

CONSULTATION AUPRÈS DES PARENTS



Laboratoire client sur l'inscription au guichet d'accès aux services de garde La Place 0-5

FAITS SAILLANTS DE LA CONSULTATION DE DÉCEMBRE 2022

Contexte

Le ministère de la Famille tient des consultations auprès des parents et des prestataires de services de garde dans le cadre des travaux visant à créer un nouveau guichet d'accès aux services de garde et à proposer un meilleur encadrement des politiques d'admission.

Objectif

Le laboratoire client visait à recenser les besoins et les attentes des parents lorsqu'ils font leurs démarches d'inscription d'un enfant au guichet d'accès aux services de garde.

Type de consultation

Groupes virtuels de discussion¹

¹ Le groupe de discussion était composé de 11 personnes. Il s'agissait de parents âgés de 18 ans ou plus qui ont inscrit au moins un enfant sur le site de La Place 0-5 depuis le 1^{er} janvier 2020. Le recrutement des participants a été fait via une publication sur la page Facebook du ministère de la Famille.

Synthèse

Voici une synthèse des éléments mentionnés par les personnes qui ont participé au laboratoire.



Démarches de recherche d'un service de garde

- Les informations sont incomplètes, difficiles à comprendre ou dispersées sur le site de La Place 0-5.
- Les démarches sont stressantes et complexes. Elles peuvent engendrer un sentiment d'impuissance et de résignation.
- Le manque de places dans les SGEE crée un sentiment d'insécurité et contraint souvent les parents à devoir accepter une place qui ne répond pas à leurs besoins, faute d'avoir d'autres choix.
- Il existe un manque de transparence quant à l'utilisation des informations fournies par les parents sur La Place 0-5 ainsi que celles transmises aux SGEE.

Critères pour choisir un milieu de garde

- Les personnes interrogées recherchent un milieu fiable, stable et près de leur domicile. La possibilité de choisir un service en fonction de leurs besoins et ceux de leurs enfants est essentielle.
- Une visite des lieux est importante dans leurs démarches ainsi que la possibilité d'avoir un délai de réponse pour accepter ou refuser une place.

Priorisation

- Les personnes interrogées indiquent qu'une priorisation devrait être faite pour qu'elles puissent retourner au travail à la date prévue.
- Les personnes interrogées ne souhaitent pas nécessairement connaître avec précision le rang de l'enfant, mais plutôt avoir une idée du délai pour l'obtention d'une place dans un service de leur choix ou une idée de la longueur des listes d'attente.
- Certains critères indiqués dans les politiques d'admission des SGEE ne leur semblent pas équitables.

Attentes pour le nouveau guichet

- Un meilleur accompagnement pour utiliser le guichet (aide-mémoire, guide d'utilisation, service téléphonique).
- Un accès à des renseignements de qualité et centralisés (des informations utiles sur tous les services de garde, à un seul endroit).
- Un meilleur suivi de l'évolution du dossier de l'enfant.
- Une garantie de l'utilisation des listes d'attente par les prestataires de services de garde et du respect de la priorisation.