

CONSULTATION AUPRÈS DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Laboratoire client sur l'utilisation du nouveau guichet d'accès aux services de garde

FAITS SAILLANTS DE LA CONSULTATION

Contexte

Le ministère de la Famille (Ministère) effectue 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

La consultation visait à connaître l'opinion des personnes qui travaillent dans un service de garde éducatif à l'enfance (SGEE) sur divers sujets, tels que l'utilisation du guichet d'accès aux services de garde et les communications qui y sont liées.

Type de consultation

Un sondage a été réalisé auprès de personnes qui travaillent dans un SGEE. Le questionnaire était disponible en ligne sur la vitrine [Ça commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde](#) du 14 novembre 2023 au 2 février 2024. Au total, **530 personnes** ont répondu au sondage. Il est à noter que les résultats font uniquement référence aux personnes répondantes et ne peuvent être étendus à l'ensemble des personnes qui travaillent dans un SGEE au Québec.

Synthèse

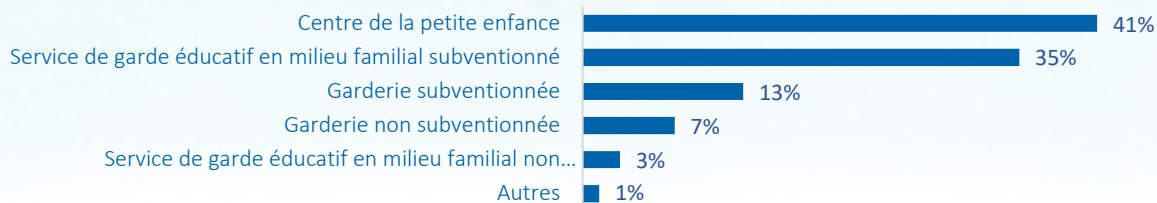
Voici une synthèse des résultats du sondage.



Profil des personnes répondantes

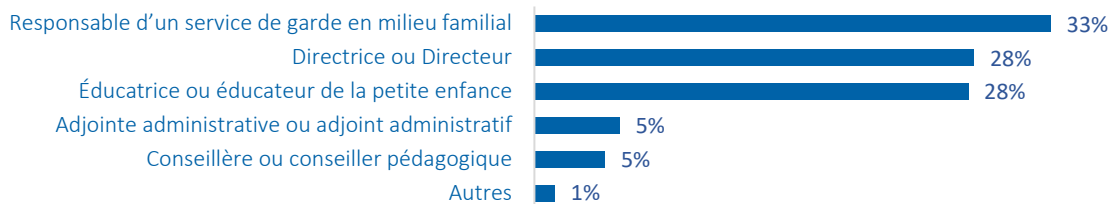
- La plupart des personnes répondantes travaillent dans un centre de la petite enfance (41 %) ou dans un service de garde éducatif en milieu familial subventionné (35 %).

Figure 1 : Type de service de garde



- Le tiers des personnes répondantes sont des responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial et plus du quart sont des directrices ou directeurs (28 %) ou des éducatrices ou éducateurs de la petite enfance (28 %).

Figure 2 : Fonction au sein du service de garde



Utilisation de La Place 0-5

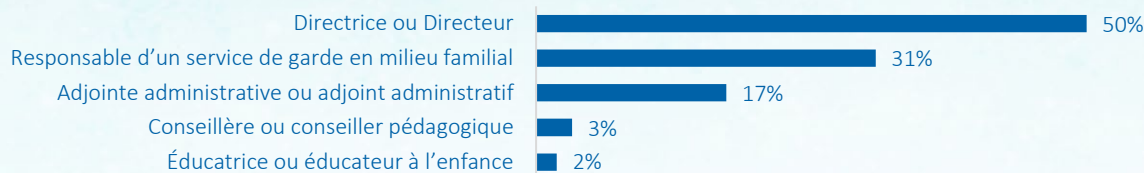
- Moins de la moitié des personnes répondantes (48 %) consultent habituellement leur compte sur La Place 0-5 durant les heures d'ouverture du service de garde, et 15 % le font tôt le matin ou en fin de journée lorsque les enfants ne sont pas au service de garde. Les autres (37 %) indiquent pour la plupart ne jamais ou rarement consulter leur compte.
- Plus de la moitié des personnes répondantes (56 %) mentionnent être seules à utiliser le compte de La Place 0-5 du service de garde, 23 % mentionnent que deux personnes l'utilisent, et 21 % indiquent que trois personnes ou plus l'utilisent.
 - 96 % des personnes répondantes des services de garde éducatifs en milieu familial ont indiqué être les seules personnes du service de garde à utiliser le compte. Cette proportion est de seulement 25 % pour les personnes en centres de la petite enfance.

Communications avec le ministère de la Famille

- La moitié des personnes répondantes (50 %) indiquent que c'est la directrice ou le directeur qui contacte habituellement l'équipe du soutien à la clientèle de La Place 0-5 pour obtenir de l'aide ou de l'information.



Figure 3 : Personne qui contacte l'équipe du soutien à la clientèle



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

- Près du tiers des personnes répondantes (32 %) indiquent avoir contacté le service à la clientèle parce qu'elles ne trouvaient pas l'information recherchée sur le site Internet ou leur compte de La Place 0-5.

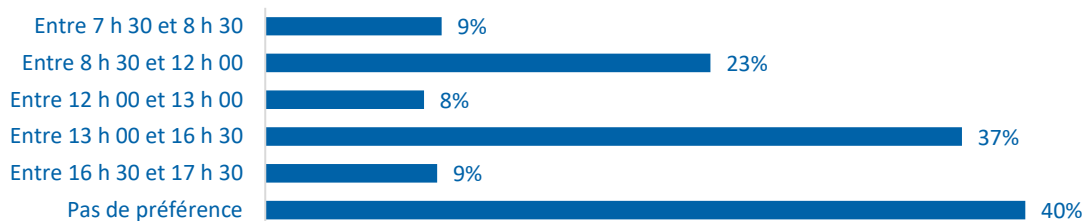
Figure 4 : Raisons pour contacter l'équipe du soutien à la clientèle



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

- Une proportion de 37 % des personnes répondantes préfère communiquer avec le service à la clientèle par téléphone entre 13 h et 16 h 30, et 23 % préfèrent le faire entre 8 h 30 et 12 heures. Une proportion de 40 % des personnes répondantes n'ont pas de préférence.

Figure 5 : Plages horaires pour communiquer par téléphone avec le service à la clientèle



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

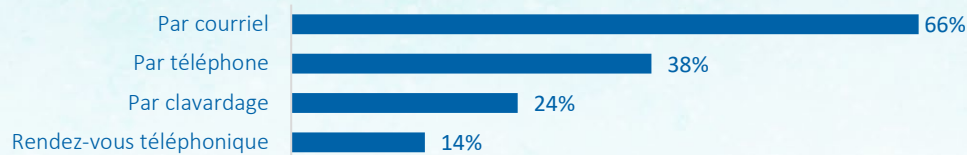
- Pour être informées d'un suivi à effectuer dans leur dossier du nouveau guichet, la majorité des personnes répondantes préféreraient recevoir un courriel les invitant à consulter leur dossier en ligne

(93 %), 17 % préféreraient le message texte et 3 % une lettre envoyée par la poste. Il est à noter que les personnes répondantes pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

- Les deux tiers (66 %) des personnes répondantes aimeraient obtenir de l'aide du Ministère dans leur démarche par courriel.



Figure 6 : Moyens pour obtenir de l'aide du Ministère



Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

- Moins du quart des personnes répondantes (22 %) ont indiqué avoir des attentes spécifiques en matière de services à la clientèle. L'élément suivant a notamment été mentionné : Réduire les délais de réponse / personnel disponible et facile à joindre (22 %).
- Par ailleurs, plusieurs autres commentaires ouverts ont été émis et touchent par exemple l'amélioration de la gestion et l'accès aux listes d'attente (33 %) ainsi que la simplification du processus administratif (13 %).