

**Guide sur les services de garde d'enfants agréés à Ottawa à l'intention des parents**



## Table des matières

<b>Guide sur les services de garde d'enfants agréés à Ottawa à l'intention des parents .....</b>	<b>1</b>
Services de garde d'enfants à Ottawa .....	3
1) Types de services de garde d'enfants disponibles à Ottawa.....	3
2) Accès aux renseignements sur les services de garde d'enfants .....	4
3) Coût des services.....	4
4) Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants de la Ville d'Ottawa.....	5
5) Plaintes et signalement des problèmes .....	6
Renseignements sur les subventions pour frais de garde .....	7
1) Qu'est-ce qu'une subvention pour frais de garde?.....	7
2) Droits et responsabilités des parents bénéficiant d'une subvention .....	7
3) Quelles familles sont admissibles à la subvention? .....	7
4) Qu'arrive-t-il si une famille n'est pas admissible à la subvention ou est en désaccord avec la décision rendue? .....	8
5) Tenue à jour du dossier de subvention.....	9
6) Changement de fournisseur de services de garde.....	10
7) Paiement de frais de garde partiels.....	10
8) Absences .....	10

## Services de garde d'enfants à Ottawa

### 1) Types de services de garde d'enfants disponibles à Ottawa

Différents types de services de garde d'enfants sont offerts à Ottawa. Les parents peuvent choisir un service à domicile ou en centre, et les programmes peuvent être agréés ou non agréés (informel ?). Des services de garde sont aussi offerts aux enfants d'âge scolaire. Une description détaillée des différents types de services est disponible dans les sections suivantes. Cette information fut obtenue à partir du site du Ministère de l'éducation ([Ontario.ca/gardedenfants](http://Ontario.ca/gardedenfants))

#### *a. Services de garde agréés ou non agréés (informels)*

##### Services de garde agréés

Les services de garde agréés sont des services réglementés par le gouvernement qui sont offerts en centre ou à domicile par des fournisseurs de garde approuvés qui travaillent pour un fournisseur agréé de services de garde d'enfants à domicile. Les programmes agréés sont tenus de respecter les normes établies par le ministère de l'Éducation de l'Ontario et doivent assurer la santé et la sécurité des enfants et combler leurs besoins développementaux. Les centres agréés doivent afficher leur certificat d'agrément près de l'entrée du bâtiment où ils opèrent, et les agences de garde d'enfants à domicile doivent présenter leur certificat aux parents qui en font la demande. Les parents sont invités à prendre connaissance de ce certificat, puisqu'il peut contenir des renseignements importants sur les conditions de ce service de garde d'enfants.

##### Services de garde non agréés (informels)

En Ontario, les services de garde non agréés (informels) ne sont pas réglementés par le gouvernement. Ils ne sont ni inspectés par le ministère de l'Éducation ni tenus de respecter les normes provinciales. Les services de garde non agréés sont souvent offerts à domicile, trouvés par bouche-à-oreille ou fournis par des membres de la famille. Les fournisseurs de services de garde non agréés ne peuvent assurer la garde de plus de 5 enfants de six ans et moins, incluant leurs propres enfants. Il est toutefois important de noter que le ministère de l'Éducation fait enquête sur toutes les plaintes du public concernant les fournisseurs de services de garde d'enfants non agréés.

#### *b. Services de garde d'enfants à domicile ou en centre*

##### Services de garde d'enfants à domicile

Les fournisseurs individuels de services de garde d'enfants à domicile ne sont pas agréés par le ministère de l'Éducation. Ils sont toutefois tenus de respecter les exigences de la Loi sur les garderies de l'Ontario qui les concernent. En Ontario, c'est aux agences que le ministère de l'Éducation fournit l'agrément. Les services de garde eux-mêmes ne sont pas agréés; c'est l'agence agréée qui évalue et choisit chacun de ses fournisseurs de services à domicile, avec qui elle conclut un contrat.

Les fournisseurs de garde d'enfants à domicile agréés offrent une grande flexibilité quant aux arrangements de garde d'enfants possibles. Ils offrent aux enfants un environnement chaleureux, propice et familial, avec un faible ratio éducateur-enfants. Les services sont généralement offerts aux enfants de la naissance à 12 ans, dans les quartiers où les familles habitent ou sur leur chemin vers l'école ou le travail.

#### Services de garde d'enfants en centre

Les services de garde d'enfants en centre s'occupent de nourrissons et de tout-petits, de même que d'enfants d'âge préscolaire et scolaire. Cette catégorie comprend les prématernelles, les services de garde à temps plein et à heures d'ouverture prolongées et les programmes avant et après l'école.

#### *c* **Garde des enfants d'âge scolaire**

Bon nombre d'écoles d'Ottawa offrent des programmes avant et après l'école aux enfants de 44 mois à 12 ans. Lorsque la demande le justifie, les écoles qui offrent la maternelle et le jardin d'enfants à temps plein proposent aussi des programmes avant et après l'école. Axés sur le jeu, ces programmes complètent la journée avec une combinaison d'activités de découverte, d'activités dirigées et libres, de périodes de calme et de jeux en plein air.

Les conseils scolaires ont la possibilité d'offrir des programmes avant et après l'école soit directement, soit par l'intermédiaire de tiers agréés qui offrent ces programmes en milieu scolaire. La majorité de ces programmes sont agréés, excepté certains qui sont offerts par des conseils scolaires.

#### **2) Accès aux renseignements sur les services de garde d'enfants**

Les parents et les tuteurs ont parfois beaucoup de questions et d'inquiétudes lorsqu'ils cherchent le bon service de garde pour leur enfant. C'est pourquoi le ministère de l'Éducation met à leur disposition des outils et de ressources pour les aider à prendre une décision éclairée, comme le [Registre des violations des services de garde agréés et non agréés](#) ainsi que la [liste des questions à poser aux fournisseurs de services de garde d'enfants](#) avant d'arrêter leur choix.

Pour obtenir de l'information sur les services de garde pour les enfants ayant des besoins particuliers, veuillez consulter la page des [Services d'intégration pour jeunes enfants](#) (SIJE). Les SIJE fournissent des ressources et du financement pour permettre aux enfants ayant des besoins particuliers qui participent à des programmes agréés de recevoir l'aide dont ils ont besoin. Vous pouvez communiquer avec les SIJE au 613 736 1913, poste 231.

#### **3) Coût des services**

Puisque ce sont les fournisseurs qui déterminent les tarifs de leurs programmes, le coût des services de garde d'enfants à Ottawa varie. Divers facteurs expliquent ces différences, notamment l'emplacement, les coûts de logement ou d'hypothèque, l'impôt foncier, le personnel et les coûts d'entretien du bâtiment. Les tableaux ci-dessous présentent les coûts moyens des services de garde agréés à Ottawa (au 9 juin 2015).

Table 1 - Tarif journalier moyen des services de garde d'enfants à domicile

Heures de service	Tarif journalier
10 heures et moins	43,28 \$
7 heures et moins	34,21 \$
5 heures et moins	28,06 \$
4 heures et moins	23,08 \$
2 heures et moins	18,05 \$

Table 2 - Tarif journalier moyen des services de garde d'enfants en garderie

Groupe d'âge	Tarif journalier
Nourrisson (moins de 18 mois)	73,50 \$
Tout-petit (de 18 à moins de 30 mois)	60,43 \$
Enfant d'âge préscolaire (de 30 mois à moins de 6 ans)	45,22 \$
Maternelle et jardin d'enfants (de 44 mois à moins de 68 mois)	27,55 \$
Programme avant et après l'école (Programme de jour prolongé) (de 44 mois à 12 ans)	24,30 \$
Enfant d'âge scolaire (de 68 mois à 12 ans)	20,14 \$

#### 4) Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants de la Ville d'Ottawa

Le [registre et la liste d'attente](#) des services de garde d'enfants est une application en ligne destinée aux parents et aux tuteurs qui sont à la recherche d'un service de garde agréé à Ottawa. Les parents et les tuteurs peuvent :

- indiquer s'ils cherchent un service de garde à domicile ou en garderie; pour bébés et enfants d'âge préscolaire ou pour enfants d'âge scolaire;
- faire une demande pour une place à plein tarif, une subvention pour la garde d'enfants ou encore l'une ou l'autre, indifféremment.

L'application est accessible à l'adresse <https://onehsn.com/Ottawa>.

Si votre accès à un ordinateur est limité, vous pouvez remplir votre demande d'inscription à la liste d'attente en ligne dans l'un des quatre centres de soutien social et communautaire, qui sont ouverts de 8 h 30 à 16 h et se situent aux endroits suivants :

- Ottawa-Centre : 370, rue Catherine, 2e étage;
- Ottawa-Est : Centre commercial Beacon Hill, 2339, chemin Ogilvie;

- Ottawa-Sud : 2020, chemin Walkley (près du chemin Conroy);
- Ottawa-Ouest : 100, promenade Constellation (près du chemin Baseline et de l'avenue Woodroffe), 2e étage Est.

Si vous avez besoin de soutien technique en remplissant votre demande, vous pouvez écrire à l'adresse [soutien@OneHSN.com](mailto:soutien@OneHSN.com) ou téléphoner au 1 888 722 1540.

*Important* : Les parents ou les tuteurs devront se connecter tous les 60 jours pour que leur profil demeure actif. Ceux qui ne se seront toujours pas connectés après 120 jours recevront un avis de 72 heures, puis leurs choix de services seront supprimés du registre et de la liste d'attente des services de garde d'enfants.

### **5) Plaintes et signalement des problèmes**

Pour formuler une plainte contre un fournisseur de services de garde à domicile ou en centre, communiquez avec le ministère de l'Éducation :

- Services de garde agréés : 1-877-510-5333, [childcare\\_ontario@ontario.ca](mailto:childcare_ontario@ontario.ca)
- Services de garde non agréés : 1-844-516-6263, [UCCV@Ontario.ca](mailto:UCCV@Ontario.ca)

Assurez-vous de donner le plus de renseignements possible. Veuillez indiquer :

- le nom du centre ou du service de garde à domicile;
- l'adresse du centre ou du domicile où les services de garde sont offerts;
- une description de la situation.

## Renseignements sur les subventions pour frais de garde

### 1) Qu'est-ce qu'une subvention pour frais de garde?

La subvention pour frais de garde aide les familles à payer en tout ou en partie les coûts des services de garde des enfants de 12 ans et moins. Les parents peuvent demander la subvention en ligne, dans le registre et la liste d'attente.

Au moment de déposer leur demande, les parents doivent signer une entente sur les droits et responsabilités, reconnaissant par le fait même qu'ils comprennent les conditions de la subvention. L'entente leur indique notamment comment conserver leur admissibilité.

### 2) Droits et responsabilités des parents bénéficiant d'une subvention

Il est important que les parents comprennent les droits et les responsabilités associés à la subvention. L'Entente sur les droits et responsabilités et consentement prévoit entre autres les conditions suivantes:

- i. Les parents en désaccord avec une décision rendue peuvent présenter une demande d'appel écrite dans les 10 jours ouvrables suivants.
- ii. Chaque enfant a droit à 36 jours d'absence payés par année civile.
- iii. Les familles qui séjournent à l'extérieur d'Ottawa pendant plus de 30 jours consécutifs perdent leur admissibilité.
- iv. Les parents dont le nom figure sur le registre et la liste d'attente des services de garde d'enfants de la Ville d'Ottawa ont la responsabilité de mettre à jour leur profil dès que leur situation change. Les familles qui reçoivent une subvention pour frais de garde doivent signaler les changements par courriel, à [coordonnateursubvention@ottawa.ca](mailto:coordonnateursubvention@ottawa.ca). Si une 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.

Pour consulter [l'Entente sur les droits et responsabilités et consentement](#), visitez notre [site Web](#) ou communiquez avec l'un de nos centres de soutien social et communautaire (coordonnées en page 4).

### 3) Quelles familles sont admissibles à la subvention?

La province de l'Ontario détermine les critères d'éligibilité pour les familles faisant une demande de subvention pour la garde d'enfants. Afin d'être admissible à une subvention, vous devez faire la preuve de vos besoins financiers et fournir la raison pour laquelle vous avez besoin d'un service de garde. Au moment de déterminer l'admissibilité des familles, le personnel de la Ville tient compte des critères suivants :

- Les membres des familles doivent être des résidents autorisés ou avoir déposé une demande pour devenir résidents canadiens.
- Les familles doivent être en mesure de prouver qu'elles résident à Ottawa.
- Les familles doivent démontrer qu'elles ont un besoin avéré d'aide financière.
- Les familles doivent démontrer qu'elles ont un besoin avéré de recourir aux services de garde.

Les raisons suivantes peuvent notamment justifier le recours aux services de garde :

- Emploi (temps plein, temps partiel, quarts de travail ou travail autonome)
- Études
- Recherche d'emploi
- Enfant ayant des besoins spéciaux
- Parent ayant des besoins spéciaux
- Aiguillage par un organisme professionnel comme la Société de l'aide à l'enfance

La Ville d'Ottawa maintient une liste d'attente pour les familles éligibles à accéder à des places subventionnées. La Ville a fixé des critères pour l'octroi de subventions basés sur une liste complexe de facteurs socioéconomiques afin de donner la priorité aux familles qui en ont le plus besoin. Lorsqu'une demande sera soumise dans le Registre et liste d'attente des services de garde de la ville d'Ottawa, le personnel tiendra compte des facteurs socio-économiques dans la détermination de l'ordre de priorité.

Les familles demandant une subvention pour frais de [garde doivent transmettre certains documents qui confirmeront leur admissibilité](#). Le personnel de la Ville communique ensuite avec elles pour leur confirmer l'état de leur demande. L'admissibilité à une subvention pour frais de garde ne garantit pas l'obtention d'une place en garderie. Les fournisseurs de services de garde d'enfants communiquent avec les familles dès qu'une place se libère.

Les familles admissibles à une subvention partielle qui pensent que les frais qu'elles doivent payer sont au-dessus de leurs moyens peuvent demander une révision de leur dossier en écrivant par courriel à [coordonnateurdesubvention@ottawa.ca](mailto:coordonnateurdesubvention@ottawa.ca).

*Important* : Si l'enfant fréquente actuellement un service de garde, ses parents ou ses tuteurs doivent payer le tarif complet des services jusqu'à ce que la date de début de la subvention soit approuvée.

#### **4) Qu'arrive-t-il si une famille n'est pas admissible à la subvention ou est en désaccord avec la décision rendue?**

Les parents ou les tuteurs qui ne sont pas d'accord avec une décision peuvent demander à la Ville une révision de leur dossier. On appelle ce processus « **révision interne** ».

Les révisions internes sont effectuées par le personnel des centres de soutien social et communautaire. Lorsque vous envoyez votre demande écrite, vous devez :

- préciser que vous demandez une révision interne;



- expliquer pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec la décision (optionnel);
- y joindre tout document supplémentaire qui pourrait faciliter la révision;
- y inscrire votre nom complet et votre numéro de téléphone;
- la signer et la dater.

Faites parvenir votre demande de révision interne par [courriel](#), par télécopieur ou en personne à l'un des centres de soutien social et communautaire dans les 10 jours suivant la réception de la lettre de décision.

Si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, vous n'êtes pas en mesure d'envoyer votre demande dans les 10 jours, la Ville pourrait tout de même consentir à effectuer une révision interne. Vous devez alors préciser dans votre demande pourquoi il vous a fallu plus de temps. Conservez une copie de votre demande. Les résultats de la révision interne vous seront envoyés dans les 30 jours suivant la réception de votre demande.

Les familles souhaitant obtenir des conseils d'un centre d'aide juridique communautaire peuvent communiquer avec Aide juridique Ontario :

- par téléphone (sans frais) au 1 800 668 8258;
- par ATS (sans frais) au 1-866-641-8867;
- en ligne à [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca);
- par courriel à [info@lao.on.ca](mailto:info@lao.on.ca).

Les familles non admissibles à une subvention peuvent choisir de demeurer inscrites au registre et à la liste d'attente pour obtenir une place à plein tarif.

### **5) Tenue à jour du dossier de subvention**

Il est important que les parents et les tuteurs tiennent à jour l'Unité de subventions pour les services de garde et leur profil du registre et de la liste d'attente. Pour conserver leur subvention, ils doivent :

- signaler tout changement à leur statut d'emploi ou d'études, à leur adresse, à leur numéro de téléphone, à leur état matrimonial, etc.;
- payer leurs frais de garde à la Ville d'Ottawa;
- répondre à toute correspondance et fournir les renseignements demandés avant la date limite;
- aviser la Ville s'ils cessent de recevoir ou commencent à recevoir une aide au revenu du programme Ontario au travail.

Vous pouvez signaler les changements par:

- Courriel: [coordonnateurdesubvention@ottawa.ca](mailto:coordonnateurdesubvention@ottawa.ca)
- Télécopieur au 613-580-2447

- Ou en personne à l'un des Centre de services sociaux et d'emploi (voir les détails sur les pages 5 et 6)

### **6) Changement de fournisseur de services de garde -**

Les familles peuvent changer leur enfant de fournisseur de services de garde, pourvu que le nouveau fournisseur ait une place libre et un contrat avec la Ville d'Ottawa. Le temps d'attente pour effectuer un transfert varie d'un fournisseur à l'autre. Les parents et les tuteurs qui souhaitent transférer leur enfant doivent également avoir un profil actif dans le registre et la liste d'attente de services de garde d'enfants. Les familles désirant que leur enfant quitte son programme actuel ou qu'il change de fournisseur doivent en aviser le personnel de la Ville et le fournisseur 10 jours à l'avance. L'avis est envoyé par le fournisseur à [coordonnateurdesubvention@ottawa.ca](mailto:coordonnateurdesubvention@ottawa.ca).

Les familles qui déménagent à l'extérieur d'Ottawa perdent leur admissibilité à la subvention. Pour obtenir une subvention à l'extérieur d'Ottawa, elles devront communiquer avec leur nouvelle municipalité.

### **7) Paiement de frais de garde partiels**

Les parents et les tuteurs qui reçoivent une subvention pourraient devoir payer une partie des frais de garde, directement à la Ville d'Ottawa. Voici les modes de paiement acceptés :

- prélèvements bancaires automatiques;
- paiement automatique par carte de crédit;
- en personne à l'un des centres du service à la clientèle de la Ville d'Ottawa.

Si vous avez des questions concernant le paiement, communiquez avec l'Unité des services financiers de la Ville au 613-274-0427.

Si vous avez manqué un paiement, si vous n'êtes pas en mesure de faire un paiement ou si vous ne pouvez plus payer en raison d'une perte de revenu, vous avez la responsabilité d'en informer l'Unité des services financiers de la Ville. Vous pourriez devoir communiquer avec le Bureau des subventions afin qu'il revoie votre dossier.

### **8) Absences**

Chaque enfant peut être absent du service de garde 36 jours par année civile (ce nombre peut être ajusté en fonction de la date à laquelle l'enfant a commencé à fréquenter le service de garde). Les journées d'absence sont des journées où l'enfant ne va pas à la garderie parce qu'il est malade, parce que ses parents sont en vacances ou pour toute autre raison. Les jours fériés et les jours où le service de garde est fermé sont exclus. Les parents doivent savoir que :

- les jours d'absence ne peuvent pas être cumulés et reportés d'une année à l'autre;
- le nombre de jours d'absence est déterminé au prorata en fonction du nombre de mois restants à l'année civile en cours et du nombre de jours à passer au service de garde;
- dans le cas d'une garde partagée, chacun des parents a droit à un nombre d'absences déterminé au prorata selon les conditions de la garde (par exemple, si chacun des parents a la garde de son enfant 50 % du temps, chacun aura droit à la moitié des absences).

Toute absence doit être signalée par les familles directement au service de garde. Si l'enfant a des besoins particuliers ou une maladie confirmée justifiant une absence prolongée, la famille peut demander des journées d'absence supplémentaires auprès d'un coordonnateur des subventions des services de garde au [coordonnateurdesubvention@ottawa.ca](mailto:coordonnateurdesubvention@ottawa.ca) avant que la limite de 36 jours soit atteinte. Si la demande n'est pas approuvée, la famille devra payer le plein tarif pour chaque journée d'absence supplémentaire de l'enfant.