sont aussi demandé s'il serait approprié d'inclure des fournisseurs de services de garde non agréés dans le groupe de référence des intervenants.

Lors de séances de consultation publique, des parents ont affirmé que le groupe de référence des intervenants constituait un pas en avant et pourrait devenir permanent.

Définir les priorités en matière de subventions

Les parents et les exploitants ont été nombreux à exprimer leurs inquiétudes au sujet de l'établissement des critères et des priorités pour les places subventionnées, surtout en ce qui concerne l'équité et l'exhaustivité des critères (p. ex., l'évaluation du revenu ne tient pas compte du nombre d'enfants dans la famille).

Les critères financiers et sociaux doivent être pris en compte de façon équivalente (plutôt que d'établir un ordre de priorité). Si les critères sont fondés sur des facteurs relatifs au développement de l'enfant, les enfants qui présentent un développement normal risquent d'être pénalisés. Il est important que tous les enfants soient bien servis par le système.

Certains fournisseurs de services ont fait ressortir les risques liés à l'étiquetage des enfants ou des familles comme étant « vulnérables » ou autre, en raison de la stigmatisation et de l'évolution constante des situations familiales.

Certains fournisseurs ont également affirmé que les critères, tels qu'ils sont appliqués à l'heure actuelle, sont trop restrictifs et n'incluent pas équitablement toutes les personnes dans le besoin.

Groupe d'experts

Il est ressorti d'une séance publique que le groupe d'experts ne comptait aucun spécialiste du développement de l'enfant ou intervenant des services de garde d'enfants. De nombreux parents et fournisseurs estiment que le groupe bénéficierait de la participation d'un spécialiste ayant une expérience concrète dans le secteur des services de garde.

Un répondant a suggéré que le groupe d'experts reste en place après la transition pour continuer de fournir des conseils sur le programme et l'amélioration du système.

Engagement de la population

Les répondants ont appuyé l'engagement de la Ville de maintenir la participation du public au fil des changements dans le secteur des services de garde qui surviendront au cours des trois ou quatre prochaines années. Les séances annuelles de consultation publique, un des éléments de la proposition de la Ville, ont bénéficié d'un fort appui des

répondants. Un groupe de discussion composé de fournisseurs a d'ailleurs affirmé qu'il serait souhaitable que ces séances aient lieu plus d'une fois par année.

D. Accès équitable aux subventions

Liste d'attente et registre

De nombreux parents et fournisseurs de services, autant lors des séances publiques que dans le sondage, ont souligné l'importance de mettre en œuvre un système intégré de liste d'attente qui fournit des renseignements complets de façon claire et accessible.

Les parents et les autres répondants ont insisté sur l'importance de mettre en place une liste d'attente facile à utiliser et conviviale qui emploie un langage clair. Comme il est essentiel que les renseignements des fournisseurs de soins et des parents soient exacts et à jour, la convivialité du système de liste d'attente est un élément important. D'autres mesures devront être prises pour faire en sorte que toutes les parties tiennent leurs renseignements à jour. On a noté que les familles vulnérables sont plus susceptibles de déménager; par conséquent, la mise à jour de leurs coordonnées pourrait demander une attention particulière. Le Conseil des services de garde d'enfants a recommandé, dans une communication écrite, de nombreuses fonctionnalités précises pour la nouvelle liste d'attente (p. ex., seules les personnes qui bénéficient actuellement d'une subvention ou qui ont indiqué payer le plein tarif peuvent figurer sur la liste d'attente et être visibles aux exploitants).

Il est possible que certains parents (p. ex., nouveaux arrivants au Canada, familles à faible revenu, personnes ayant des problèmes d'alphabétisation) ne soient pas tout à fait à l'aise avec le processus d'inscription sur la liste d'attente ou n'aient pas un accès régulier à un ordinateur. Des mesures sont nécessaires pour aider ces personnes, comme l'assistance des centres de services ou des fournisseurs de services de garde d'enfants. Il a également été souligné que les groupes communautaires et culturels peuvent être mieux placés que les centres de services pour rejoindre les parents susceptibles d'être exclus.

Le système de liste d'attente doit être conçu pour répondre adéquatement aux besoins des enfants ainsi qu'être adapté à la situation de la famille et aux places disponibles. Les fournisseurs de services ont soulevé plusieurs facteurs à considérer à ce sujet et ont souligné qu'ils doivent être en mesure d'accepter ou non des enfants en fonction de critères internes en plus de leur place sur la liste d'attente. Par exemple, un centre ne peut accommoder plus qu'un certain nombre d'enfants du même âge, car un nombre trop élevé créera un engorgement au fur et à mesure que ces enfants passent d'un groupe d'âge à l'autre. De plus, il est important de respecter les ratios enfants-éducateurs : par exemple, un nombre limité de nourrissons peuvent être accommodés.

Par ailleurs, certains centres disposent d'une entente (généralement une entente avec un établissement) pour fournir des services de garde à une population donnée, comme la communauté ou les centres de l'Université Carleton, qui sont situés dans un milieu de travail fédéral. Les priorités internes de ces centres doivent être harmonisées d'une façon ou d'une autre avec les priorités de la liste d'attente de la Ville. Le système devrait également permettre aux fournisseurs d'accorder la priorité aux frères et sœurs.

Parallèlement, certains commentaires ont mis en évidence l'importance de l'uniformité et de la responsabilisation des fournisseurs pour respecter les critères de la liste d'attente.

Un certain nombre de commentaires, surtout provenant de parents, ont fait ressortir le besoin de transparence dans la liste d'attente. Les parents ont besoin de savoir où ils se situent sur la liste selon leurs besoins précis (p. ex., milieu anglophone ou francophone), les critères de sélection et les priorités. Les fournisseurs ont également fait remarquer que l'accessibilité à ces renseignements évitera de nombreux appels de parents pressés de savoir si une place est disponible, quand une place se libérera et où ils se situent sur la liste d'attente.

Des parents, en particulier dans le sondage, ont fait valoir que le problème avec la liste d'attente actuelle est le préavis insuffisant qu'ils reçoivent pour une place disponible. Ils n'ont pas de nouvelles pendant des mois, voire des années, puis on communique avec eux à quelques jours ou à deux semaines de préavis. Comme les parents ne peuvent pas attendre aussi longtemps avant de savoir où ils sont rendus sur la liste d'attente, ils sont forcés de choisir une autre option, comme un service de garde non agréé ou en résidence privée. Le nouveau système doit tenir les parents informés de façon continue et leur donner un plus long préavis lorsqu'une place se libère.

Les parents ont aussi demandé que le système leur permette d'effectuer une recherche de services de garde par critères, comme le code postal, pour déterminer tous les services de garde à proximité ou la disponibilité du service à des heures précises. Le fait de trouver la bonne zone géographique était un facteur important, et les parents en particulier ont offert plusieurs suggestions, notamment fournir des cartes sur le site, faire appel aux territoires scolaires, ou encore leur permettre d'entrer deux endroits (p. ex., la maison et le travail), puis d'afficher tous les fournisseurs sur leur itinéraire.

En outre, les parents veulent être en mesure de transférer leur enfant dans un autre service de garde sans se retrouver au bas de la liste, par exemple s'ils déménagent dans un autre quartier, changent de travail ou sont insatisfaits des services qu'ils utilisent actuellement.

Les parents et les fournisseurs ont demandé que l'information sur les services de garde comprenne certains renseignements sur l'assurance de la qualité (au minimum, des renseignements sur la délivrance de permis et la signification des données). Par ailleurs,

un groupe de discussion composé de parents a suggéré qu'on permette aux parents de formuler leurs commentaires sur le service de garde que fréquente leur enfant et que ces commentaires accompagnent la description sur le site de la liste d'attente. De nombreux fournisseurs de services, au moyen de groupes de discussion et du sondage, ont proposé un outil d'assurance de la qualité qui fournirait une évaluation objective.

En lien avec ces suggestions, beaucoup de parents et de fournisseurs ont observé que le système de garde d'enfants à Ottawa est complexe et mêlant. Par ailleurs, nombreux sont les parents qui ne comprennent pas bien les différents types de services de garde offerts (agrés, non agrés, sans but lucratif, commerciaux, en garderie, en résidence privée, etc.) ou qui en savent peu sur le sujet. Des explications claires sur leurs éléments distinctifs les aideraient grandement à faire un choix plus éclairé. Durant la discussion, un répondant a suggéré la création d'un processus d'agrément pour les fournisseurs, qui toucherait à la fois les fournisseurs de services de garde agrés et non agrés. Les parents avaient également de la difficulté à comprendre pourquoi les tarifs variaient autant, et plusieurs ont demandé dans le sondage qu'on leur fournisse un guide ou des renseignements pour les aider à faire un choix éclairé en la matière.

Les prématernelles et les fournisseurs de services non agrés ont demandé d'être inclus dans la liste d'attente et d'avoir la possibilité d'accepter des enfants bénéficiant de places subventionnées. Certains commentaires ont souligné l'importance d'inclure les services de garde d'enfants en résidence privée dans les options de la liste d'attente.

Des parents ont suggéré lors des séances publiques et dans le sondage que la liste d'attente serve aussi aux parents payant le plein tarif, puisqu'il n'est pas facile de trouver des services de garde d'enfants de qualité. Est-ce que le registre des parents payant le plein tarif sera séparé de la liste d'attente pour les subventions, ou s'agira-t-il d'une liste intégrée présentant les différentes options (subventions et plein tarif)? Les commentaires laissent croire qu'il y a une grande confusion sur le lien entre les deux listes et qu'on se demande si cela créerait davantage de problèmes. Comme les circonstances changent, les familles peuvent tantôt être admissibles aux subventions, tantôt ne pas l'être. C'est pourquoi le système doit permettre aux familles de passer facilement d'une liste à l'autre.

La mise en place de la nouvelle liste d'attente doit protéger les familles inscrites sur la liste actuelle (p. ex., par marquage de la date), puisque beaucoup d'entre elles sont à la recherche d'un service de garde d'enfants depuis longtemps.

Une série de commentaires de parents et de fournisseurs, surtout émis lors des séances de consultation publique, ont souligné l'importance de la promotion à grande échelle de la liste d'attente et du registre. Par exemple, la Ville pourrait fournir une trousse d'information à tous les nouveaux parents dans les hôpitaux et proposer un lien sur le portail de Service Canada.

Subventions variables

La majorité des répondants appuient l'idée des subventions variables, bien qu'ils aient formulé plusieurs questions et commentaires sur la façon de les instaurer.

L'une des préoccupations soulevées concerne le processus d'admissibilité à une place subventionnée. Un groupe de discussion formé de parents a affirmé que la période d'attente pour obtenir une subvention était beaucoup trop longue. Par ailleurs, un répondant au sondage a déclaré qu'il faudrait mettre en place des mesures de contrôle plus rigoureuses pour vérifier que les personnes inscrites sont véritablement admissibles. De plus, les parents veulent être certains de ne pas perdre leur place subventionnée après un congé de maternité. Certains répondants se sont aussi demandé quelles étaient les familles qui paient des frais partiels et quelle priorité leur serait accordée sur la liste d'attente.

Des parents et des organismes ont soulevé la question des coûts élevés des services de garde d'enfants et de l'importance des subventions pour qu'ils demeurent abordables. Les participants ont souligné, surtout dans le sondage, qu'un plus grand nombre de familles doivent avoir accès à des subventions ou à une aide quelconque, et non seulement celles à faible revenu. Un répondant a d'ailleurs proposé l'utilisation d'une échelle mobile. Il a été suggéré qu'on demande à tous les parents de contribuer aux coûts des services de garde d'enfants, et que ceux qui reçoivent une subvention complète paient une somme symbolique, par exemple 20 \$.

Beaucoup de répondants se sont demandé si tous les fournisseurs, y compris les fournisseurs de services de garde à but lucratif et en résidence privée, devraient avoir le droit d'accepter des familles bénéficiant de subventions. Les parents et les fournisseurs ayant participé au sondage étaient particulièrement d'accord. Lors d'une séance publique, un représentant d'un service garde à but lucratif a affirmé qu'ils refusaient de 10 à 15 familles par année parce qu'ils n'avaient pas de places subventionnées. Toutefois, de nombreux répondants ont souligné, surtout lors des séances publiques, que la priorité des subventions devrait être accordée aux services de garde sans but lucratif. Certains ont justifié cela par la responsabilisation à l'égard du public et le besoin de transparence.

Certaines personnes ont suggéré que le processus de liste d'attente de la Ville tienne compte des soutiens en matière de services de garde d'enfants qui sont déjà offerts aux étudiants en anglais langue seconde et aux bénéficiaires du programme Ontario au travail.

Un groupe de discussion formé de fournisseurs et quelques parents ayant répondu au sondage ont demandé que le système maintienne l'accès des familles aux services de garde d'urgence, au besoin.

Les fournisseurs ont affirmé dans le sondage et lors des séances de consultation publique qu'il faudrait instaurer une méthode pour garantir que la subvention se rende au fournisseur. Des municipalités auraient découvert que l'argent était confié aux parents, mais n'était pas utilisé, ce qui compromettrait l'efficacité du système. Un répondant au sondage a proposé que l'attribution des fonds se fasse directement entre la Ville et le fournisseur une fois que les parents sont jugés admissibles.

Quelques réponses de parents au sondage indiquent que ceux-ci se demandent où s'inscrivent les programmes et les camps d'été dans le nouveau système.

Enfants vulnérables

Les parents et les fournisseurs de services craignent que certains groupes d'enfants soient négligés dans le nouveau système et sont d'avis qu'il est important de maintenir les services destinés aux enfants ayant des besoins particuliers ainsi que les services du programme *Bon départ* ainsi que les services ciblant les francophones, les Autochtones et les Inuits. Par ailleurs, il a été suggéré que la Ville utilise un système hybride dans lequel elle maintiendrait ces programmes ainsi que d'autres programmes en leur consacrant une partie de son budget. Un parent a affirmé dans le sondage que les programmes pour les Autochtones sont nécessaires partout dans la ville, et non uniquement dans le centre urbain, et doivent être offerts pour tous les enfants, et non seulement aux enfants vulnérables.

Il peut aussi y avoir des familles et des enfants dans le besoin qui ne satisfont pas aux critères, comme les enfants qui sont pupilles de la Couronne de la société d'aide à l'enfance ou qui ont des troubles de santé mentale. Il pourrait être important d'identifier ces enfants, sans leur faire subir d'évaluation approfondie, et de veiller à ce que le système soit en mesure de répondre à leurs besoins.

Certains répondants craignent une trop grande concentration d'enfants vulnérables ou ayant des besoins particuliers dans certains programmes, puisque cela peut devenir problématique sur le plan de la dotation en personnel, des finances (on associe parfois les enfants ayant des besoins particuliers à des coûts plus élevés, selon la situation de chacun) et du développement de l'enfant. Les fournisseurs aimeraient avoir leur mot à dire sur le nombre d'enfants ayant des besoins particuliers qu'ils peuvent accepter dans un programme. De plus, tous les enfants méritent des soins de qualité, pas uniquement les enfants vulnérables.

Répercussions sur les fournisseurs

Dans le cadre des séances de consultation publique et du sondage, les fournisseurs de services ont soulevé de nombreuses préoccupations quant aux répercussions des subventions variables sur leurs services, en particulier sur l'incertitude que ce changement entraînera. Ils ont fait ressortir l'importance d'éviter toute fermeture de

service de garde d'enfants, puisqu'il y a déjà une pénurie de places en garderie dans la ville. Les parents ont également dit espérer qu'aucune place ne sera perdue dans le nouveau système. Les fournisseurs ont aussi demandé une certaine stabilité, ou au moins de la prévisibilité, afin d'attirer et de garder les employés compétents. Ils ont suggéré que les garderies bénéficient d'une certaine protection pendant la mise en œuvre des changements afin d'éviter les fermetures, que le processus de retrait des subventions des garderies soit effectué de façon graduelle et que certaines limites soient établies quant aux transferts afin d'atténuer les plus importantes répercussions sur les fournisseurs.

Selon certains répondants, l'un des défis majeurs sera d'assurer la gestion dans le cadre du financement disponible, étant donné que nous voulons accorder le plus de subventions possible tout en offrant un niveau suffisant de financement pour assurer la qualité des services.

E. Gestion financière

Achat de services

Certains fournisseurs de services, autant lors des séances publiques que du sondage, ont recommandé que les contrats d'achat de services soient conclus uniquement avec des exploitants sans but lucratif, tandis que d'autres ont suggéré que les fournisseurs à but lucratif soient inclus dans ces contrats. Un groupe de parents a également mentionné le fait que si nous accordons des contrats à des fournisseurs non agréés, nous devons nous assurer de la qualité de leurs services ou veiller à ce que certains moyens de contrôle soient mis en place.

De l'aide doit également être offerte aux fournisseurs qui ouvrent ou agrandissent une garderie dans les collectivités insuffisamment desservies, comme des subventions d'investissement, des prêts à faible taux d'intérêt pour les améliorations apportées aux immobilisations ou des locaux à faible loyer dans les édifices de la Ville.

Certains fournisseurs ont fait remarquer qu'un certain financement des activités de base sera nécessaire pour l'administration et la planification financière au sein du système de subventions variables, afin de favoriser la stabilité financière et la capacité de planifier à long terme.

Les membres de plusieurs groupes de discussion composés de fournisseurs ont suggéré de lier les contrats à des ententes ou à des indicateurs de qualité au moyen d'outils d'évaluation de la qualité conçus par la Ville ou une tierce partie. Ces indicateurs peuvent favoriser l'amélioration des services tout en permettant de surveiller les facteurs qui contribuent à la qualité, comme un faible roulement du personnel.

Les organismes et les parents étaient d'accord sur le fait qu'il est essentiel de s'assurer que l'achat de services, les tarifs journaliers et les subventions variables sont mis en œuvre de façon à offrir un soutien équitable aux services et aux familles francophones. Au moins 15,2 % des places doivent être offertes en milieu francophone.

Tarifs journaliers

Beaucoup de commentaires ont fait ressortir la complexité des facteurs dont il faut tenir compte pour établir des tarifs journaliers ou une fourchette de tarifs appropriés. Le défi est d'établir un tarif journalier qui permet un soutien financier suffisant pour assurer des services de qualité. La plupart des commentaires ci-dessous proviennent de fournisseurs de services.

- 1) La rémunération du personnel représente généralement la plus grande part du budget des fournisseurs, et bon nombre de commentaires des organismes lors des séances publiques et du sondage ont mis l'accent sur le fait que les salaires sont étroitement liés aux compétences et aux qualifications du personnel, qui sont à leur tour liées à la qualité des services. Si les garderies ne peuvent offrir de bons salaires, plusieurs croient qu'elles ne pourront conserver leurs employés; en effet, certaines d'entre elles perdent déjà leurs employés au profit des programmes en milieu scolaire. Même un programme de subventions salariales à court terme pourrait aider, le temps que les conseils scolaires aient terminé leur processus d'embauche. De plus, il existe une grande différence entre les échelles salariales des employés syndiqués et non syndiqués, et cet écart fait partie des facteurs à considérer. Enfin, les fournisseurs doivent arriver à attirer des éducateurs de la petite enfance (EPE) qualifiés. Lors de l'une des séances de consultation, un groupe a suggéré de mettre en place des salaires normalisés dans les garderies, mais d'autres fournisseurs croient que cela désavantagerait les employeurs qui offrent des salaires raisonnables au personnel qualifié.
- 2) Loyer – Il est difficile d'établir un tarif journalier commun lorsque certaines garderies paient très peu pour leur loyer, alors que d'autres doivent déboursier des milliers de dollars. Si les fournisseurs de services doivent déménager dans un secteur où les loyers sont moins élevés en raison des nouveaux tarifs journaliers, la disponibilité des services de garde d'enfants pourrait être affectée dans certains quartiers.
- 3) D'autres coûts indirects sont également des facteurs (p. ex., la nourriture, le matériel des programmes, les sorties éducatives), et on y associe les mêmes problèmes que ceux qui touchent le loyer.
- 4) Groupe d'âge des enfants dans le programme – Cet élément affecte les coûts en raison du ratio de personnel. Par exemple, puisque les conseils scolaires offrent maintenant des programmes pour les enfants d'âge préscolaire, les fournisseurs de services de garde d'enfants devront de plus en plus travailler avec des enfants en bas âge, pour lesquels le ratio éducateur/enfants est plus bas, ce qui augmente les coûts.
- 5) Besoins particuliers – Certaines garderies ont une plus grande proportion d'enfants ayant des besoins particuliers, et les services offerts à cette population sont souvent associés à des coûts supplémentaires (p. ex., plus grand nombre d'employés, matériel ou équipement spécialisé).
- 6) Si le tarif journalier ne couvre pas les frais d'exploitation réels, ce sont les parents payant le plein tarif qui paieront pour les places subventionnées.
- 7) Des parents ont suggéré de tenir compte des tarifs des programmes de prématernelle lors du calcul de la fourchette de tarifs journaliers pour obtenir un point de comparaison supplémentaire.

Certains organismes craignent que l'établissement de tarifs journaliers ou d'une fourchette normalisés entraîne le système vers une approche axée sur le plus petit

dénominateur commun au détriment des services de qualité. Lors du sondage, beaucoup d'entre eux ont fait part de leurs préoccupations concernant le fait que la diminution des tarifs journaliers pourrait nuire à la viabilité ou à la qualité des services de garde d'enfants (p. ex., les garderies pourraient être forcées de diminuer la qualité de leurs repas, ou encore le nombre de sorties éducatives).

Les parents et les tuteurs ont émis des commentaires sur les fourchettes de coûts (que certains ont peut-être confondues avec les fourchettes de tarifs journaliers). Des parents et certains fournisseurs ont fait remarquer que des services apparemment similaires ont des coûts très différents, alors que d'autres fournisseurs voulaient s'assurer que les garderies employant du personnel hautement qualifié ne seraient pas forcées d'exiger les mêmes frais que celles dont le personnel est moins qualifié.

Les organismes et les parents ont souligné l'importance de mettre en œuvre le nouveau tarif journalier de façon graduelle sur une période de trois ans pour permettre aux fournisseurs d'adapter leurs coûts et opérations au besoin. Trois années ne seront probablement pas suffisantes, selon un des commentaires reçus.

Un des groupes de parents présents aux séances publiques a suggéré à la Ville d'augmenter les tarifs journaliers annuellement de 2,5 % pour refléter l'augmentation du coût de la vie.

Financement de transition

Les fournisseurs étaient d'accord avec la proposition de la Ville d'offrir des fonds pour appuyer la transition du financement aux centres de garde d'enfants vers les subventions variables et les nouveaux tarifs journaliers.

Les fournisseurs de services ont émis différents points de vue à propos de la planification opérationnelle. Certains d'entre eux croient que le secteur a besoin d'en apprendre davantage sur le langage et les pratiques du milieu des affaires pour assurer sa viabilité, alors que d'autres ont l'impression que les services de garde d'enfants restent des services et ne devraient pas évoluer dans un marché compétitif.

Les fournisseurs se sont demandé si le financement de transition pourrait servir au déménagement des garderies dans des locaux plus abordables afin d'harmoniser le budget et les nouveaux tarifs journaliers.

Selon certains fournisseurs, le délai pour demander une subvention est trop serré et devrait être prolongé. Il pourrait être utile d'établir un processus de demande de subventions en plusieurs phases : le concept serait soumis au cours de la première phase, puis les coûts au cours de la deuxième. Des intervenants ont également demandé à la Ville d'offrir des formations sur la façon de remplir les demandes de

subventions. Toutefois, il n'a pas été possible de déterminer si ces commentaires faisaient référence au processus actuel de subventions d'investissement ou au financement de transition appuyant les changements au système des services de garde d'enfants.

Autres commentaires sur la gestion financière

Au cours d'une des séances publiques, un groupe de discussion a suggéré à la Ville d'établir un fonds de prévoyance pour parer aux imprévus associés à la mise en œuvre des nouveaux tarifs journaliers.

Plusieurs commentaires recueillis lors du sondage concernaient les coûts que ces changements imposeront aux contribuables, et certains étaient d'opinion qu'il serait préférable que les besoins des familles en matière de services de garde d'enfants soient comblés par le secteur privé.

Il a été suggéré dans un des commentaires de fermer les garderies municipales et de redistribuer les fonds pour augmenter les subventions.

Dans leurs réponses au sondage, plusieurs parents et fournisseurs ont demandé à ce que les dépenses publiques en matière de services de garde d'enfants soient plus transparentes et démontrent clairement la façon dont ces fonds sont dépensés.

F. Prestation directe des services

Cette partie des séances publiques et du sondage a suscité relativement moins de commentaires. Certains des commentaires recueillis étaient liés aux services de garde d'enfants municipaux, et d'autres traitaient de sujets plus généraux.

Selon les parents et les fournisseurs présents aux séances publiques, la Ville doit clairement cibler les besoins en services de garde d'enfants de chaque quartier pour déterminer où se trouvent les lacunes.

Dans leurs réponses au sondage, bon nombre de fournisseurs ont fait part de leur opposition à l'idée d'obliger les fournisseurs de services de garde en résidence privée à faire partie d'un organisme. Selon eux, cette situation entraînerait une hausse des coûts et forcerait certains exploitants à fermer leur garderie, limitant ainsi les possibilités pour les parents. Les fournisseurs ont plutôt suggéré de mettre en place des mesures incitatives pour encourager ces exploitants à joindre un organisme.

Un des parents a commenté dans le sondage qu'il ne voulait pas que des garderies ferment dans une partie de la ville simplement parce que les besoins sont « plus élevés » dans un autre quartier; il est important de conserver tous les services nécessaires. Un autre parent a également affirmé qu'il est facile de faire valoir que tous les quartiers sont insuffisamment desservis.

Certains exploitants veulent continuer à offrir des services aux enfants de 4 et de 5 ans, et ce, même après la mise en œuvre complète de la maternelle et du jardin d'enfants à temps plein, car ils croient que les parents voudront avoir le choix; quelques parents ont par ailleurs appuyé cette croyance dans leurs commentaires.

G. Soutien à la transition

On a demandé aux participants de cibler des mesures de soutien qui pourraient les aider lors de la transition vers le nouveau cadre des services de garde d'enfants pendant les trois ou quatre prochaines années.

En général, les participants ont dit souhaiter que le processus de transition se fasse sous le signe de l'information et de la transparence. Plus particulièrement, les participants aux séances publiques et les répondants au sondage ont fait les suggestions suivantes, qui s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie de communication.

- a) Communiquer des renseignements de façon continue aux parents, aux fournisseurs de services et aux autres intervenants du secteur à propos des changements apportés au système en utilisant divers moyens, comme des bulletins d'information, le Web, des renseignements que les fournisseurs de services de garde d'enfants doivent transmettre aux parents, des avis et des réunions publics, Twitter, des courriels, etc. Les commentaires des intervenants ont également mis l'accent sur l'importance de mettre en place un centre détenant tous les renseignements disponibles (comme un site Web) et un service téléphonique auquel les parents pourraient avoir recours pour poser des questions directement à une personne.
- b) Garder la population au courant à des étapes clés du processus. Les participants aimeraient particulièrement recevoir des renseignements sur :
 - l'échéancier des changements;
 - les détails concernant les différents changements qui ont été apportés;
 - les leçons tirées des autres municipalités qui ont mis en œuvre des systèmes semblables;
 - les éléments de la mise en œuvre qui montrent que la Ville a écouté les commentaires et suggestions des intervenants et qu'elle en tient compte;
 - les effets de la mise en œuvre et les progrès vers l'amélioration du système de services de garde d'enfants (une fois que le processus de mise en œuvre sera enclenché).
- c) Offrir l'occasion aux parents, aux fournisseurs de services, aux réseaux et aux autres intervenants de donner leur opinion et d'émettre des suggestions sur la façon de gérer la mise en œuvre. Les réunions communautaires sont un bon moyen d'y parvenir.
- d) Bien que les renseignements écrits soient utiles, plusieurs intervenants ont affirmé qu'à certains moments clés, l'organisation de réunions communautaires

pourrait s'avérer efficace pour communiquer de l'information, répondre aux questions et recueillir des commentaires. Certains répondants au sondage ont suggéré de tenir des séances de consultation publique plus d'une fois par année.

- e) Utiliser un langage clair et simple pour expliquer les changements ou les enjeux associés à la modernisation des services de garde d'enfants. Beaucoup de répondants au sondage ont trouvé que les renseignements fournis étaient difficiles à comprendre. L'information proposée doit indiquer clairement les aspects du système de services de garde d'enfants qui changent et ceux qui restent les mêmes. Elle doit également présenter sans équivoque les décisions déjà prises et les éléments pour lesquels la Ville aimerait obtenir l'opinion du public.
- f) Assurer une publicité et une promotion appropriées des changements, comme des avis dans les journaux. Les médias sociaux peuvent également être utiles pour communiquer des renseignements et recueillir des commentaires.

Les participants ont également émis des suggestions plus précises sur les soutiens à la transition pour les fournisseurs de services.

- a) On a insisté pour que la Ville joue un rôle de leadership pour favoriser la planification coordonnée entre les garderies et ainsi éviter la compétition, la multiplication des services, la création de lacunes en raison de la fermeture de garderies, la planification visant l'ouverture de nouvelles garderies, etc. Par exemple, tous les programmes *Bon départ* se sont regroupés il y a quelques années et travaillent maintenant en collaboration. La contribution de la Ville, qui leur a fourni conseils et principes directeurs, a été jugée très utile.
- b) Offrir l'occasion aux fournisseurs de prendre part aux tables de planification des quartiers avec les parents et les groupes communautaires pour déterminer les besoins et les services de la collectivité (p. ex., au moyen de sondages auprès des parents).
- c) Les garderies ont besoin d'être protégées pendant la mise en œuvre des changements pour éviter leur fermeture; le processus de transition des subventions des garderies aux familles doit se faire graduellement, et il pourrait être indiqué d'imposer certaines limites aux transferts afin de réduire les répercussions importantes pour les fournisseurs.
- d) Aider les fournisseurs de services, au moyen d'ateliers et de renseignements, à s'adapter aux changements et à élaborer de nouveaux plans d'affaires et de marketing pour leur permettre d'offrir des services stables et efficaces au sein du nouveau système. Utiliser les réseaux et les associations existants pour améliorer et renforcer le secteur.

- e) Un certain soutien financier est nécessaire pour aider les garderies dans cette transition. Par exemple, quelques places subventionnées, un financement de transition temporaire ou des prêts à faible taux d'intérêt pourraient servir de « tampons » pendant que les garderies s'adaptent à la nouvelle approche de subventions variables. La section sur la gestion financière comprend davantage de commentaires sur le financement de transition.
- f) Offrir des formations sur la façon de travailler avec les nouveaux systèmes et formulaires qui seront mis en place.
- g) Offrir des présentations, des ateliers et des occasions de réseautage avec les programmes qui ont déjà effectué la transition dans le but d'échanger avec d'autres fournisseurs. Apprendre des premiers fournisseurs qui ont entrepris la mise en œuvre.
- h) Pendant la transition, mettre à la disposition des garderies des spécialistes en matière de services de garde d'enfants et d'autres personnes-ressources.

H. Conclusion

Au cours du processus de consultation, 57 parents et 124 représentants des fournisseurs se sont fait entendre à l'une ou l'autre des quatre séances publiques, et 463 parents, fournisseurs et autres intervenants ont répondu au sondage en ligne (certaines personnes ont participé aux deux méthodes de consultation).

Beaucoup de participants ont trouvé qu'il était difficile de bien comprendre les répercussions des changements proposés et d'émettre des commentaires à leur sujet sans avoir plus de renseignements détaillés sur la mise en œuvre. Toutefois, malgré cette hésitation, certains aspects ont fait l'unanimité :

- Les subventions variables;
- L'amélioration du système de liste d'attente;
- La participation et la consultation du secteur au cours du processus de changement.

De nombreux points et commentaires ont été soulevés en ce qui a trait aux éléments pour lesquels la Ville a demandé une rétroaction. Voici certaines des principales suggestions.

- Réduire au minimum les répercussions négatives sur les services de garde d'enfants actuels au moyen d'une transition graduelle, de renseignements clairs, d'une planification collaborative entre les fournisseurs ainsi que de formations pour favoriser la réussite dans le nouvel environnement.
- Protéger les services et programmes spécialisés comme *Bon départ* et les programmes pour les Autochtones et les Inuits.
- Faire en sorte que le nouveau système de liste d'attente soit convivial et transparent et qu'il réponde de façon uniforme aux besoins de tous les utilisateurs, dont les familles qui souhaitent obtenir une subvention, les familles qui paient le plein tarif et les fournisseurs de services.
- Lors du calcul de la nouvelle fourchette de tarifs journaliers, tenir compte des divers facteurs qui influent sur les coûts.
- Reconnaître que l'un des principaux besoins demeure le manque d'une quantité suffisante de places et de ressources offertes dans le système des services de garde d'enfants, et que toute amélioration à court terme doit prendre en compte ce besoin à long terme.

Finalement, les participants ont souligné l'importance cruciale de fournir des renseignements aux parents et aux fournisseurs au cours du processus de changement et de consulter ces intervenants à des étapes clés pour connaître leur opinion.

A. Ordre du jour des séances d'information et de consultation publique

De 18 h 30 à 21 h ou de 14 h à 16 h 30

1. Mot de bienvenue et objectif
2. Présentation
3. Première discussion en petits groupes
 - Que faut-il prendre en compte dans la mise en œuvre des prochaines étapes?
4. Compte rendu
5. Deuxième discussion
 - De quels types d'appui auriez-vous besoin pour assurer la réussite de ce plan de transition?
6. Compte rendu
7. Prochaines étapes et remerciements

B. Questions du sondage en ligne

Avez-vous assisté à l'une des séances d'information et de consultation publique?

Planification du système

1. Les mesures de la Ville sont-elles clairement décrites? (Si ce n'est pas le cas, veuillez préciser pourquoi.)
2. Quels sont les autres éléments dont il faut tenir compte pour aller de l'avant?
3. De quels types de soutien auriez-vous besoin pour mener à bien cette transition?

Accès équitable aux subventions pour la garde d'enfants

1. Les mesures de la Ville sont-elles clairement décrites? (Si ce n'est pas le cas, veuillez préciser pourquoi.)
2. Quels sont les autres éléments dont il faut tenir compte pour aller de l'avant?
3. De quels types de soutien auriez-vous besoin pour mener à bien cette transition?

Gestion financière

1. Les mesures de la Ville sont-elles clairement décrites? (Si ce n'est pas le cas, veuillez préciser pourquoi.)
2. Quels sont les autres éléments dont il faut tenir compte pour aller de l'avant?
3. De quels types de soutien auriez-vous besoin pour mener à bien cette transition?

Prestation directe des services

1. Les mesures de la Ville sont-elles clairement décrites? (Si ce n'est pas le cas, veuillez préciser pourquoi.)
2. Quels sont les autres éléments dont il faut tenir compte pour aller de l'avant?
3. De quels types de soutien auriez-vous besoin pour mener à bien cette transition?

Cochez l'une des affirmations suivantes.

Je suis un parent.

Je représente un service de garde.

Je suis membre d'un réseau de services de garde d'enfants.

Je représente un conseil scolaire.

Je représente un service de garde agréé en résidence privée.

Autre : veuillez préciser.

En tant que représentant d'un service de garde, vous êtes :

Un membre du conseil

Un membre du personnel

Votre organisme est :

Sans but lucratif

À but lucratif

À l'heure actuelle, y a-t-il des places subventionnées dans votre organisme?

Oui

Non