

CONSULTATION AUPRÈS DE PARENTS



Laboratoire client sur l'utilisation du 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 parents d'enfants âgés de moins de 5 ans sur divers sujets concernant le futur guichet d'accès aux services de garde, tels que la connexion via le Service d'authentification gouvernementale, l'échange d'information entre les ministères et organismes gouvernementaux, leurs préférences de communication et l'inscription dans un service de garde.

Type de consultation

Un sondage a été réalisé auprès des parents d'enfants âgés de moins de 5 ans. Le questionnaire était disponible en ligne sur la vitrine [Ca commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde](#) du 14 novembre 2023 au 2 février 2024. Au total, 834 parents y ont répondu. Il est à noter que les résultats font uniquement référence aux personnes répondantes et ne peuvent être étendus à l'ensemble des parents québécois.



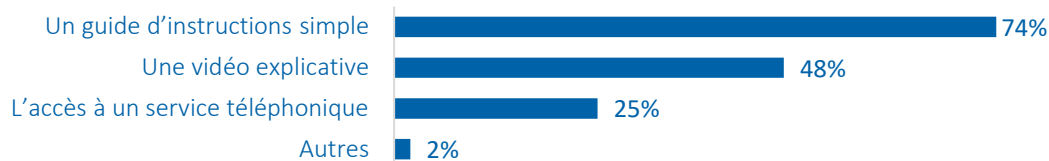
Synthèse

Voici une synthèse des résultats du sondage.

Service d'authentification gouvernementale (SAG)

- Près du quart des personnes répondantes (24 %) connaissent le SAG. Parmi celles-ci, plus de la moitié (52 %) ont déjà créé leur compte.
- Chez les personnes répondantes qui ne connaissaient pas le SAG ou chez celles qui le connaissaient sans avoir créé leur compte :
 - 86 % affirment se sentir à l'aise de créer un compte SAG pour utiliser le nouveau guichet d'accès aux services de garde.
 - Parmi les personnes répondantes plutôt à l'aise ou mal à l'aise (60 %), les raisons évoquées sont notamment que/qu' :
 - ✓ elles ne connaissent pas le SAG (35 %);
 - ✓ elles jugent la démarche compliquée (22 %);
 - ✓ il y a des enjeux liés à la protection des renseignements personnels (16 %);
 - ✓ il y a une multiplication de comptes (provincial/fédéral), ce qui génère de la confusion et de la complexité dans les démarches (12 %).
- Chez les personnes répondantes qui ne connaissaient pas le SAG ou celles qui le connaissaient mais qui n'avaient pas créé leur compte :
 - 27 % souhaiteraient avoir un accompagnement (figure 1);
 - la majorité d'entre elles souhaiteraient avoir un guide d'instruction simple (74 %).

Figure 1 : Types d'accompagnement souhaités pour la création du SAG



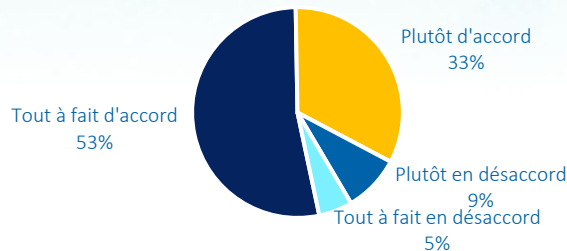
Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.



Échange d'informations entre les ministères et les organismes gouvernementaux

- 86 % des personnes répondantes seraient d'accord pour qu'un organisme gouvernemental transmette des informations de façon sécuritaire au ministère de la Famille afin de simplifier leurs démarches (figure 2).
- Parmi les personnes affirmant être en désaccord (14 %), deux tiers indiquent être préoccupées par la sécurité et la protection des renseignements personnels (68 %).

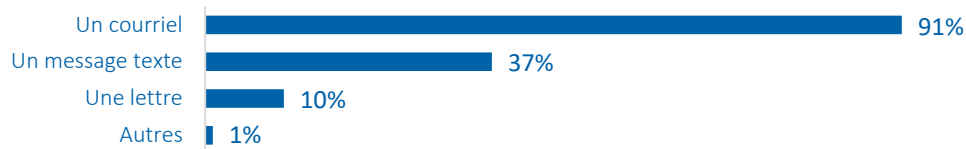
Figure 2 : Niveau d'accord pour la transmission d'informations d'un organisme gouvernemental au ministère de la Famille



Préférences de communication

- La majorité des personnes répondantes préféreraient recevoir un courriel les invitant à consulter leur dossier en ligne pour être informées du suivi de leur dossier sur le guichet d'accès (91 %).

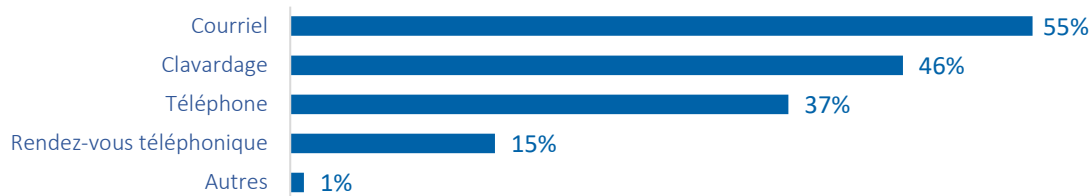
Figure 3 : Moyens pour être informé du suivi du dossier sur le futur guichet d'accès



Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

- 55 % des personnes répondantes aimeraient obtenir de l'aide dans leur démarche par courriel et 46 % aimeraient pouvoir clavarder avec une personne du Ministère.

Figure 4 : Moyens pour obtenir de l'aide dans les démarches



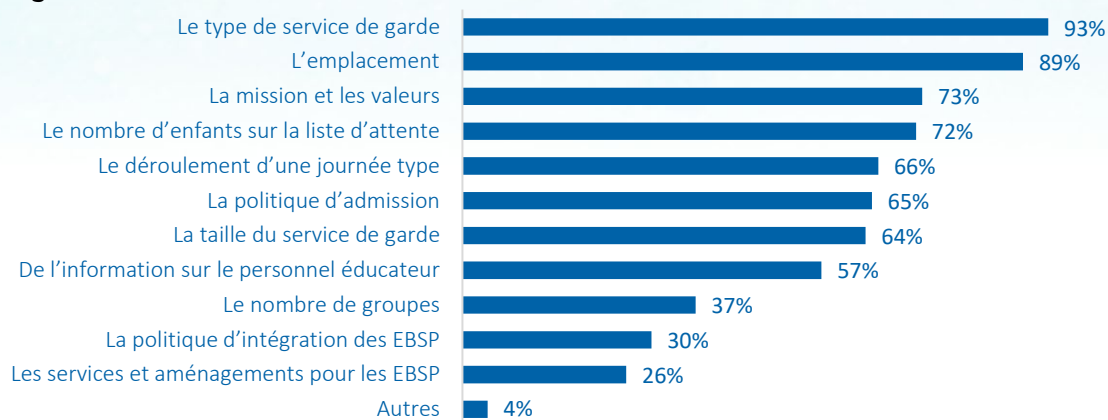
Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.



Inscription dans un service de garde

- Les renseignements dont la plupart des parents disent avoir besoin pour inscrire leur enfant dans un service de garde sont, entre autres, le type de service de garde (93 %), son emplacement (89 %), sa mission et ses valeurs (73 %) ainsi que le nombre d'enfants sur la liste d'attente (72 %).

Figure 5 : Renseignements dont les parents ont besoin pour inscrire leur enfant dans un service de garde



EBP : enfant ayant des besoins de soutien particulier

Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.