

Foire aux questions pour les parents ayant des frais de subventions de garde d'enfants

Tableau 1: Foire aux questions pour les parents ayant des frais de subventions de garde d'enfants

Question	Réponse
<p>Quels sont les avantages pour les parents avec le nouveau modèle de subventions pour frais de garde?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les parents admissibles à la subvention peuvent sélectionner le service de garde de leur choix, pourvu que des places y soient offertes et que le service ait signé un contrat avec la Ville d'Ottawa. ➤ Les parents qui doivent changer le service de garde pour leur enfant bénéficient d'une meilleure flexibilité s'ils veulent transférer leur subvention à un autre fournisseur. Ceci permet aux familles d'effectuer les changements plus rapidement et efficacement lorsque leurs besoins changent. Les parents qui souhaitent effectuer un transfert doivent avoir un profil actif dans le registre et la liste d'attente qui indique leurs préférences en matière de services de garde.
<p>Avec qui les parents doivent-ils communiquer s'ils veulent changer de service de garde?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les parents qui souhaitent effectuer un transfert doivent avoir un profil actif dans le registre et la liste d'attente qui indique leurs préférences en matière de services de garde. ➤ Les parents doivent se connecter au registre et à la liste d'attente tous les 60 jours pour que leur profil demeure actif et à jour. ➤ Les parents qui ont besoin de soutien technique pour la création ou la mise à jour de leur compte doivent communiquer avec RBB Innovations au 1-888-722-1540 ou à soutien@OneHSN.com. ➤ Les parents qui souhaitent demander un transfert à un autre fournisseur et dont le compte dans le registre et la liste d'attente n'est plus actif ou qui n'ont jamais eu de compte doivent suivre la procédure suivante: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se rendre sur le site du registre et de la liste d'attente et réactiver ou en créer un compte. ✓ Sélectionner les services de garde d'enfants de leur choix et les classer par ordre de préférence. ✓ Soumettre les documents requis. ✓ Attendre qu'un fournisseur communique avec eux pour leur offrir une place.

Question	Réponse
<p>Quand les parents doivent-ils payer à la Ville leur partie des frais de services de garde?</p>	<p>Le paiement des frais de services de garde doit avoir lieu le premier jour du mois en cours ou le 15 du mois précédent. Si un enfant commence à fréquenter un service de garde au milieu du mois, le paiement doit être effectué immédiatement. La Ville n'envoie pas de facture pour les services de garde. Dès qu'ils reçoivent une lettre de confirmation de subvention, les parents doivent conclure une entente avec l'Unité des services financiers en téléphonant au 613-580-2424 (poste 24276) ou en écrivant à FSU-childcare@ottawa.ca.</p>
<p>Comment peut-on payer les frais liés aux subventions partielles?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les parents qui ont des frais à payer parce qu'ils ont une subvention partielle peuvent choisir entre les trois options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ✓ prélèvements bancaires préautorisés; ✓ prélèvements préautorisés par carte de crédit; ✓ paiement en personne dans un des huit centres du service à la clientèle de la Ville d'Ottawa. ➤ Les parents doivent communiquer avec l'Unité des services financiers – Services de garde d'enfants au 613-580-2424 (poste 24276) ou à l'adresse FSU-childcare@ottawa.ca pour convenir d'un mode de paiement.
<p>Quels renseignements les parents doivent-ils avoir en main pour payer des frais de garde dans un centre du service à la clientèle?</p>	<p>Les parents doivent avoir en main le numéro de client qui figure sur leur relevé de compte, ainsi que le tarif mensuel de leurs services de garde. Ils peuvent vérifier ces deux renseignements auprès de l'Unité des services financiers – Services de garde d'enfants au 613-580-2424 (poste 24276) ou à l'adresse FSU-childcare@ottawa.ca.</p>
<p>Comment les parents peuvent-ils mettre fin à un prélèvement bancaire ou par carte de crédit préautorisé?</p>	<p>Les parents doivent transmettre un avis par écrit 15 jours d'avance s'ils veulent annuler ou suspendre un prélèvement ou modifier leurs renseignements bancaires ou de carte de crédit. Ils peuvent communiquer avec l'Unité des services financiers au 613-580-2424 (poste 24276) ou à l'adresse FSU-childcare@ottawa.ca.</p>
<p>Comment les parents peuvent-ils modifier ou mettre à jour leurs renseignements bancaires ou de carte de crédit?</p>	<p>Les parents doivent communiquer avec l'Unité des services financiers au 613-580-2424 (poste 24276) ou à l'adresse FSU-childcare@ottawa.ca au moins 10 jours ouvrables avant le prélèvement pour faire modifier leurs renseignements bancaires ou de carte de crédit.</p>
<p>Qui produit les reçus fiscaux pour services de garde d'enfants, et à quel moment?</p>	<p>L'Unité des services financiers produit les reçus fiscaux au cours de la troisième semaine de février. Les parents peuvent écrire à l'Unité des services financiers après le 28 février s'ils n'ont toujours pas leur reçu fiscal pour l'année précédente.</p>

Question	Réponse
Avec qui les parents doivent-ils communiquer s'ils ont des questions sur leur paiement?	Les parents qui ont des questions portant sur leur compte de paiement des services de garde doivent communiquer avec l'Unité des services financiers au 613-274-0427 ou à l'adresse FSU-childcare@ottawa.ca .
Avec qui les parents doivent-ils communiquer s'ils ont des questions sur leur partie des frais pour services de garde d'enfants?	Les parents qui ont des questions portant sur leur subvention ou leur tarif mensuel doivent communiquer avec leur Chargé de cas au 613-580-2424, ou à l'adresse coordonnateurdesubvention@ottawa.ca . Si le parent ou la famille ne connaît pas le nom du chargé de cas, ils peuvent appeler le 3-1-1 option 4 afin d'obtenir le nom et numéro de téléphone.
Où les parents peuvent-ils obtenir de plus amples renseignements sur les services de garde à Ottawa et leurs changements?	Les parents peuvent visiter ottawa.ca/gardeenfants et en profiter pour consulter le guide des parents.
Comment les parents peuvent-ils demander des journées d'absence subventionnées lorsque la limite de 36 jours est atteinte?	Les parents qui veulent obtenir des journées d'absence subventionnées supplémentaires doivent communiquer avec leur chargé de cas à l'adresse coordonnateurdesubvention@ottawa.ca . De telles demandes sont accordées en cas de circonstances exceptionnelles, comme des problèmes médicaux ou des besoins spéciaux. Le Bureau des subventions pour la garde d'enfants enverra sur demande des formulaires que les parents devront faire remplir par un professionnel de la santé. Les parents devront retourner le formulaire de demande complété au Bureau des subventions. Si le parent ou la famille ne connaît pas le nom du chargé de cas, ils peuvent appeler le 3-1-1 option 4 afin d'obtenir le nom et numéro de téléphone.