
CONSULTATION SUR LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR
COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE

GESTIONNAIRE DE
LA PLACE 0-5

31 MAI 2021



PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

Coopérative Enfance Famille

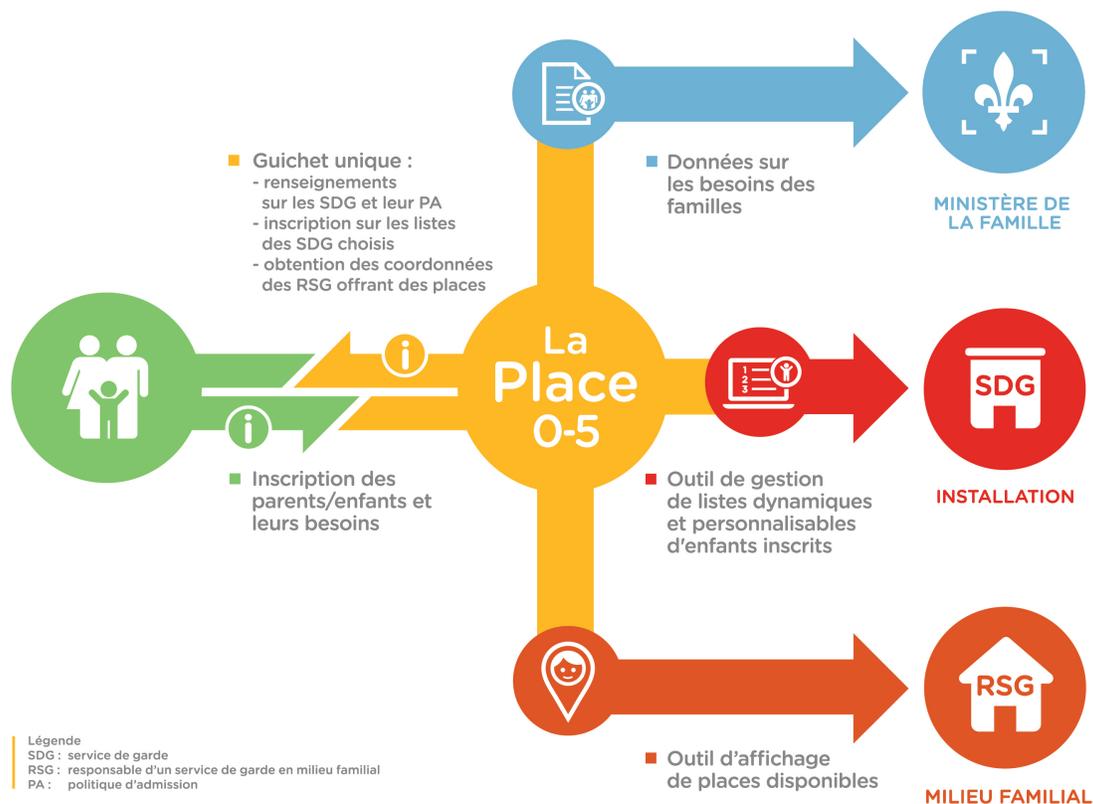
La Coopérative Enfance Famille simplifie la vie des familles depuis 2003. C'est par la volonté des services de garde que cette entreprise d'économie sociale est née, créant un guichet d'accès aux places en milieux de garde local qui s'est rapidement transformé en guichet régional, puis provincial. Gagnant l'appel de proposition du ministère de la Famille en 2013, son équipe a créé le guichet unique La Place 0-5, lancé en 2014.

Les membres de son conseil d'administration proviennent de tous les types de services de garde (en installation et en milieu familial, subventionné et non subventionné). La Coopérative Enfance Famille est exempte de dette et ses trop-perçus sont réinvestis dans l'organisation.

Le mandat du guichet unique est défini et encadré par des protocoles collaboratifs avec le ministère de la Famille. La Coopérative Enfance Famille, en collaboration avec un fournisseur technologique, a développé La Place 0-5 en 2014, incluant un outil de gestion de listes pour les services de garde en installation. En 2018, un outil d'affichage de places disponibles pour les responsables de milieux familiaux y a été ajouté. À ce jour, La Place 0-5 répond pleinement à son mandat initial.

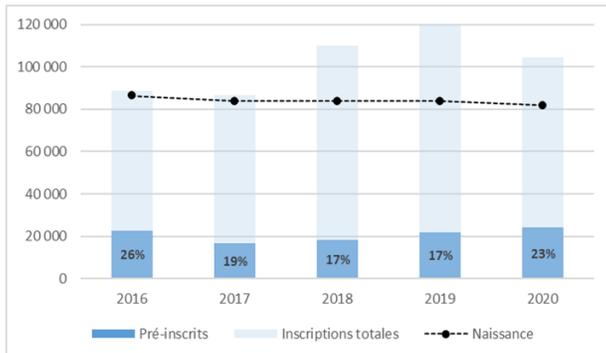
Mandat de La Place 0-5

CE QUE LA PLACE 0-5 FAIT



Les parents

La Place 0-5 simplifie la vie des familles en centralisant toute l'information nécessaire à la recherche de places en services de garde. Grâce au guichet unique, tous les parents ont un seul endroit où aller pour s'inscrire et avoir accès aux informations de tous les services de garde reconnus du Québec.



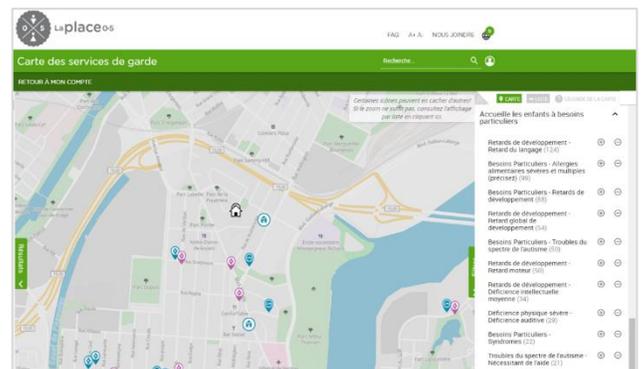
- ✓ Depuis 2018, le nombre d'inscriptions dépasse les 100 000 par année
- ✓ En 2020, plus de 12 000 places disponibles en milieu familial ont été affichées sur La Place 0-5

Les parents ont accès à de l'information sur **plus de 15 000 services de garde** sur une unique plateforme. Ils peuvent ainsi, en quelques clics :

- Visualiser tous les services de garde reconnus dans les secteurs qui les intéressent
- Connaître leur offre de service et leurs particularités
- Consulter en toute transparence les critères de priorité d'admission pour l'accès aux places
- Inscrire leur enfant sur les listes des services de garde en installation (CPE et garderies privées) qui correspondent à leur besoin et mettre à jour leur dossier
- Voir les places disponibles en milieu familial et leurs coordonnées pour les contacter

La recherche d'un service de garde est facilitée grâce à la Carte interactive de La Place 0-5 sur laquelle les critères de recherche peuvent être personnalisés en fonction des besoins des familles (filtres, rayon de recherche, etc.).

- ✓ Près de 2,5 millions de visites sur la Carte en 2020



Des outils de formation sur les différents types de services de garde sont également offerts aux parents pour mieux comprendre le réseau et le processus d'accès à une place.

Des communications automatisées rappellent aux parents la nécessité de mettre leurs dossiers à jour au fil du temps.

Un accès plus simple pour les clientèles vulnérables

- ✓ 19 % des enfants qui ont un dossier sur La Place 0-5 sont issus de l'immigration
- ✓ 4 % des enfants inscrits sur le La Place 0-5 proviennent de familles bénéficiant de l'aide de dernier recours

Un projet pilote a été mis en place en 2018 pour aider les intervenants d'organismes communautaires dans leur prise en charge de certains dossiers d'enfants. Au total, 14 organismes à travers le Québec, membres de la Table de concertation des organismes au service de personnes réfugiées et immigrantes, ont bénéficié de ce projet pilote. Le service développé est toujours offert.

Une approche humaine, un accompagnement personnalisé

La Place 0-5 offre également un service à la clientèle téléphonique personnalisé pour accompagner les parents moins familiers avec le processus d'accès aux places en service de garde, moins à l'aise avec les technologies, ou encore allophones. En 2020 :

- ✓ Plus de 2 000 dossiers d'enfants ont été créés par le service à la clientèle
- ✓ Plus de 13 000 mises à jour ont été effectuées avec un agent de notre service à la clientèle

Les services de garde

Avec La Place 0-5, les services de garde reconnus bénéficient d'une visibilité inégalée auprès de tous les parents du Québec et d'un outil de gestion qui leur permet de combler leurs places :

- Une Vitrine pour mettre en valeur leurs services et leur approche (horaires atypiques, régime particulier, besoins particuliers, etc.)
- Une géolocalisation sur notre Carte interactive*
- Pour les services de garde en installation : une liste dynamique des enfants intéressés par leur CPE ou garderie privée et un outil de gestion pour combler leurs places
- Pour les milieux familiaux : une fonctionnalité d'affichage de leurs places disponibles incluant leurs coordonnées afin que les parents les contactent

La Place 0-5 offre également un soutien technique humain et personnalisé aux services de garde.

** Leur service étant offert à leur domicile, la géolocalisation sur la carte est volontaire pour les responsables en milieu familial*

Le ministère de la Famille

Le guichet unique est un capteur privilégié d'informations essentielles : en s'inscrivant sur La Place 0-5, le parent indique ses intérêts et les besoins de son enfant. Lors des mises à jour obligatoires effectuées par les parents, leurs besoins sont également ajustés à leur réalité, fournissant des informations pertinentes en continu.

Ces informations sont collectées et transmises de manière sécuritaire au ministère de la Famille toutes les nuits. Elles lui donnent un éclairage supplémentaire sur la demande réelle en petite enfance au Québec.

Constat et proposition de la Coopérative Enfance Famille

Le guichet unique tel que nous le connaissons existe depuis 2014. Malgré le fait qu'il remplit le mandat qu'on lui a donné, les critiques fusent au point que sa nécessité est à l'occasion remise en doute.

Un reproche fréquent au guichet unique est qu'il ne permet pas l'obtention d'une place. *Est-ce son mandat?* Le guichet unique ne crée pas de places. Le guichet unique facilite l'accès à une place, mais cet accès ne peut déboucher s'il n'y a pas de place à offrir... et cet accès ne peut déboucher s'il y a des restrictions de la part des services de garde.

Souhaitant redonner confiance aux parents en l'égalité des chances d'avoir accès à une place adaptée à leurs besoins et désirant offrir encore plus de la valeur ajoutée aux services de garde, l'équipe de la Coopérative Enfance Famille entend amener La Place 0-5 à un autre niveau.

La Place 0-5 génération 2, une mouture plus performante du guichet unique présentée en annexe 1, fera appel à une nouvelle génération d'algorithmes personnalisés pour accélérer l'octroi de places, tout en conservant sa dimension humaine tant appréciée des parents.

S'appuyant sur une quantité astronomique de données qui ne sont actuellement pas exploitées à leur pleine capacité, La Place 0-5 génération 2 pourra répondre plus efficacement aux attentes et aux besoins de toutes les parties soucieuses de faire grandir le réseau de services de garde.

La génération 2 du guichet unique ne crée toujours pas de place, mais :

- Elle fournit aux parents de l'information plus pertinente pour faire un choix éclairé
- Elle rassure les parents de l'équité derrière l'octroi de place
- Elle offre aux milieux familiaux un outil qui allie une liste et de l'affichage de place
- Elle assure aux services de garde en installation l'accès à des parents réellement intéressés par leur milieu et un outil d'affichage de place disponible
- Elle accélère l'envoi des informations pertinentes à l'évaluation des besoins au ministère
- Elle diffuse des statistiques pertinentes sur les besoins des parents par région
- Et bien plus encore!



La place 0-5
/ génération 2

Bref, La Place 0-5 génération 2 est une solution agile et intelligente à des problématiques actuelles majeures du processus global d'accès aux places en service de garde.

COORDONNÉES

NOM		PRÉNOM	
Sévigny		Marie-Claude	
TITRE (M. ou Mme)	FONCTION		
Mme	Directrice générale		
TÉLÉPHONE		COURRIEL	
514 767-7981 poste 2104		mcsevigny@enfancefamille.org	
ORGANISATION REPRÉSENTÉE (le cas échéant)			
Coopérative Enfance Famille (gestionnaire de La Place 0-5)			
ADRESSE (n°, rue, app.)			
7000 avenue du Parc, bureau 214			
VILLE		CODE POSTAL	
Montréal		H3N 1X1	
TÉLÉPHONE		COURRIEL	
514 767-7981		communication@laplace0-5.com	

RÉSUMÉ DU MÉMOIRE ET SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Pour ce mémoire, la Coopérative Enfance Famille a tenu plusieurs rencontres avec les membres de son équipe, experts dans le processus global d'accès aux places en services de garde, ainsi qu'avec les membres de son conseil d'administration, composé de tous les types de services de garde (CPE, GS, GNS, BC, RSG). Ces rencontres avaient pour but de trouver des solutions aux irritants vécus quotidiennement par tous les acteurs soucieux de l'accès aux places. En résumé, le manque de ressources et de places subventionnées est criant, mais le guichet unique n'y peut rien. En revanche, La Place 0-5 **peut élargir son mandat** pour résoudre plusieurs autres problématiques importantes dont :

- L'accès à l'information utile à la décision
- L'encadrement de l'attribution de places
- Le soutien aux clientèles plus vulnérables ou dont les besoins sont différents

Pour honorer ce nouveau mandat, la Coopérative Enfance Famille a imaginé un outil performant alliant l'intelligence numérique à l'intelligence humaine : La Place 0-5 génération 2 (voir annexe 1).

Les recommandations ci-dessous sont en ligne avec celles émises par le Vérificateur général du Québec, KPMG et avec plusieurs commentaires émis par les acteurs du milieu. L'équipe de la Coopérative Enfance Famille a hâte de s'asseoir avec les partenaires et parties prenantes pour faire de La Place 0-5 génération 2 une solution gagnante pour tous.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS	
Recommandation 1	Permettre à la Coopérative Enfance Famille de déposer un projet et un échéancier visant à faire évoluer le guichet unique actuel en La Place 0-5 génération 2
Recommandation 2	Centraliser les informations pertinentes qui permettent aux parents de faire un choix éclairé dans leur sélection de service de garde sur La Place 0-5 génération 2
Recommandation 3	Uniformiser les processus d'accès aux places entre les installations et les milieux familiaux (une liste d'enfants inscrits et un outil d'affichage pour tous)
Recommandation 4	Encadrer la validation des politiques d'admission, limiter les critères de priorité possibles et s'assurer qu'ils soient en ligne avec les besoins du territoire
Recommandation 5	Encadrer l'attribution de places en limitant les manipulations des services de garde dans leurs listes sur La Place 0-5 génération 2
Recommandation 6	Automatiser et synchroniser la confirmation de l'attribution de places entre La Place 0-5 génération 2 et l'outil CSG du ministère de la Famille
Recommandation 7	Diffuser au milieu des statistiques sur les besoins des familles par région pour soutenir son développement (attirer des prestataires actuels ou de nouveaux promoteurs à présenter des projets)
Recommandation 8	Intégrer une offre plus complète de garde sur La Place 0-5 génération 2 afin de répondre aux besoins de garde dits « atypiques » des familles d'aujourd'hui
Recommandation 9	Créer un accès et un outil de gestion personnalisé aux intervenants dans les organismes afin qu'ils puissent parrainer des dossiers d'enfants, de l'inscription jusqu'à l'obtention d'une place
Recommandation 10	Faciliter l'obtention de plus de précisions sur les besoins particuliers des enfants inscrits à La place 0-5 génération 2

AXE 1 – AMÉLIORER L'ACCÈS AU RÉSEAU POUR PERMETTRE À CHAQUE ENFANT DE DÉVELOPPER SON PLEIN POTENTIEL

1.1 POUR UN MODÈLE EFFICACE DE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU DES SGEE

Le développement du réseau se fait aujourd'hui par appels de projets lancés par le ministre de la Famille. Comme le marché ne bénéficie d'aucune statistique sur les besoins réels des familles, il est risqué pour un promoteur, et même pour un prestataire existant, de se lancer dans le vide et de proposer un projet sans savoir si celui-ci pourrait être utile et rentable.

La Coopérative Enfance Famille désire être un partenaire du développement du réseau en rendant accessible, via La Place 0-5 génération 2, des statistiques sur les besoins exprimés par les parents inscrits au guichet unique. Les services de garde utilisateurs de La Place 0-5 pourraient ainsi visualiser et suivre des informations sur les besoins des familles qui ont un intérêt envers eux, connaître les besoins exprimés par les parents inscrits d'un même secteur, d'un même quartier, d'une même ville, d'un même territoire de BC ou MRC (niveaux à déterminer). Des exemples de rapports que La Place 0-5 génération 2 pourrait rendre accessibles sont présentés en annexe 2.

Le développement d'un réseau de milieux familiaux dépend aussi de l'accès à ces statistiques. Pour un BC, de pouvoir accompagner les responsables de services de garde en milieu familial à s'installer dans des secteurs à forts besoins fait en sorte qu'il s'assure d'octroyer ses places à des milieux qui seront là pour rester. De plus, comme les milieux familiaux sont essentiels pour un réseau fort, une meilleure compréhension des besoins des parents intéressés par les milieux familiaux VS les parents intéressés par la garde en installation viendrait assurer une meilleure complémentarité, voir spécialisation de l'offre dans le réseau.

RECOMMANDATION

La Coopérative Enfance Famille suggère de renverser la vapeur et de présenter au marché des rapports statistiques sur les besoins des familles afin d'attirer des prestataires actuels ou de nouveaux promoteurs à présenter des projets permettant de répondre aux besoins criants. En alignant le développement avec les besoins, le ministère de la Famille s'assure de développer un réseau fort et engagé qui répond aux besoins de toutes ses clientèles.

AXE 2 – RÉPONDRE AUX ATTENTES DES PARENTS EN LEUR OFFRANT DES PLACES EN SGEE EN COHÉRENCE AVEC LEURS BESOINS

2.1 UN PROCESSUS D'ADMISSION SIMPLE ET TRANSPARENT

SIMPLE signifie :

- Qu'il y ait peu d'étapes, toutes claires, et qu'un accompagnement soit offert si requis
- Que les choix que les parents ont à faire soient faciles à comprendre
- Que les actions demandées soient faciles à exécuter
- Que l'attente soit courte (si elle se prolonge, elle est expliquée en toute transparence)

TRANSPARENT signifie :

- Que les informations dont les parents ont besoin pour faire des choix éclairés soient présentées
- Que la méthode d'attribution soit la même pour tous les services de garde, faisant vivre la même expérience à tous les parents
- Que l'information circule et que les choses soient expliquées régulièrement

Afin de doter le Québec d'un processus d'admission ayant ces qualificatifs, la Coopérative Enfance Famille propose de passer à La Place 0-5 génération 2. Présentée en annexe 1, elle permettra aux parents de faire des choix plus éclairés, d'avoir le sentiment que les places sont offertes avec plus de justice et que le processus d'attribution de place est plus visible. Et le tout en étant plus simple!

Choix plus éclairé

La Coopérative Enfance Famille propose d'intégrer dans La Place 0-5 génération 2 les informations suivantes sur chaque fiche de service de garde :

- Le nombre d'enfants inscrits sur la liste du service de garde
- Le nombre d'enfants inscrits sur la liste qui sont du même groupe d'âge que l'enfant du parent
- Le nombre de groupes d'enfants dans le service de garde et le nombre d'enfants par groupe
- Le nombre de places vacantes en ce moment dans quel groupe dans le service de garde
- Les critères de priorisation du service de garde, mettant en lumière ceux qui priorisent l'enfant à inscrire
- Les horaires offerts – jour, soir, nuit, fin de semaine, etc.
- Le coût de la place par jour

S'il n'y a pas d'enfants inscrits sur la liste du service de garde qui correspond au profil d'une place qui deviendrait vacante, la place disponible sera affichée sur la fiche du service de garde, encourageant les parents à y inscrire leurs enfants pour pouvoir en bénéficier.

Offre de places plus juste

1. Réduction des critères de priorisation

La Coopérative Enfance Famille propose de commencer par revoir, en collaboration avec le ministère de la Famille, le nombre de critères de priorisation différents pour le réduire au maximum, tout en laissant aux services de garde la possibilité de desservir des clientèles particulières à la hauteur de ce qu'ils peuvent accueillir dans leurs milieux (ex. : les enfants ayant des défis particuliers, les parents ayant besoin d'horaires différents ou flexibles).

Il existe aujourd'hui plus de 250 critères de priorisation différents. Les 10 plus fréquents sont Fratrie actuelle, Employés du service de garde, Enfants à besoins particuliers, Enfants référés par le CLSC, Code postal (territoire priorisé), Entreprise ou milieu d'études, Aide de dernier recours, Enfant fréquentant le service de garde à temps partiel, Ancienne fratrie, Référence d'un parent utilisateur.

La Coopérative Enfance Famille propose aussi que les critères de priorisation soient en lien avec les besoins du quartier ou de la ville. Les données statistiques sur les besoins des parents inscrits jumelés à des informations sur la défavorisation devraient servir pour valider les critères de priorisation déposés par les services de garde lors de leur demande de permis.

2. Réduction des manipulations dans les listes

En plus de réduire le nombre de critères de priorisation, la Coopérative Enfance Famille propose de limiter les manipulations possibles dans la liste des services de garde. Par l'instauration d'un processus automatisé qui, à la suite de la libération d'une place dans un groupe du service de garde, vérifiera si des enfants qui y sont inscrits ont le profil de la place vacante. La Place 0-5 génération 2 fournira seulement 3 dossiers d'enfants au gestionnaire et l'obligera à mettre des notes explicatives si les enfants proposés ne sont pas choisis.

En procédant ainsi, La Place 0-5 génération 2 assurera une plus grande transparence dans l'attribution des places et accumulera de l'information pertinente sur les raisons des refus. Si les services de garde ne peuvent, par exemple, accueillir plus d'enfants à défis particuliers dans leurs installations, l'information remontera rapidement et permettra

de développer des solutions pour répondre aux besoins des parents. La même logique s'applique s'il s'agit d'une question d'horaire.

Par ailleurs, la nouvelle mouture du guichet unique assurera le « nettoyage » des listes des services de garde en retirant automatiquement des autres listes les enfants en service après 30 jours de fréquentation. La génération 2 s'assurera que les services de garde effectuent leurs mises en service en devenant l'unique emplacement où effectuer cette action, envoyant l'information sur l'occupation directement au ministère de la Famille.

3. Obligation d'utiliser La Place 0-5 pour confirmer ses présences au ministère de la Famille

En intégrant dans La Place 0-5 génération 2 un lien qui permet de confirmer l'acceptation de la place par un enfant directement auprès du ministère dans une même action que celle de sa confirmation dans le guichet unique, les services de garde économisent du temps, le ministère a une information plus juste plus rapidement et les processus de mise à jour de La Place 0-5 s'enclenchent plus efficacement. La justesse des besoins de garde au Québec est à la base de toutes les stratégies de développement du réseau. Plus les processus sont simplifiés, plus l'information circule rapidement et plus elle peut être utilisée pour agir.

Processus d'attribution plus visible

L'attribution des places aujourd'hui est quelque chose d'opaque. Pourtant, des places se combent tous les jours grâce à La Place 0-5. En faisant évoluer l'outil, les familles du Québec pourront constater plus facilement le nombre de places offertes dans le réseau, le nombre de places vacantes et leur localisation. Ils pourront profiter de l'affichage de places. Ils pourraient aussi profiter d'alertes les avisant que des places sont disponibles pour le groupe d'âge de leur enfant dans un secteur qu'ils ont priorisé. Les rapports statistiques proposés permettraient aussi aux parties prenantes d'avoir des données sur l'activité qui se vit dans le réseau.

En plus : vraiment plus simple!

Sur La Place 0-5 génération 2, le processus sera le même pour les services de garde en installation (CPE et garderies privées) et ceux en milieu familial. Dans les deux cas, ils fourniront une information plus complète aux parents, ils auront accès à une liste d'enfants intéressés par leur service de garde et ils pourront afficher une place disponible si aucun enfant y correspondant n'est inscrit sur leur liste.

2.2 LE DÉFI DES SERVICES DE GARDE À HORAIRES ATYPIQUES

Les besoins des familles évoluent. La garde « temps plein de jour » est toujours l'horaire de fréquentation le plus demandé, mais derrière l'évolution du marché du travail se cache une évolution potentielle des horaires de garde.

Que l'on parle de garde atypique, de garde temporaire, de garde changeante, tous ces besoins existent et doivent être capturés pour ensuite développer une offre de places en ligne avec les besoins des familles.

Depuis quelques mois, la Coopérative Enfance Famille collabore avec le ministère de la Famille à un chantier de réflexion sur la meilleure façon de capter, de façon régulière, ces besoins « atypiques » de garde. Un comité de travail a aussi été mis en place avec des services de garde.

En continuant de faire évoluer la prise d'information dans le formulaire d'inscription du guichet unique et en nous assurant que les services de garde ont, dans leurs outils, une façon simple de reconnaître et mettre de l'avant ces besoins différents, nous nous assurons de la rencontre des besoins des familles et de l'offre de places. De plus, en rapportant les besoins changeants dans des rapports statistiques qui permettent de constater l'évolution des besoins dans un secteur, le développement de places s'harmonisera plus facilement avec ces nouveaux besoins.

Aussi, le site de La Place 0-5 génération 2 pourrait accueillir d'autres formes de garde. Si le ministère de la Famille accorde une place importante à la garde dite « atypique », d'autres prestataires de services pourraient être présentés sur la Carte interactive et offrir aux parents des solutions à court et moyen terme, selon leurs besoins.

RECOMMANDATIONS

Pour avoir un processus d'accès aux places en service de garde simple et transparent, il faut :

1. Fournir aux parents des informations justes et pertinentes en continu
2. Uniformiser les processus d'accès entre les installations et les milieux familiaux
3. Encadrer les politiques d'admission et s'assurer que les critères de priorité sont en ligne avec les besoins du marché – type de clientèles à prioriser, horaires à prioriser... (quartier, ville, etc.)
4. Limiter les manipulations des services de garde dans les listes
5. Synchroniser la confirmation de l'attribution de places entre La Place 0-5 et l'outil CSG du ministère
6. Fournir mensuellement des données sur les besoins des familles inscrites au guichet unique et démontrer le dynamisme du réseau à créer et combler des places
7. Intégrer une offre plus complète de garde sur La Place 0-5 pour les besoins de garde atypique d'aujourd'hui

Pour mettre à exécution cette vision, la Coopérative Enfance Famille est le partenaire idéal grâce à son expertise, son équipe déjà en place et sa volonté de travailler avec l'ensemble des parties prenantes pour y arriver.

AXE 3 – PROMOUVOIR LA GARDE EN MILIEU FAMILIAL POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES PARENTS

La Coopérative Enfance Famille considère que le développement de la garde en milieu familial est essentiel à l'établissement d'un réseau de garde fort au Québec. La fermeture de plusieurs milieux au cours des dernières années est une perte non seulement pour les places disparues, mais aussi en termes de capacité à répondre à des besoins présents dans des régions éloignées ou dans des secteurs à forte demande. Le mix installation et milieu familial doit demeurer pour répondre à l'ensemble des besoins des familles québécoises.

Un partenaire pour le développement des milieux

Pour encourager le développement, plusieurs conditions doivent être remplies. Une d'elles est la certitude que l'implantation d'un milieu, à un certain endroit, sera rentable pour la responsable en service de garde (RSG) qui se lance en affaires.

Pour soutenir l'implantation de nouveaux milieux, la Coopérative Enfance Famille considère qu'il faut apporter une vision plus micro des besoins de garde par région. À cet effet, La Place 0-5 génération 2 offrira aux bureaux coordonnateurs (BC) qui désirent accompagner leurs requérantes, des rapports statistiques pointus sur l'intérêt par la garde en milieu familial dans leur secteur, le profil des enfants à la recherche d'une place et même la géolocalisation des enfants inscrits par code postal (anonymisé) - voir l'exemple de rapport aux BC en annexe 2.

En ayant sous la main ces informations, les BC pourront aussi soutenir leurs RSG dans toute transition requise, que ce soit en matière d'horaire, de groupe d'âge à accueillir, de besoins particuliers à soutenir. Plus les responsables en service de garde en milieu familial seront informées des besoins du territoire, plus elles sauront comment se positionner pour attirer une clientèle en demande.

RECOMMANDATIONS

Pour encourager le développement de milieux familiaux, plusieurs conditions doivent être remplies. Entre autres, les requérantes doivent sentir qu'elles ont une réelle opportunité en s'installant sur un territoire – surtout au coût des loyers et des propriétés.

Pour aider au développement, la Coopérative Enfance Famille recommande :

1. La mise en place de rapports statistiques sur les besoins des familles sur les territoires des BC
2. Le déploiement des nouvelles fonctionnalités de La Place 0-5 génération 2 pour offrir plus de services aux RSG

AXE 4 – JOINDRE LES ENFANTS LES PLUS VULNÉRABLES POUR LEUR OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS À LEURS BESOINS

4.1 MIEUX JOINDRE LES ENFANTS DE FAMILLES VULNÉRABLES

Au Québec, le profil de ces familles dites « vulnérables » peut prendre la forme d'une mère monoparentale, de nouveaux arrivants avec emplois précaires, de parents/étudiants avec emplois d'appoint, etc. Il n'y a pas un seul visage ni une seule façon de les joindre. L'effort collectif de les rejoindre, de comprendre leurs besoins et de les intégrer doit être constant. Le Québec s'est doté d'un filet social soutenu par des organismes dont le rôle est d'accompagner ces familles vulnérables. Pourquoi ne tablions-nous pas sur des partenariats entre les organismes d'accueil et de soutien, La Place 0-5 et les services de garde pour nous assurer de joindre et de servir ces familles?

Le projet pilote mis en place en 2018 a permis de travailler avec 14 membres de la table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Ce projet a permis à des intervenants de procéder à l'inscription d'enfants sur La Place 0-5, de suivre leurs dossiers et de répondre aux questions des parents nouveaux arrivants dans leur langue.

Connaître les familles vulnérables

Pour comprendre les besoins de ces familles en matière de garde, il faut qu'ils s'inscrivent au guichet unique et que l'information soit centralisée. Pour accélérer l'inscription de cette clientèle, la Coopérative Enfance Famille propose d'intégrer, dans La Place 0-5 génération 2, une porte d'entrée exclusive aux intervenants d'organismes. Dans cette zone dédiée, les intervenants pourraient agir pour et au nom de ces familles, et ce, tant que le parent ne sera pas autonome.

Pour augmenter la valeur des informations récoltées et ainsi mieux soutenir ces familles par des services connexes, un travail de révision du formulaire d'inscription et du jumelage de données provenant d'autres ministères serait à envisager sur La Place 0-5 génération 2.

Offrir un service personnalisé

Un service de placement d'enfants pourrait être offert. Si le ministère de la Famille en venait à vouloir s'assurer que les enfants de familles plus vulnérables aient tous une place en service de garde de qualité, l'équipe de la Coopérative Enfance Famille pourrait créer un service personnalisé et faciliter l'intégration des enfants dans les services de garde au fur et à mesure que des places se libèrent.

Prioriser ces clientèles

La révision des politiques d'admission doit permettre de favoriser l'accès des clientèles vulnérables en priorité. Un indice de défavorisation couplé avec une information plus précise des besoins mentionnés par les familles lors de leur inscription à La Place 0-5 doivent permettre de forcer l'ajout de critères d'admission auprès des services de garde qui sont situés dans les secteurs avec de grands besoins.

4.2 AUGMENTER LES SERVICES ADAPTÉS AUX ENFANTS QUI PRÉSENTENT DES BESOINS PARTICULIERS

Depuis 2014, La Place 0-5 capte les besoins particuliers des familles qui s'inscrivent. Les définitions ne sont pas toujours claires pour les parents. Les catégories ne sont pas toujours assez précises pour les services de garde. La Place 0-5 génération 2 pourra permettre de creuser plus en profondeur le besoin réel du parent en lui faisant parvenir, à la suite de son inscription, un questionnaire supplémentaire permettant aux services de garde d'évaluer, par les réponses, leur capacité à accueillir l'enfant. Ce questionnaire ne se vaudra pas un frein à l'attribution d'une place, mais plus le début d'une discussion entre le parent et le service de garde. La somme des informations colligées dans les questionnaires pourrait permettre de brosser un portrait plus précis des besoins de ces parents par région, par ville, par secteur.

RECOMMANDATIONS

Créer une porte d'accès qui permet aux organismes de parrainer des dossiers d'enfants pour faciliter leur inscription et le suivi de leur dossier jusqu'à l'obtention d'une place.

Travailler à préciser les besoins particuliers mentionnés par les familles afin de les comprendre et d'y répondre.

CONCLUSION

La Coopérative Enfance Famille ne peut créer de places, favoriser l'intérêt envers la profession d'éducatrice, simplifier le réseau des services de garde en offrant aux parents une offre égale partout au même prix, veiller au développement d'un réseau de qualité... Le gouvernement et ses partenaires du réseau, OUI!

Mais pour :

- Fournir aux parents une information juste et précise sur les places disponibles, les places occupées et le nombre d'enfants du même âge inscrits sur les listes d'intérêt de chaque service de garde
- Faciliter l'inscription des parents aux services de garde et capturer tous leurs besoins spécifiques en matière de service requis et d'horaire
- Créer des liens avec tous les organismes familles pour faciliter l'accès aux places par les familles les plus vulnérables
- Offrir un outil standard aux services de garde pour leur permettre d'attribuer leurs places et d'afficher leurs places disponibles s'ils n'ont plus de noms sur leur liste d'intérêt
- Offrir aux milieux familiaux des noms de parents intéressés à leur service et un outil d'affichage de places
- Produire mensuellement des rapports permettant aux services de garde, aux villes, aux MRC de connaître les besoins des familles à la recherche d'une place en service de garde

... le gouvernement a besoin d'un partenaire indépendant et neutre qui a 18 ans d'expérience dans l'accompagnement des parents et le développement d'outils de gestion facilitant le processus d'attribution de places.

Si le ministre de la Famille renforce sa loi et les directives qui s'appliquent aux articles 59.1 et 59,2, qu'il facilite la mise en place d'un guichet unique tel La Place 0-5 génération 2 par une entreprise qui a déjà une équipe en place pour le faire, qu'il travaille à la réduction des critères d'admission, qu'il permet à La Place 0-5 de diffuser des statistiques pour stimuler le développement d'un réseau toujours en adéquation avec les besoins des parents, il obtiendra alors un réseau fort, cohérent et engagé.

ANNEXES

Annexe 1	Présentation de La Place 0-5 génération 2
Annexe 2	Rapports statistiques créés par La Place 0-5 génération 2
Annexe 3	État de la situation, vue par la Coopérative Enfance Famille

ANNEXE 1

PRÉSENTATION DE LA PLACE 0-5 GÉNÉRATION 2

31 MAI 2021





La place 0-5

/ génération 2

L'intelligence numérique se lie à l'intelligence humaine pour offrir un guichet plus efficace, plus transparent et plus sécuritaire.

Voici un résumé de La Place 0-5 génération 2, proposition que la Coopérative Enfance Famille aimerait bonifier avec les résultats des consultations publiques et travailler en comités avec tous les types de services de garde afin de développer une spécification répondant adéquatement aux besoins de tous.

Plus efficace

Pour être plus efficace, le guichet unique doit mieux répondre aux besoins de ses clientèles utilisatrices, soit les parents et les services de garde, autant en installation qu'en milieu familial.

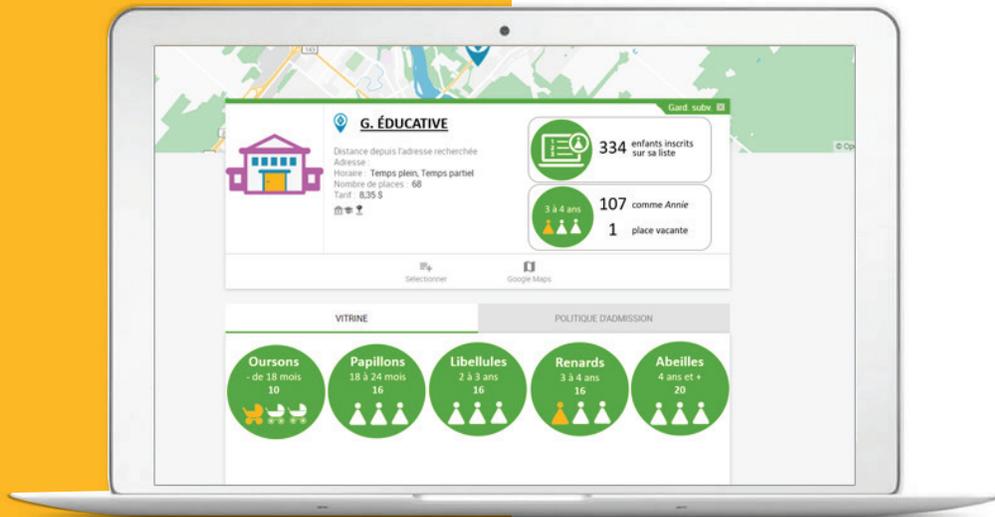
Un parent bien informé

Les parents ont besoin de connaître le fonctionnement de l'accès aux places en service de garde et la probabilité qu'ils aient une place dans un établissement à un moment donné. La Place 0-5 génération 2 simplifie le processus pour les parents en offrant **une seule méthode d'accès, peu importe le type de service de garde** : se rendre sur la Carte interactive pour voir tous les services de garde reconnus et inscrire son enfant sur la liste de ceux qui l'intéressent (en installation et en milieu familial). Elle offre aussi plus d'informations.

Pour chaque service de garde, le parent voit :

- ▶ Le profil du service de garde présentant ses groupes d'enfants (le nom des groupes, ses groupes d'âge et le nombre d'enfants autorisés dans ces groupes)
- ▶ **Le nombre total d'enfants intéressés par ce service de garde**
- ▶ **Le nombre d'enfants du même groupe d'âge que son enfant qui y sont aussi intéressés**
- ▶ Les critères de priorité d'admission du service de garde (ceux qui le favorisent sont en surbrillance)
- ▶ Les places vacantes en temps réel
- ▶ Les places disponibles dont aucun enfant inscrit n'a le profil pour la combler
- ▶ Après une année de mise en place de cette fonctionnalité, les données accumulées pourraient permettre d'afficher le nombre de places qui se libèrent par année dans le service de garde et la période où les places se combleraient habituellement

Le parent qui le désire peut recevoir des alertes si une place disponible pour le groupe d'âge de son enfant s'affiche dans sa région (choix de ville, quartier, à déterminer).



Des processus revus et simplifiés

Afin de rendre l'inscription et les mises à jour plus simples, une approche par image (plus de pictogrammes et moins de mots), comme dans une application cellulaire sera utilisée dans La Place 0-5 génération 2.

Pour mieux informer le parent, un accompagnement automatique plus soutenu sera mis en place pendant son attente, soit entre le moment de son inscription et l'obtention d'une place. Les processus de mise à jour du dossier de son enfant seront aussi simplifiés, pour que les besoins changeants soient captés le plus rapidement possible.

La Place 0-5 génération 2 offre un outil aux services de garde qui leur permet de communiquer avec le parent par courriel, par téléphone et même par texto afin d'organiser une rencontre pour lui offrir une place. Plus rapide, plus efficace. Si une place est comblée, 30 jours après la date de début d'occupation de l'enfant, **cet enfant sera retiré des listes des autres services de garde où il était inscrit**. Le parent en sera informé et pourra, au besoin, réinscrire son enfant sur les listes de ses services de garde préférés (maximum de 10 - nombre à diminuer lorsque le marché sera en équilibre).

Le parent a également besoin d'être rassuré qu'il n'y aura plus de passe-droits; les services de garde respecteront leur liste. La génération 2 retire la visibilité de la liste aux gestionnaires de services de garde et leur propose les enfants selon leur priorité lorsqu'une place se libère. C'est donc la fin des cv de bébés pour avoir une place.

Accompagner davantage les clientèles vulnérables

Le service à la clientèle téléphonique de La Place 0-5 assiste les parents qui ne peuvent pas faire les actions requises sur Internet, que ce soit par manque d'habiletés ou d'outils informatiques, par incompréhension de l'anglais et du français, etc. Il est présent pour répondre à tous, mais spécialement à la clientèle vulnérable. Cette clientèle étant souvent soutenue par des organismes, La Place 0-5 génération 2 offrira une plateforme dédiée aux organismes accompagnant les parents (en projet-pilote depuis 2018).

Tout organisme qui accompagne un parent sera informé au même titre que le parent; il pourra agir au nom du parent, recevra les alertes de places disponibles, les demandes de rencontre pour l'offre de place, etc. Ce parrainage pourrait aussi être créé avec des travailleurs sociaux et d'autres intervenants pertinents aidant les parents dans leurs démarches. L'organisme pourra également transférer le dossier dans le cursus normal si le parent acquiert son autonomie en cours de processus.

Un outil de gestion performant pour tous les services de garde

L'utilisation de l'outil doit simplifier le travail des services de garde afin d'assurer leur adhésion. La Place 0-5 génération 2 offrira un outil de gestion de groupes utilisant de l'intelligence numérique qui, en plus de faciliter le travail d'attribution de places, intégrera des politiques d'admission simplifiées et fournira des informations pertinentes aux parents et au ministère de la Famille.

Quand l'intelligence numérique rencontre l'intelligence humaine

L'automatisation complète du processus d'attribution de places dans un service de garde est illusoire : l'intelligence d'un bon gestionnaire est nécessaire pour assurer l'intégration réussie des enfants dans un service de garde. L'équipe de La Place 0-5 propose d'automatiser au maximum le processus d'attribution de places pour simplifier la vie des gestionnaires et de leur offrir une plateforme plus utile pour l'intégration d'enfants requérant des services particuliers.

Le concept est simple : **chaque service de garde (autant en installation qu'en milieu familial)** a un outil qui lui permet de gérer ses groupes (2 et plus) déterminés par groupe d'âge. Lorsqu'un enfant quitte, sa place devient vacante et le service de garde désire la combler rapidement. Il n'aura qu'à cliquer sur la place pour voir les 3 prochains enfants sur sa liste qui correspondent à cette place, donc à ce groupe d'âge.

Le service de garde n'a pas accès à sa liste complète, mais à 3 enfants de sa liste déjà triée selon ses besoins pour cette place. Évidemment, l'intelligence du gestionnaire est ici requise afin qu'il personnalise la place en fonction du besoin présent; il a donc la possibilité modifier certains critères sur la place pour obtenir 3 noms qui respectent sa capacité d'accueil. Par exemple, il pourrait retirer le critère « besoins particuliers », sachant que ce groupe ne peut en accueillir un de plus, ou encore pourrait vouloir ajouter le critère « organisme mères monoparentales » avec lequel il a un partenariat sur son territoire. Le service de garde peut ensuite appeler le parent ou, en un clic, lui envoyer un courriel ou un texto pour lui proposer la place et organiser une rencontre.

Advenant le fait où le parent refuse la place ou que le service de garde ne peut accepter l'enfant, une note doit être inscrite au dossier avant que le service de garde ne puisse accepter l'enfant suivant sur sa liste.

Advenant le fait où le parent accepte la place, le service de garde effectue la mise en service de l'enfant dans son outil de gestion de groupes. En effectuant cette action, les informations sont envoyées directement dans le système d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs du ministère de la Famille. Les services de garde n'ont donc pas à effectuer leur mise en service en double et le ministère obtient des **données en temps réel sur l'occupation de son réseau**.

Et si le service de garde n'a pas d'enfant répondant à ses critères sur sa liste? Le système lui proposera automatiquement l'outil d'affichage de places disponibles. La Place 0-5 génération 2 enverra une alerte aux parents sur leur territoire en attente d'une place correspondant à celle disponible. Ici encore, l'intelligence numérique fait tout le travail en alertant les parents qui ont de l'intérêt pour une place dans un certain rayon (ville, quartier, à déterminer). L'alerte est envoyée tant que la place n'est pas comblée, selon les paramètres établis par le parent dans son profil. La place affichée se retire lorsqu'elle est comblée.



Il en est de même pour les milieux familiaux : les parents s'inscrivent sur la liste des services de garde en milieu familial et les responsables utilisent le même outil de gestion de groupes (ex. : 2 poupons et 4 enfants). Comme les services de garde en installation, lorsqu'une place se libère, des noms de sa liste lui sont proposés. Si elle a déjà convenu avec un parent de lui offrir la place, elle peut ignorer les propositions et inscrire elle-même un enfant pour combler son groupe. Si sa liste ne comporte pas de proposition du groupe d'âge recherché et qu'elle n'a pas de nom à inscrire, elle peut afficher ses places disponibles sur La Place 0-5 génération 2. Cette formule totalement flexible lui permettra de conserver son autonomie tout en profitant du trafic sur le guichet unique.

La concordance des politiques d'admission avec le territoire

Mais comment l'intelligence numérique du système détermine quels sont les 3 prochains enfants sur la liste? Selon les **politiques d'admission simplifiées et adaptées à la réalité du milieu** et du territoire du service de garde.

Les politiques d'admission doivent être revues afin de ne pas être exclusives ni changeantes. Certaines évidences sont déjà unanimes : fratrie, employé du service de garde et clientèle vulnérable sont des exemples qui devraient se retrouver sur toutes les politiques d'admission.

La politique d'admission devrait également contenir des critères en concordance avec les besoins de son territoire. Dans un secteur où le niveau de défavorisation est élevé, un critère d'admission lié à cette défavorisation doit se retrouver dans les critères d'admission du service de garde.

Au-delà de cette logique générale, il faut laisser place à des critères liés à des partenariats entre les milieux et les services de garde. Par exemple, plusieurs services de garde ont des **partenariats avec des organismes communautaires desservant les clientèles vulnérables sur leur territoire**. Ces partenariats doivent demeurer et le gestionnaire doit pouvoir prioriser ces enfants dans sa liste. Afin de limiter les modifications aux politiques d'admission, elles seraient programmées dans La Place 0-5 génération 2 lorsqu'un permis est émis et modifiables uniquement au moment de son renouvellement, et ce, seulement après avoir été approuvées par le ministère de la Famille. Ainsi, les politiques d'admission des services de garde sont fixes et offrent des places rapidement et logiquement aux familles qui occupent leur territoire.

La qualité de la liste

Pour éviter de perdre des revenus, les services de garde doivent pouvoir combler leurs places rapidement au moment où elles se libèrent. La justesse de la liste des parents toujours intéressés par une place dans leur garderie est primordiale. Les mécanismes de mise à jour seront renforcés dans la génération 2; une fois en service dans une installation ou un milieu familial, l'enfant sera désinscrit de toutes les listes où il s'était inscrit auparavant. Un temps d'essai de 30 jours sera alloué avant que cette désinscription ne soit effective. Tel qu'explicité précédemment, le parent pourra réinscrire son enfant à un maximum de 10 listes (nombre à diminuer lorsque le marché sera en équilibre).



Plus transparent

La puissance des données

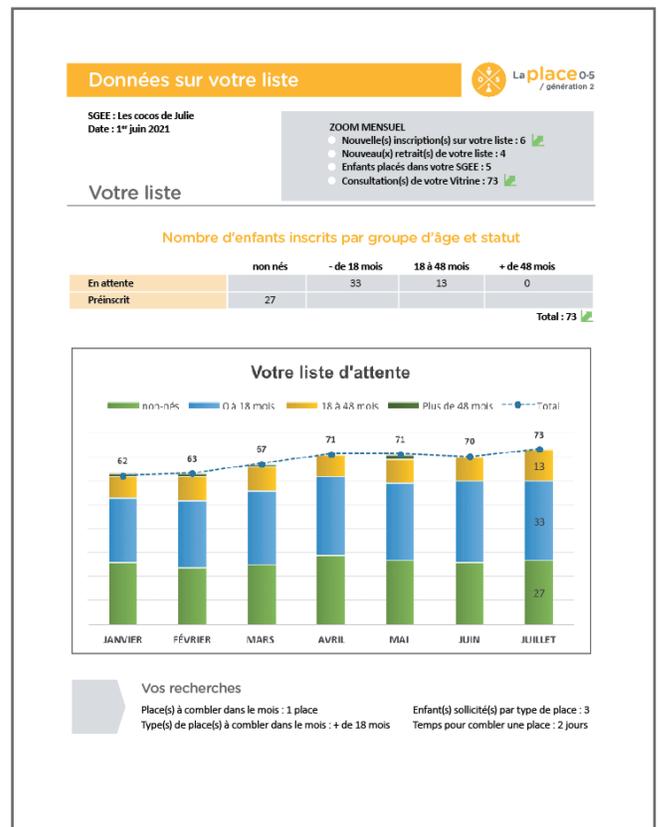
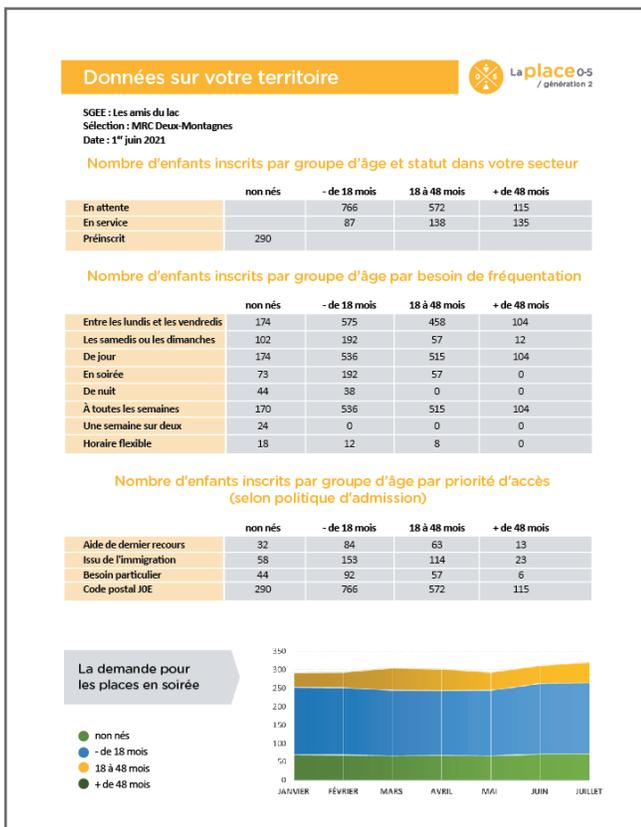
La donnée est au cœur de La Place 0-5 génération 2. C'est en utilisant la puissance de toutes les données recueillies sur le guichet unique qu'ensemble nous pourrions fortifier le réseau et mieux répondre aux besoins des parents.

Adapter l'offre à la demande

Comme le service de garde n'a pas accès à sa liste, des statistiques sur les besoins des enfants intéressés par son service de garde lui seront transmises et lui permettront de développer dans le temps une offre de service calquée sur son marché. Un simple rappel sur le nombre d'enfants en attente par groupe d'âge lui permettra déjà d'anticiper les groupes qui pourraient s'avérer plus difficiles à combler. Une meilleure compréhension du nombre d'enfants à défi particulier intéressés par son service de garde pourrait aussi l'aider à planifier sa main d'œuvre.

Des statistiques similaires à ce rapport par ville, par MRC seront aussi produites et disponibles aux services de garde qui désirent faire évoluer leurs services. Connaître le nombre de familles recherchant des horaires atypiques et irréguliers - qui sont les nouvelles réalités des parents d'aujourd'hui - dans leur secteur permettrait à des milieux de garde de modifier leur offre ou de déposer des projets dans le but de répondre à un besoin clairement identifié dans leur marché.

Afin de participer au développement du réseau des milieux familiaux, La Place 0-5 génération 2 fournira des statistiques aux bureaux coordonnateurs, indiquant les codes postaux où les parents sont intéressés par la garde en milieu familial.





Connaître l'état du réseau

En indiquant dans l'outil de gestion de groupes quand une place se libère et quand elle se comble, La Place 0-5 génération 2 permettra non seulement de connaître en tout temps le nombre de places vacantes dans le réseau, mais aussi de sortir des données sur le temps requis pour combler une place dans un service de garde, autant en installation qu'en milieu familial.

Tous les acteurs du milieu (associations, regroupements...), les villes, les promoteurs de projets, etc. sont également intéressés par des statistiques transparentes sur le réseau. La Place 0-5 génération 2 apportera une cohérence dans la diffusion des statistiques et une transparence de sa méthodologie, qui pourra être validée par une firme externe.

Capter les besoins des parents

Le guichet unique doit continuer de capturer les besoins spécifiques des parents en matière de service requis et d'horaires. Il doit également demeurer une source d'information pour l'offre de places et le développement de services. Sa génération 2 rendra l'inscription et les mises à jour plus simples, utilisant une approche plus visuelle et intuitive, comme dans le cadre d'une application cellulaire.

Plus sécuritaire

Les membres de l'équipe de La Place 0-5 génération 2 seront des experts de la captation, de la compréhension, de la transformation et de la diffusion des données. Pour ce qui est de la sécurité des données brutes recueillies, l'équipe ira chercher les experts nécessaires pour assurer une sécurité de haut niveau. Le ministère de la Famille pourra faire des audits bisannuels du guichet unique.

De plus, la Coopérative Enfance Famille, entreprise privée d'économie sociale, s'engage à évoluer en s'harmonisant aux critères du projet de loi 64 sur la protection des renseignements personnels et la cybersécurité à venir. Un plan d'urgence en cas de fuite de données est en cours de rédaction par la direction et sera bonifié selon les requis de cette loi.

ANNEXE 2

RAPPORTS STATISTIQUES CRÉÉS
PAR LA PLACE 0-5 GÉNÉRATION 2

31 MAI 2021



Données sur votre territoire



La place 0-5
/ génération 2

SGEE : Les amis du lac

Sélection : MRC Deux-Montagnes

Date : 1^{er} juin 2021

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge et statut dans votre secteur

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
En attente		766	572	115
En service		87	138	135
Préinscrit	290			

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge par besoin de fréquentation

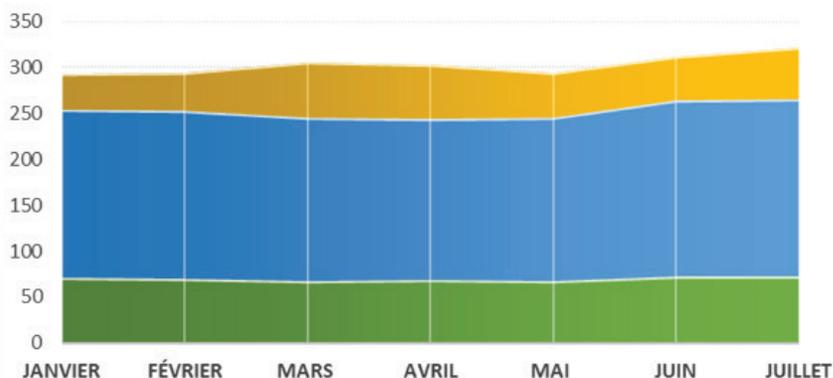
	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
Entre les lundis et les vendredis	174	575	458	104
Les samedis ou les dimanches	102	192	57	12
De jour	174	536	515	104
En soirée	73	192	57	0
De nuit	44	38	0	0
À toutes les semaines	170	536	515	104
Une semaine sur deux	24	0	0	0
Horaire flexible	18	12	8	0

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge par priorité d'accès (selon politique d'admission)

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
Aide de dernier recours	32	84	63	13
Issu de l'immigration	58	153	114	23
Besoin particulier	44	92	57	6
Code postal JOE	290	766	572	115

La demande pour les places en soirée

- non nés
- - de 18 mois
- 18 à 48 mois
- + de 48 mois



Données sur votre liste



La place 0-5
/ génération 2

SGEE : Les amis du lac
Date : 1^{er} juin 2021

ZOOM MENSUEL

- Nouvelle(s) inscription(s) sur votre liste : 10
- Nouveau(x) retrait(s) de votre liste : 4
- Enfants placés dans votre SGEE : 56
- Consultation(s) de votre Vitrine : 145

Votre liste

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge et statut

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
En attente		30	97	19
En service attendant une place chez vous		29	10	
Préinscrit	49			

Total : 334

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge par besoin de fréquentation

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
Entre les lundis et les vendredis	49	130	97	19
Les samedis ou les dimanches	0	0	0	0
De jour	49	130	97	19
En soirée	0	0	0	0
De nuit	0	0	0	0
À toutes les semaines	49	130	97	19
Une semaine sur deux	0	0	0	0
Horaire flexible	0	0	0	0

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge par priorité d'accès (selon politique d'admission)

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
Aide de dernier recours	20	32	9	0
Issu de l'immigration	0	27	18	4
Besoin particulier	0	0	0	0
Fratrie	8	12	0	0
Code postal JOE	49	130	97	19

Vos recherches

Place(s) à combler dans le mois : 1 place

Type(s) de place(s) à combler dans le mois : - de 18 mois

Enfant(s) sollicité(s) par type de place : 3

Temps pour combler une place : 5 jours

Données sur votre liste



La **place** 0-5
/ génération 2

SGEE : Les cocos de Julie

Date : 1^{er} juin 2021

ZOOM MENSUEL

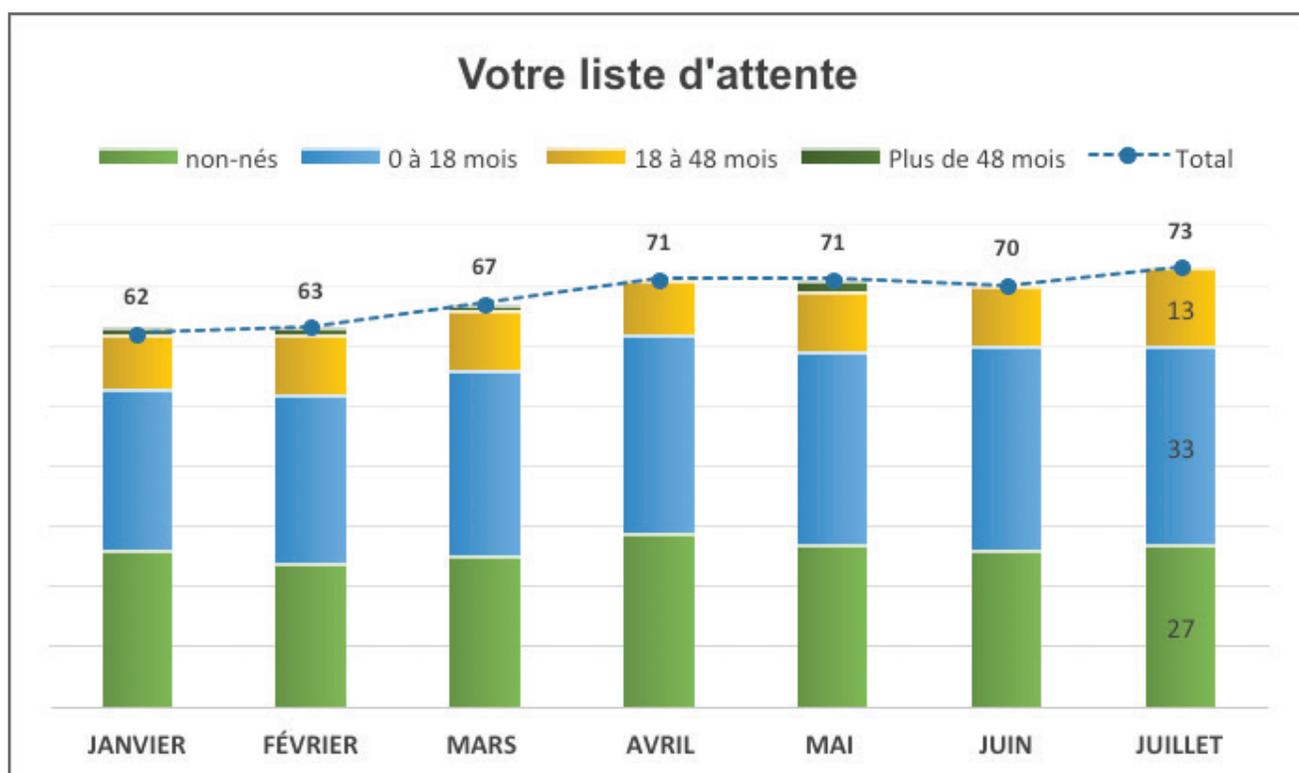
- Nouvelle(s) inscription(s) sur votre liste : 6 ↗
- Nouveau(x) retrait(s) de votre liste : 4
- Enfants placés dans votre SGEE : 5
- Consultation(s) de votre Vitrine : 73 ↗

Votre liste

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge et statut

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
En attente		33	13	0
Préinscrit	27			

Total : 73 ↗



Vos recherches

Place(s) à combler dans le mois : 1 place

Type(s) de place(s) à combler dans le mois : + de 18 mois

Enfant(s) sollicité(s) par type de place : 3

Temps pour combler une place : 2 jours

Données sur votre territoire



La place 0-5
/ génération 2

BC : BC Altitude

Sélection : MRC Deux-Montagnes

Date : 1^{er} juin 2021

Nombre d'enfants intéressés par un milieu familial par groupe d'âge et statut

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
En attente		192	143	29
Préinscrit	72			

Total : 436

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge et statut dans votre secteur

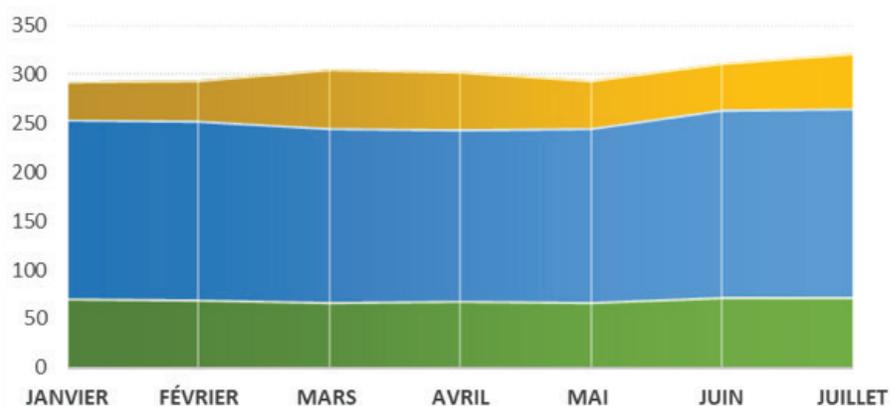
	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
En attente		766	572	115
En service		87	138	135
Préinscrit	290			

Nombre d'enfants inscrits par groupe d'âge par besoin de fréquentation

	non nés	- de 18 mois	18 à 48 mois	+ de 48 mois
Entre les lundis et les vendredis	174	575	458	104
Les samedis ou les dimanches	102	192	57	12
De jour	174	536	515	104
En soirée	73	192	57	0
De nuit	44	38	0	0
À toutes les semaines	170	536	515	104
Une semaine sur deux	24	0	0	0
Horaire flexible	18	12	8	0

La demande pour les places samedi et dimanche

- non nés
- - de 18 mois
- 18 à 48 mois
- + de 48 mois



BC : BC Altitude

Sélection : MRC Deux-Montagnes

Date : 1^{er} juin 2021

Nombre d'enfants inscrits par code postal dans votre territoire

	non nés	en attente
JOE 1V1	74	447
JOE 1V2	107	678
JOE 1V3	72	131
JOE 1V4	37	197
Total	290	1453



La **place** 0-5
/ génération 2

ANNEXE 3

ÉTAT DE LA SITUATION, VUE PAR
LA COOPÉRATIVE ENFANCE FAMILLE

31 MAI 2021



ÉTAT DE LA SITUATION

Grâce à ses 7 ans d'expérience comme gestionnaire du guichet unique et étant donné son rôle au cœur du processus d'accès aux places en services de garde - accompagnant quotidiennement autant les parents que les services de garde - l'équipe de La Place 0-5 a des connaissances approfondies du processus global et de ses problématiques. Plusieurs de ses constats ont été également relevés par diverses parties prenantes (rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ), analyse de la firme KPMG, de nombreuses interventions de parents dans les médias et sur les réseaux sociaux, etc.) au cours des derniers mois.

- Le manque de places en services de garde au Québec nuit à tous les acteurs du processus.
- Les parents cherchent principalement une place subventionnée et de préférence en CPE. Ils ont une méconnaissance du milieu familial et de l'équivalence des règles de qualité qui s'appliquent aussi aux garderies privées.
- La coexistence de deux processus distincts sur le guichet unique crée de la confusion et des frustrations chez les parents : s'inscrire sur les listes des services de garde en installation et attendre leur appel VS consulter fréquemment le site pour voir les places offertes en milieu familial et les contacter directement.
- L'incompréhension du rôle de La Place 0-5 et du fonctionnement du processus global entraîne un sentiment d'injustice et un manque de confiance chez les parents. Cela se traduit parfois en tentatives de contournement, en cv de bébé, etc.
- Selon le rapport du VGQ¹ (p.3), « [l]e guichet unique La Place 0-5 ne permet pas une gestion efficace de l'accès aux services de garde ». Ceci s'explique par le fait que La Place 0-5 n'a pas de pouvoir coercitif : certains services de garde ne suivent pas l'ordre de leur liste d'attente et/ou ont mis en place des politiques d'admission avec des critères exclusifs. Dans son mandat actuel, La Place 0-5 ne peut encadrer l'octroi des places ni les politiques d'admission et la loi et les directives dans leurs formes actuelles ne les contraignent pas suffisamment.
- Le ministère de la Famille ne sanctionne pas les services de garde qui ne respectent pas les articles de la loi en lien avec le guichet unique (59.1 et 59.2).
- Les politiques d'admission de certains services de garde sont des fourre-tout qui diminuent les chances des parents d'y obtenir une place (critères exclusifs).
- Le VGQ souligne également que l'information sur La Place 0-5 n'est pas à jour, faisant référence aux faits que :
 - Ce ne sont pas tous les enfants qui occupent une place dans un service de garde qui se sont inscrits préalablement sur La Place 0-5
 - Certains enfants en attente d'une place occupent déjà une place dans un service de garde
- Pour ces problématiques, il faut pointer du doigt le fait que les services de garde ne sont pas surveillés quant au respect de l'article 59.2 de la loi. Les services de garde ne comprennent pas non plus l'effet domino de « mettre en service » à partir de l'outil de gestion de La Place 0-5. S'ils le faisaient tous, les listes d'attente de tous seraient à jour en tout temps.

¹ « Accessibilité aux services de garde éducatifs à l'enfance », dans VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC, Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2020-2021, [En ligne], [s. l.], Le Vérificateur, 2020, chapitre 2, p. 11. [https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-annuel/165/vgq_ch02_cpe_web.pdf].

- La répétition de l'action de mise en service dans La Place 0-5 et de confirmation de l'occupation dans la plateforme du ministère de la Famille (demandant de faire cette confirmation en double) est aussi un frein à l'obtention d'une liste nationale à jour.
- Le VGQ indique aussi que « l'information qui s'y trouve n'est pas suffisante pour répondre aux besoins des parents ». Dans sa forme actuelle, le guichet unique ne permet pas aux parents d'évaluer leur probabilité d'avoir accès à une place dans un service de garde à un moment donné. Les parents demandent de connaître le rang de leur enfant sur la liste d'un service de garde (sans comprendre que cette information dynamique ne donne aucune indication fiable).
- D'après un audit mené par la firme KPMG² (p.12), il serait nécessaire de « [r]enforcer l'information et le soutien aux familles les plus vulnérables pour qu'elles soient en mesure d'inscrire les enfants sur La Place 0-5 en temps opportun et que leurs coordonnées restent à jour. »
- Toujours selon KPMG (p.5), il y a un « risque que les politiques d'admissions affichées sur La Place 0-5 ne soient pas connues de certains parents (par exemple en l'absence d'accès à Internet, barrière linguistique) ».
- Les responsables de services de garde en milieu familial veulent avoir une liste d'attente, sans toutefois devoir la respecter.
- Les services de garde en installation (CPE et garderies privées) veulent un outil d'affichage de places disponibles.
- Certaines garderies privées non subventionnées considèrent que La Place 0-5 ne les aide pas à remplir leurs installations. Cela s'explique par le fait que les parents ne s'inscrivent pas sur leurs listes, étant à la recherche d'une place subventionnée.
- Ce ne sont pas tous les services de garde reconnus du Québec qui utilisent le guichet unique et payent leur facture. Certains services de garde revendiquent la gratuité du guichet unique.
- Les acteurs du milieu désirent un accès transparent à des statistiques régionales en tout temps, incluant leur méthodologie d'analyse.
- Une mauvaise compréhension du mandat de La Place 0-5 en fait le bouc émissaire de tous ces constats.
- La définition de la « clientèle vulnérable » est à revoir. Elle doit inclure plus que simplement les parents qui ont recours à l'aide sociale, car cette définition est trop restrictive. Plusieurs autres parents devraient être identifiés comme une clientèle vulnérable comme les mères monoparentales, les parents qui occupent deux emplois au salaire minimum, etc. Des partenariats avec les organismes familles permettraient de mieux comprendre et capter cette clientèle.

Les besoins des parents ont changé mais le réseau est resté figé : les horaires, les services offerts n'ont pas pu être adaptés par les services de garde qui n'ont pas accès à l'information sur ces nouveaux besoins.

Le développement du réseau se fait par appels de propositions provenant du ministère de la Famille. Si le marché connaissait les besoins des secteurs, des quartiers, des villes, des MRC, il serait plus facile de voir poindre des offres de projets aux bons endroits, au bon moment et pour les bons besoins.

² KPMG (2020). Rapport final : Analyse des risques associés aux politiques d'admission des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) en installation (le 30 novembre 2020). <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/KPMG-analyse-risques.pdf>