



POINTS DE VUE DES PARENTS SUR LES SERVICES DE GARDE À L'ENFANCE :

services de garde recherchés,
compréhension des différents services
et besoins en matière d'information

GROUPES DE DISCUSSION AUPRÈS DE PARENTS D'ENFANTS DE 0 À 5 ANS

CONCEPTION, ANALYSE ET RÉDACTION

Christine Samson, conseillère en évaluation de programme
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Direction générale des politiques
Ministère de la Famille

GROUPES DE DISCUSSION

Collecte des données et collaboration à l'analyse
Yves Déziel, chargé de projet
Firme Segma Recherche, Unimarketing

SOUTIEN ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE

Christine Dubois et Linda Arsenault
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Direction générale des politiques

SOUS LA DIRECTION DE

France Veilleux, directrice
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Direction générale des politiques

MEMBRES DU COMITÉ DE SUIVI DE L'ÉTUDE / COMITÉ DE SUIVI DE LA STRATÉGIE D'ACTION POUR CONTRER LA GARDE ILLÉGALE

Caroline Choisselet
Direction de l'inspection
Direction générale des opérations régionales

Katherine Ferguson
Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde
Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance

Marie-Claude Giguère
Direction du développement des politiques – Famille
Direction générale des politiques

Manon Poirier
Direction du développement des enfants
Direction générale des politiques

Karine Trudelle et Steve Vallée
Direction des communications

Ministère de la Famille
Mars 2016

ISBN : 978-2-550-75198-4 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	1
1. CONTEXTE ET OBJECTIFS	5
1.1. Contexte	5
1.2. Objectifs de l'étude	6
2. MÉTHODOLOGIE	7
2.1. Approche méthodologique	7
2.2. Processus de recrutement et profil des participants.....	7
2.3. Logistique des groupes de discussion.....	11
2.4. Guide de discussion.....	11
3. ANALYSE DES DISCUSSIONS	13
3.1 Caractéristiques des services de garde recherchés par les parents.....	13
3.1.1 <i>Environnement physique : l'aménagement des lieux et les équipements</i>	15
3.1.2 <i>Environnement humain : les qualités de l'éducatrice et la composition des groupes d'enfants</i>	16
3.1.3 <i>Interventions pour favoriser le développement de leur enfant</i>	21
3.1.4 <i>Heures de service compatibles avec leurs obligations professionnelles</i>	22
3.1.5 <i>Service de proximité – quelque part entre la maison et le travail</i>	23
3.1.6 <i>Nourriture de qualité, en quantité suffisante – combler les besoins alimentaires de leur enfant</i>	23
3.1.7 <i>Tarifs abordables</i>	24
3.1.8 <i>Conceptions des parents à propos d'un milieu sécuritaire pour leur enfant</i>	25
3.1.9 <i>Critères déterminants dans le choix d'un service de garde</i>	27
3.2 Compréhension des différents types de service de garde à l'enfance	29
3.2.1 <i>Services de garde reconnus ou régis et services de garde non régis par le ministère de la Famille</i>	31
3.2.2 <i>Perception des différences et des similitudes entre les services de garde</i>	33
3.2.3 <i>Soutien fiscal aux parents : connaissance du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants et des autres formes d'aide fiscale disponibles</i>	38
3.2.4 <i>Notoriété du logo « Service de garde reconnu »</i>	40
3.3 Conception des notions légales liées aux services de garde à l'enfance	42
3.3.1 <i>Connaissance des notions légales</i>	42
3.3.2 <i>Vérification de la légalité du service</i>	43
3.3.3 <i>Importance accordée à la légalité du service de garde</i>	43
3.3.4 <i>Porter plainte ou non</i>	44
3.3.5 <i>Perception des risques associés au recours à la garde illégale</i>	47
3.4 Information recherchée par les parents, moyens de les joindre et formes d'information privilégiées	48
3.4.1 <i>Nature de l'information recherchée</i>	48
3.4.2 <i>Comment les parents s'informent</i>	51
3.4.3 <i>Contenus et formats souhaités pour le site du ministère de la Famille</i>	53
3.4.4 <i>Moyens les plus efficaces pour joindre les parents</i>	56
CONCLUSION	59
RÉFÉRENCES	61
ANNEXE I – QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT DES PARENTS	1
ANNEXE II – GUIDE D'ANIMATION	1

TABLEAUX

Tableau 2A : Répartition des groupes selon le profil des parents dans les différentes régions	8
Tableau 2B : Processus de recrutement des parents	9
Tableau 2C : Profil des participants.....	10
Tableau 3A : Critères priorités par les parents selon la composition des groupes de parents rencontrés.....	28

FIGURES

Figure 3A : Illustration des différentes caractéristiques d'un service de garde à l'enfance souhaitées par les parents.....	14
Figure 3B : Résumé des caractéristiques des services de garde priorités par les groupes de parents.....	29
Figure 3C : Services de garde à l'enfance¹.....	31

RÉSUMÉ

Au printemps 2013, le ministère de la Famille (le Ministère) a adopté la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale. Cette stratégie prévoit notamment de sensibiliser les parents aux différents contextes de la garde légale et de faire la promotion des services de garde régis. Mieux cerner la compréhension des parents de jeunes enfants à propos de l'offre de services de garde à l'enfance ainsi que leurs besoins en matière d'information est cependant apparu comme une étape préalable. C'est pourquoi neuf groupes de discussion formés de 69 parents d'enfants de 0 à 5 ans, venant de quatre régions du Québec, ont participé à cet exercice du 20 octobre au 24 novembre 2014. Dans huit groupes, les participants utilisaient un service de garde sur une base régulière afin de concilier travail et famille et un autre groupe était composé de parents à la recherche d'un service de garde pour les mêmes motifs. Quatre thèmes ont été abordés au cours des rencontres d'une durée de deux heures : caractéristiques des services de garde recherchés, connaissance des types de service de garde, diverses conceptions de la garde illégale et les risques d'y recourir et enfin besoins d'information et moyens de communication privilégiés.

Caractéristiques des services de garde recherchés

Les parents considèrent plusieurs dimensions environnementales dans le choix d'un service de garde. Soucieux du bien-être de leur enfant, tous les groupes de parents ont dit rechercher un environnement sécuritaire et agréable. Ils insistent sur l'importance des compétences personnelles et relationnelles des éducatrices. Les parents souhaitent trouver une personne chaleureuse et enjouée qui saura créer une relation affective positive avec leur enfant tout en lui procurant un encadrement et en établissant des routines. Sans négliger l'importance d'une formation dans le domaine de la petite enfance, les parents insistent davantage sur les aptitudes relationnelles ou sur l'expérience des éducatrices. Ils savent qu'un ratio éducatrice-enfants doit être respecté, mais, selon les compétences de l'éducatrice, des parents affichent une certaine souplesse dans l'application de cette règle. Plusieurs parents ont dit apprécier avoir un suivi de la journée et de l'évolution de leur enfant. En milieu familial, les parents souhaitent un usage limité du téléviseur et ils sont soucieux que les enfants ne soient pas laissés à eux-mêmes. L'importance accordée aux activités structurées croît avec l'âge des enfants. Un certain nombre de parents semblent s'attendre à des activités dirigées en vue de la préparation à la maternelle. Ils souhaitent en outre une nourriture de qualité, en quantité suffisante. De plus, trouver un milieu de garde avec des heures de service compatibles avec leurs obligations professionnelles, idéalement à proximité de la résidence ou du lieu de travail, et à un tarif abordable sont des caractéristiques mentionnées par les parents. Certains d'entre eux ont précisé qu'entre les caractéristiques souhaitées et le milieu fréquenté le choix a pu s'avérer restreint compte tenu du souci d'obtenir une place à temps pour la fin du congé parental.

Connaissances des parents à propos des différents types de service de garde à l'enfance

Si les parents connaissent mieux les grands paramètres des services utilisés actuellement ou dans le passé, ils ont une connaissance limitée des différents types de service de garde ainsi que des caractéristiques qui les distinguent. Pour plusieurs parents, « garderie » est le terme générique employé sans égard au type de service fréquenté. La notion de services régis ou reconnus n'est pas claire pour

plusieurs participants aux discussions. Bon nombre de parents font une adéquation entre « régi » par le Ministère et « subventionné » dans le cadre du programme des places à contribution réduite. Par extension, il en découle une méconnaissance du statut, de la reconnaissance et des obligations des installations en garderies non subventionnées. Par ailleurs, le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants semble jouir d'une assez grande notoriété parmi les parents rencontrés. Ceux qui utilisent des services de garde non subventionnés ont mentionné qu'ils bénéficiaient ou avaient déjà bénéficié de cette mesure fiscale. Les parents savent qu'il n'y a pas d'inspection des services de garde en milieu familial non subventionné et non régi. Ils sont conscients que ces milieux ne sont pas soumis aux mêmes règles que les milieux subventionnés affiliés à un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.

Une majorité de parents font confiance aux mécanismes de suivi et de contrôle des milieux à contribution réduite. Plusieurs croient que, pour être subventionnés, les milieux doivent se soumettre à des inspections régulières pour conserver ce « privilège ». Les parents accordent plus ou moins d'importance au logo « Service de garde reconnu ». Certains y voient un sceau de conformité aux normes du Ministère alors que d'autres se montrent plutôt sceptiques quant à la valeur ajoutée qu'il représente ou à la confiance à accorder à ce symbole, surtout en milieu subventionné. Le logo s'est avéré davantage connu en installation.

Conception des notions légales liées aux services de garde à l'enfance

La légalité du service de garde est fortement présumée en milieu subventionné. La majorité des parents rencontrés savent qu'il y a des ratios éducatrice-enfants à respecter. Cependant, le respect d'un ratio maximal n'est pas primordial pour tous les parents. Pour plusieurs, le service de garde doit avant tout respecter des normes de sécurité et être propice au bien-être de leur enfant, et ce, sans qu'il y ait obligatoirement concordance avec les aspects légaux régis par le Ministère. En outre, devant une situation illégale hypothétique, l'attitude des parents est modulée par d'autres facteurs : la confiance dans les compétences de la personne responsable des enfants, le fait d'avoir ou non d'autres options de garde et la possibilité d'obtenir un reçu aux fins d'impôt.

Concernant les risques perçus à propos du recours à la garde illégale, les parents évoquent les risques liés à la sécurité physique des enfants, une moins bonne surveillance ou le fait de ne pas avoir de confirmation sur les aptitudes de la personne qui prend en charge les enfants. Ils relèvent aussi le risque d'une fermeture subite du milieu de garde ainsi que les recours difficiles en cas de problème ou d'accident. Pour certains parents, l'important est de sentir qu'on s'occupe bien de leur enfant, même s'il y a non-respect du nombre maximal d'enfants. Au nombre des freins à la dénonciation, certains craignent de nuire à la personne responsable, ils ne souhaitent pas mettre d'autres parents dans le pétrin ou ils mentionnent encore la difficulté de trouver une autre place en service de garde pour leur enfant. Dans ce contexte, certains parents semblent prêts à supporter certaines situations. D'autres chercheraient d'abord une nouvelle place avant de faire des démarches pour porter plainte.

Information recherchée par les parents, moyens utilisés et formes d'information souhaitées

Les parents ont dit avoir un intérêt limité quant à la recherche d'information générale sur les lois et règlements concernant les différents types de service de garde. Ce qui concerne le milieu qu'ils utilisent leur importe davantage. En fait, le besoin de s'informer s'exprime plutôt en cas de litige avec le milieu

ou de situation jugée problématique par les parents. Autrement, le besoin est lié à l'enjeu de trouver une place en service de garde avant la fin du congé parental. Pour ce faire, plusieurs sources d'information, dont bon nombre sur le Web, sont employées. En raison du besoin de disposer d'une place en temps opportun, plusieurs se tournent vers des sites Web présentant des services de garde non subventionnés (par exemple magarderie.com). Une fois la place trouvée, leur connaissance en matière de service de garde est basée principalement sur leur expérience, l'information transmise par le milieu de garde utilisé, les renseignements communiqués par d'autres parents utilisateurs ou par leur entourage. Après avoir trouvé une place, les parents utilisateurs d'un service de garde non subventionné vont chercher à connaître le coût quotidien net de la place et, pour ce faire, ils auront recours à l'outil de calcul disponible sur le site du ministère des Finances.

L'étude fournit des pistes d'amélioration concernant les communications faites aux parents utilisateurs d'un service de garde à l'enfance, notamment en milieu non subventionné. Les parents souhaitent une information claire et concise axée sur les grandes modalités réglementaires. Outre le site Web du Ministère, le besoin d'une information sur papier est manifeste. Pour joindre à coup sûr les parents, plusieurs suggèrent de faire appel aux intervenants qui ont déjà un lien avec les nouveaux parents ou les nouveaux arrivants pour leur transmettre une information générale sur les services de garde à l'enfance.

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

1.1. Contexte

Au printemps 2013, le ministère de la Famille (le Ministère) a adopté la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale. La stratégie prévoit notamment de sensibiliser les parents d'enfants de 0 à 5 ans aux aspects légaux en matière de services de garde à l'enfance, de faire la promotion des services de garde régis tout en diversifiant les moyens de repérer les services potentiellement illégaux. À cet effet, ces actions mettent l'accent sur plusieurs aspects des communications avec les parents.

Selon la stratégie adoptée, les parents pourraient contribuer plus activement à contrer la garde illégale. Pour ce faire, ils doivent cependant connaître :

- les principaux aspects réglementaires associés aux différents types de service de garde;
- les risques associés au fait de recourir à la garde illégale.

Par ailleurs, des communications efficaces avec les parents devraient tenir compte de :

- la diversité des services de garde à l'enfance;
- leur compréhension de ces services;
- l'information qu'ils recherchent;
- la source d'information et la forme qu'ils privilégient.

La connaissance et la compréhension qu'ont les parents à propos de la structure de l'offre de services de garde à l'enfance et des principaux aspects de sa réglementation sont des thèmes peu explorés à ce jour. Or, depuis la mise en place des services de garde éducatifs à l'enfance (SGE), les contextes de la garde se sont multipliés. Celle-ci diffère notamment selon qu'elle se réalise en installation ou en milieu familial, mais aussi du point de vue de sa structure de financement (subventionnée dans le cadre du programme des places à contribution réduite [PCR] ou admissible à un soutien fiscal), de sa structure juridique (à but lucratif ou non) et selon l'encadrement législatif (milieu régi et non régi). Chacune de ces dimensions implique des nuances relativement aux balises à respecter pour offrir le service en toute légalité. Or, le fait que l'offre des services de garde diffère selon plusieurs dimensions peut en complexifier la compréhension dans la population en général et pour les familles concernées en particulier.

Par rapport aux engagements énoncés dans la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale, la réalisation d'un portrait concernant les aspects connus des parents et ceux qui le sont moins permettrait de choisir les éléments de communication à ajuster ou à approfondir. De même, explorer les caractéristiques du service de garde recherché pour leur enfant et connaître ce qui est important pour les parents pourrait contribuer à mieux comprendre leur attitude devant une éventuelle situation de garde illégale.

Il serait aussi utile pour le Ministère de prendre le pouls des parents à propos des nouveaux « supports technologiques » par lesquels ils s'informent. Une meilleure connaissance de leurs pratiques en matière

d'information, de leur satisfaction relativement à l'information disponible et à celle qu'ils souhaiteraient obtenir favoriserait le succès de la mise à jour de l'information destinée aux parents.

En conséquence, le Ministère souhaite entendre des parents à propos de leurs besoins en matière d'information et documenter leur compréhension des différents types de service de garde, leur connaissance de certains aspects légaux ainsi que l'importance qu'ils accordent à ces aspects. Ultimement, le but est d'en arriver à mieux renseigner les parents sur les services de garde en s'assurant qu'ils disposeront de l'information dont ils ont vraiment besoin quand viendra le moment d'utiliser un service de garde pour leur enfant. C'est dans ce contexte que le Ministère a mandaté la firme Segma Recherche pour réaliser une étude qualitative au moyen de groupes de discussion formés de parents de jeunes enfants.

1.2. Objectifs de l'étude

L'étude vise à documenter la compréhension, les connaissances et les perceptions des parents à propos des différents types de service de garde à l'enfance pour soutenir le Ministère dans ses communications avec les parents de jeunes enfants utilisateurs ou futurs utilisateurs des services de garde à l'enfance. Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- ✘ documenter la compréhension des parents à propos des différents types de service de garde, principalement au regard des contextes qui définissent la garde légale et illégale;
- ✘ connaître les caractéristiques recherchées par les parents en ce qui concerne un service de garde pour situer l'importance qu'ils accordent à la légalité de ce service;
- ✘ explorer dans quelle mesure les parents sont prêts à s'impliquer pour contrer la garde illégale;
- ✘ préciser l'information recherchée par les parents, les sources d'information utilisées et les formes que prendra l'information souhaitée.

2. MÉTHODOLOGIE

Neuf groupes de discussion ont été formés avec des parents d'enfants de 0 à 5 ans résidant dans les régions de Montréal, de la Capitale-Nationale, de la Chaudière-Appalaches ou de l'Outaouais. Les rencontres se sont tenues du 20 octobre au 24 novembre 2014. Plus précisément, quatre groupes se sont réunis à Montréal, deux groupes à Québec, un groupe à Lévis et deux groupes à Gatineau.

Ce rapport constitue une analyse de l'information recueillie auprès des 69 parents, 46 femmes et 23 hommes, ayant participé à l'un ou l'autre des groupes de discussion.

2.1. Approche méthodologique

Dans le cadre du présent mandat, une démarche qualitative au moyen de groupes de discussion a été retenue. Les groupes de discussion et la dynamique interactive propre à ceux-ci fournissent une information précieuse quant à la compréhension d'une problématique et ils permettent fréquemment l'émergence de facteurs qui auraient pu être sous-estimés sans la tenue de ces groupes.

L'approche qualitative est indiquée pour permettre une compréhension plus approfondie d'un sujet encore peu exploré. Bien que les résultats n'aient pas une valeur statistique et qu'ils ne puissent être étendus à l'ensemble de la population étudiée, une application appropriée permet d'inventorier la diversité des points de vue les plus courants dans cette population. La crédibilité de la démarche et la solidité des constats reposent en bonne partie sur la composition des groupes (critères de sélection des participants, regroupement selon des caractéristiques significatives et nombre de groupes) ainsi que sur la qualité des outils de collecte des données (guide et animation) en fonction de l'objet d'étude.

Parmi les techniques de collecte des données employées dans une approche qualitative, le groupe de discussion peut permettre d'évaluer des besoins, des attentes ou la satisfaction ou encore de mieux comprendre des opinions, des motivations ou des comportements. Il permet également de tester ou de faire émerger de nouvelles idées.

2.2. Processus de recrutement et profil des participants

La population visée et les critères de sélection

Les participants ciblés devaient présenter les caractéristiques suivantes :

- ✘ être un parent utilisateur d'un service de garde
 - ✓ avoir un enfant d'âge préscolaire gardé au moins trois jours par semaine en raison du travail ou des études du parent;
 - ✓ avoir des contacts réguliers avec le milieu de garde de son enfant;
 - ✓ résider au Canada depuis moins de cinq ans (pour un groupe exclusivement composé de parents immigrants à Montréal);

Sont exclus :

- les parents qui font garder leur enfant à leur domicile;
- les parents qui ne rémunèrent pas la personne responsable de la garde de leur enfant.

OU

- ✘ être un parent qui recherche activement une place en SGE pour son enfant de 0 à 5 ans (pour un groupe seulement)

ET

- ✘ pouvoir s'exprimer en français dans le contexte d'une discussion de groupe.

Considérant le fait que plusieurs parents ont expérimenté plus d'un type de service de garde pour leur enfant (centre de la petite enfance [CPE], garderie subventionnée [GS], garderie non subventionnée [GNS], milieu familial régi et non régi), ils ont été regroupés selon leur expérience d'un même type de SGE donné au moment de la tenue du groupe. Le choix des critères de composition des groupes s'appuie sur le postulat que la conception ou la perception des parents au sujet des thèmes abordés pourraient varier en fonction des caractéristiques suivantes : fréquenter un milieu familial, une installation, un milieu subventionné ou non, chercher une place ou résider au Canada depuis moins de cinq ans. Le tableau 2A présente la distribution des groupes selon les différents critères.

Tableau 2A : Répartition des groupes selon le profil des parents dans les différentes régions

Profil des parents	Capitale-Nationale Québec	Chaudière-Appalaches Lévis	Montréal	Outaouais Gatineau	Nombre de groupes
Installation (INST) (subventionnée / non subventionnée)	1		1		2
Familial (FAM) (subventionnée / non subventionnée)	1	1		2	4
Garde non subventionnée (NSUB) (installation ou milieu familial)			1		1
À la recherche d'une place (RECH)			1		1
Immigrants (IMM) (au Canada depuis moins de cinq ans)			1		1
Nombre de groupes	2	1	4	2	9

Le processus de recrutement des personnes participantes

Le recrutement des parents participants a été réalisé par Segma Recherche à partir de trois sources différentes :

- ✘ une liste de mères ayant déjà répondu à des études téléphoniques ou à des questionnaires sur le Web portant sur des produits alimentaires destinés aux mères de jeunes enfants (moins de 17 mois) au cours des cinq dernières années;
- ✘ des bases de données constituées par la firme et ses partenaires au fil du temps et contenant les coordonnées de parents et les profils de base recherchés;

- ✘ finalement, le recrutement a été complété à partir de l'envoi de courriels ciblés à des personnes inscrites à des panels Web. Les personnes ayant de jeunes enfants qui fréquentaient des services de garde étaient invitées à communiquer avec la firme si elles étaient intéressées à participer aux travaux d'un groupe de discussion, moyennant une compensation financière (75 \$).

Dans un deuxième temps, le recrutement des participants s'est poursuivi par contacts téléphoniques. Un même questionnaire de recrutement était utilisé de manière à recruter des parents qui présentaient la diversité des caractéristiques souhaitées selon les groupes pour chacune des régions (annexe I).

Enfin, pour maximiser le taux de participation, la présence de chaque participant était confirmée une première fois dans les 48 heures précédant la rencontre, une deuxième fois la veille et une dernière fois la journée même.

Le tableau 2B illustre les différentes étapes du processus de recrutement. Au total, 1 185 personnes ont été sollicitées. De ce nombre, 143 parents ont accepté de participer à l'un ou l'autre des neuf groupes de discussion. Par ailleurs, 98 personnes ont confirmé leur présence et 45 l'ont annulée. Au moment de commencer l'une ou l'autre des rencontres, 25 personnes ne se sont pas présentées alors que 4 autres se sont présentées en retard et n'ont pas participé aux rencontres

Tableau 2B : Processus de recrutement des parents

Processus de recrutement des parents	TOTAL	Montréal (27, 28, 29 octobre et 24 novembre)	Québec (20 et 21 octobre)	Lévis (22 octobre)	Gatineau (3 et 4 novembre)
Population de départ	1 185	657	168	127	233
Personnes ayant accepté de participer	143	61	27	16	39
Ayant annulé	45	15	5	5	20
Ayant confirmé leur présence	98	46	22	11	19
Pas présentées	25	13	2	2	8
Présentées en retard	4	1	3	-	-
Participants	69	32	17	9	11

Le profil des participants

Au total, 69 parents, 46 femmes et 23 hommes, ont intégré l'un ou l'autre des neuf groupes de discussion, en moyenne 8 parents par groupe. L'âge moyen des participants était de 33 ans. Ces parents avaient généralement un niveau de scolarité élevé, soit une scolarité collégiale (42 %) ou universitaire (44 %). Les deux tiers occupaient un emploi à temps plein. Plus de six participants sur dix avaient un revenu familial supérieur à 50 000 \$ par année avant impôt.

Tableau 2C : Profil des participants

	TOTAL		Gatineau	Lévis	Montréal	Québec
	Nombre	%				
Nombre total de participants	69	100 %	11	9	32	17
SEXE						
Homme	23	33 %	--	2	13	8
Femme	46	67 %	11	7	19	9
ÂGE						
20-24 ans	3	4 %	--	2	1	--
25-29 ans	12	17 %	1	2	6	3
30-34 ans	28	41 %	8	3	10	7
35-39 ans	18	26 %	1	2	11	4
40 ans et plus	8	12 %	1	--	4	3
MOYENNE D'ÂGE	33 ans		33 ans	30 ans	34 ans	34 ans
SCOLARITÉ						
Secondaire	10	14 %	1	3	3	3
Collégiale	29	42 %	3	5	12	9
Universitaire (baccalauréat, certificat)	24	35 %	6	1	15	2
Universitaire (maîtrise, doctorat)	6	9 %	1	--	2	3
SITUATION D'EMPLOI						
Travailleur à temps plein	45	65 %	9	6	17	13
Travailleur à temps partiel	6	9 %	--	--	5	1
Étudiant	6	9 %	--	1	5	--
Sans emploi/congé de maternité	12	17 %	2	2	5	3
REVENU FAMILIAL						
Moins de 20 000 \$	2	3 %	--	1	1	--
Entre 20 000 \$ et 29 999 \$	8	12 %	--	1	5	2
Entre 30 000 \$ et 49 999 \$	13	19 %	1	1	11	--
Entre 50 000 \$ et 69 999 \$	19	28 %	2	3	9	5
70 000 \$ et plus	27	39 %	8	3	6	10

En comparaison avec l'ensemble des parents québécois d'enfants de moins de cinq ans, les participants à l'étude ont le même âge moyen et une situation d'emploi assez similaire selon les dernières données disponibles. Toutefois, même s'ils sont plus scolarisés que l'ensemble de la population des parents de jeunes enfants, le revenu familial des parents participants est inférieur à celui des parents québécois d'enfants de moins de cinq ans¹.

1. Source : STATISTIQUE CANADA, *Enquête nationale auprès des ménages*, 2011.

2.3. Logistique des groupes de discussion

Quatre groupes de discussion se sont réunis à Montréal, deux groupes à Québec et deux groupes à Gatineau, dans une salle aménagée à cette fin. Ces salles étaient équipées d'un miroir sans tain permettant l'observation des discussions à partir d'une salle adjacente. Les participants étaient informés de la présence d'observateurs. Ces salles étaient également pourvues d'un équipement complet pour l'enregistrement audio et vidéo des discussions.

Le groupe de discussion qui a réalisé ses travaux à Lévis a également occupé une salle de réunion pourvue d'un équipement complet pour l'enregistrement vidéo des discussions, et une salle adjacente permettait l'observation du groupe (télévision en circuit fermé).

Tous les groupes ont été animés en français par le chargé de projet de Segma Recherche. La durée moyenne des rencontres était de deux heures. Une conseillère expérimentée a également assisté certains groupes de discussion et elle était responsable de la prise de notes pour tous les groupes. De plus, cette même conseillère a procédé à l'écoute des enregistrements des discussions auxquelles elle n'avait pas assisté. La chargée de projet de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique (DRES) du Ministère a assisté aux discussions de tous les groupes, à titre d'observatrice.

Les participants ont reçu une somme de 75 \$ pour compenser, notamment, les coûts de déplacement ou les frais de garde.

2.4. Guide de discussion

Le guide de discussion s'articule autour des objectifs spécifiques poursuivis par l'étude. L'outil est subdivisé selon les thèmes suivants :

- ✘ les caractéristiques des services de garde recherchés par les parents;
- ✘ la connaissance des parents à propos des différents types de service de garde;
- ✘ leur conception de la garde illégale et des risques auxquels s'exposent ceux qui y recourent;
- ✘ l'information recherchée, les moyens et les formes de communication privilégiés.

Le guide a été élaboré par la DRES en collaboration avec le chargé de projet de Segma Recherche. Les questions abordées ont été validées par les représentants du Ministère concernés par la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale. Le guide d'animation des groupes de discussion est présenté à l'annexe II.

3. ANALYSE DES DISCUSSIONS

Pour chacun des quatre grands thèmes à l'étude, cette section présente une analyse des résultats basée sur les principaux éléments se dégageant du discours des parents. Après les constats généraux, des différences de point de vue selon les groupes de parents sont précisées lorsque relevées à l'analyse². Les nuances selon les groupes sont exposées au fur et à mesure que les éléments sont abordés. Après chacune des citations mentionnées pour appuyer des constats, le groupe auquel appartenait le parent cité est précisé.

3.1 Caractéristiques des services de garde recherchés par les parents

L'étude s'est d'abord intéressée à ce que recherchent les parents dans un service de garde. Ce thème, qui se voulait plutôt large, a permis d'explorer leur conception d'un milieu de garde adéquat, du milieu souhaité pour leur enfant, les conditions leur permettant de faire confiance à un milieu de garde ainsi que leurs critères minimaux pour accepter de confier leur enfant. Plus globalement, ce volet de la discussion avec les parents a permis de mieux comprendre tant leur conception de la qualité d'un service de garde que ce qui sert de fondement à leur sentiment de sécurité.

Pour structurer les échanges, les parents ont d'abord été invités à énumérer, à tour de rôle, les éléments auxquels ils prêtent attention lorsqu'ils cherchent un milieu de garde pour leur enfant. Concrètement, voici les questions posées pour susciter les échanges :

« Comme parents, qu'est-ce qui était le plus important quand vous cherchiez une place en service de garde pour votre enfant? »

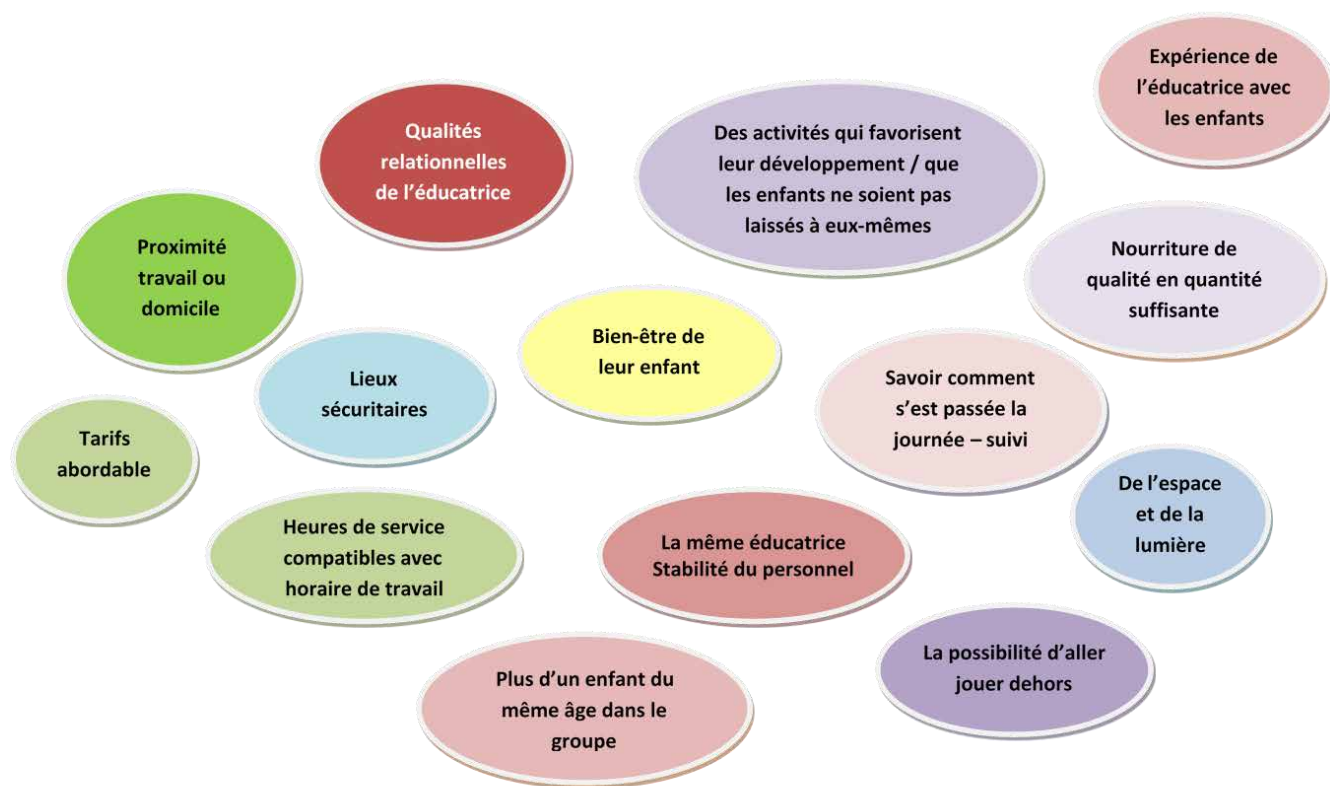
« Quels ont été les critères les plus déterminants quand vous avez cherché et choisi une place? »

L'animateur transcrivait sur de grandes feuilles tous les éléments évoqués par les parents du groupe. Ceux-ci étaient ensuite invités à prioriser les quatre ou cinq éléments les plus importants à leurs yeux. Chacun pouvait expliquer ses choix et le groupe devait tendre vers un certain consensus concernant les dimensions prioritaires et celles pour lesquelles ils ne souhaitaient pas faire de compromis.

De façon générale, tous les groupes de parents ont évoqué leur préoccupation à l'égard du bien-être de leur enfant en service de garde. En des termes variés, ils ont parlé de l'importance qu'ils accordent au bien-être de leur enfant dans son milieu de garde. À titre illustratif, la figure 3A présente un éventail des critères considérés par les parents des différents groupes dans la recherche d'un service de garde pour leur enfant.

2.Types de groupes de parents : utilisateurs d'un milieu familial (FAM n^{os} 1-2-3-4), d'une installation (INST n^{os} 1-2), d'un milieu non subventionné (NSUB), à la recherche d'une place (RECH), immigrants récents (IMM).

Figure 3A : Illustration des différentes caractéristiques d'un service de garde à l'enfance souhaitées par les parents



Dans le cadre de l'analyse, l'ensemble des différents éléments ont été recensés pour ensuite être regroupés sous sept grandes dimensions distinctes évoquées par les parents. Ainsi, des parents à la recherche d'un milieu de garde pour leur enfant peuvent considérer les types de caractéristiques suivantes :

- l'environnement physique : l'aménagement des lieux et les équipements;
- l'environnement humain : les qualités de l'éducatrice et la composition des groupes d'enfants;
- l'environnement éducatif : les interventions pour favoriser le développement de leur enfant;
- des heures de service compatibles avec leur horaire de travail;
- de la nourriture de qualité, en quantité suffisante;
- un service de garde à proximité, quelque part entre la maison et le lieu de travail;
- des tarifs abordables.

Un même parent ne va pas nécessairement rechercher toutes ces caractéristiques, tout comme l'importance accordée à chacune d'elles peut varier d'un parent à l'autre ainsi que d'un groupe à l'autre. En conséquence, dans ce qui suit, la chronologie de présentation des caractéristiques ne reflète pas nécessairement la préséance accordée à l'un ou à l'autre de ces critères par les parents.

3.1.1 Environnement physique : l'aménagement des lieux et les équipements

Une préoccupation des parents par rapport à l'environnement physique du service de garde est ressortie spontanément dans tous les groupes de parents, peu importe leur situation. Quand ils cherchent un milieu de garde pour leur enfant, les parents sont sensibles à l'aménagement des lieux, à l'intérieur comme à l'extérieur, ainsi qu'aux équipements disponibles, notamment les jouets.

Des parents évoquent par moments des aspects liés à la sécurité des lieux et, dans d'autres cas, ils se disent attentifs à l'environnement pour les possibilités de stimulation que le milieu offre ou la qualité de vie qu'ils entrevoient pour leur enfant en ces lieux.

L'aménagement souhaité semble un peu différent selon que le service de garde se situe en milieu familial ou en installation. Pour certains parents utilisateurs de la garde en milieu familial, il est important qu'un espace de la maison soit réservé à la garderie, et que cet espace soit lumineux et suffisamment grand pour éviter que les enfants y soient entassés. L'accès à toute la maison est un avantage pour d'autres. Quelques parents mentionnent qu'il doit y avoir suffisamment de jouets, pour différents âges et stimulant différentes facettes de leur développement.

*« Il ne faut pas que ça se passe dans le salon. Il doit y avoir un coin aménagé pour la garderie. »
FAM n° 1*

« Pas dans un sous-sol. Il faut des fenêtres et de la lumière naturelle. » FAM n° 4

« Moi, ma garderie est dans un sous-sol, mais ils vont en haut pour déjeuner et pour dîner. Aussi, ils vont dehors deux fois par jour. C'est tout le sous-sol, c'est grand et décoré pour les enfants. Ils ne sont pas dans le sous-sol toute la journée. » FAM n° 3

*« La raison pour laquelle j'ai choisi un milieu familial au lieu d'une installation est que je voulais que ça ressemble à chez nous, que ça ressemble à ce que ça aurait été si j'étais restée à la maison. »
FAM n° 3*

Dans les services en installation, les préoccupations à l'égard de l'aménagement des lieux ont davantage trait à leur adaptation à la réalité des tout-petits ou à leur sécurité.

« La garderie est aménagée pour les enfants, avec des salles de bains adaptées à leur taille. » IMM

« Il y a un caoutchouc pour ne pas que les enfants se coincent les doigts dans les portes. Le code du bâtiment est adapté pour la sécurité des enfants. » INST n° 1

L'espace extérieur

Bon nombre de parents disent accorder de l'importance à l'espace extérieur. Ceux qui en parlent font référence à la cour extérieure du service de garde, mais certains considèrent aussi le quartier et les parcs à proximité.

« Le lieu, le quartier. Il doit y avoir de l'espace pour jouer dehors et être bien aménagé. » FAM n° 4

« Il y a de la cour en masse. Une montagne pour aller glisser l'hiver. Beaucoup d'espace, c'est important pour mon garçon qui est hyperactif et qui a besoin de dépenser son énergie. » FAM n° 4

« Pas une garderie dans un appartement, il faut une cour. » FAM n° 1

La propreté des lieux

Cet élément est ressorti spontanément dans presque tous les groupes, sauf les deux groupes localisés en Outaouais. Par ailleurs, pour la plupart des parents, la propreté des lieux semble plutôt faire partie des critères de base incontournables. En outre, quelques parents spécifient accorder de l'importance au fait de sentir une odeur agréable dans la garderie.

« Je ne veux pas voir de mousse partout par terre ou que ça sente le moisi. » CHER

« Pour moi, c'est comme la base, c'est évident. Je ne l'ai pas inclus parmi mes quatre critères les plus importants, mais c'est le minimum. C'est un must. » NSUBV

Au-delà de la question de la propreté, des parents font référence à un environnement santé pour leurs enfants. Plus précisément, quelques parents ont mentionné rechercher un milieu sans fumée et, s'ils pensent à ce critère, c'est qu'ils ont été confrontés à cette situation à l'occasion de visites dans des services de garde en milieu familial. Dans la région de l'Outaouais, les inquiétudes relatives au radon ont été mentionnées dans un groupe.

« Le milieu doit être non fumeur, même quand les enfants ne sont pas là. » FAM n° 2

« Dans la région, il y a du radon, donc j'aime moins les sous-sols. » FAM n° 4

3.1.2 Environnement humain : les qualités de l'éducatrice et la composition des groupes d'enfants

Si la qualité de l'environnement physique est tangible et plus facilement observable pour les parents à la recherche d'un milieu de garde, l'observation de l'environnement humain dans lequel évoluera leur enfant s'avère plus subtile. Pour avoir la paix de l'esprit et pour sentir leur enfant en sécurité, les parents ont besoin de faire confiance à la personne à qui ils le confient. Notamment en milieu familial, les qualités de cette personne revêtent une importance particulière. Les propos des parents permettent de relever plusieurs dimensions des qualités attendues chez la personne chargée de prendre soin de leur enfant : qualités relationnelles et compétences personnelles, stabilité, expérience dans le domaine de la petite enfance et formation pertinente.

« La dame m'a inspiré confiance. Quand tu pars travailler et que tu ne t'inquiètes pas, ça n'a pas de prix. » FAM n° 4

« Elle les aime tellement, on se sent en sécurité. » FAM n° 3

Les nuances dans les propos des parents selon chacune de ces dimensions sont présentées dans ce qui suit mais, de manière générale, il ressort que les parents rencontrés ont davantage mis l'accent sur les compétences personnelles et relationnelles de l'éducatrice, avec les enfants comme avec les parents, plutôt que sur sa formation professionnelle.

Les qualités personnelles de l'éducatrice – sa capacité à créer une relation affective significative avec leur enfant – le besoin des parents d'avoir confiance

Les parents souhaitent trouver une éducatrice qui saura créer une relation affective positive avec leur enfant. Cet élément est ressorti spontanément dans chacun des groupes, exprimé sous différentes formes. Pour déterminer s'il s'agit du bon milieu pour leur enfant, les parents disent avoir été attentifs à

la réaction de leur enfant ou à celle des autres enfants en présence de l'éducatrice. Ils disent observer les interactions de l'éducatrice avec les enfants du groupe. Des parents mentionnent qu'ils cherchent à voir si la personne aime les enfants et si elle aime son travail. Ils voudraient que leur enfant se sente bien, voire qu'il se sente aimé par l'éducatrice. « Chaleureuse et enjouée » ressortent comme des qualités personnelles prisées des parents. Dans le registre des compétences, certains parents disent rechercher une personne capable d'encadrer les enfants et d'établir certaines routines. Pour faire un choix et trouver « la bonne personne », il s'agit pour plusieurs d'une question d'intuition ou de première impression au contact de l'éducatrice. D'autres s'appuieront sur des recommandations pour s'assurer que la personne saura remplir cette condition.

« On doit sentir qu'elles aiment les enfants. On y va au feeling. Aussi, on voit comment l'enfant réagit quand tu le laisses ou vas le chercher. » IMM

« Quand mon bébé avait neuf mois, je ne cherchais pas une place à 7 \$. Je cherchais une deuxième mère. » INST n° 1

« Quand j'étais petite, je ne suis pas allée en milieu de garde et c'était important pour moi que mes enfants aient un milieu qui ressemble à la maison. À cinq mois (âge du bébé au moment de son entrée en SG), je cherchais une place où on allait bercer mon enfant. » FAM n° 3

« Le feeling. J'avais une liste d'affaires comme aller jouer dehors tous les jours, pas trop ou même pas de télévision, propre, faire des jeux éducatifs. Mais, finalement, c'est le feeling qui l'a remporté. On a senti qu'elle aimait les enfants, que les enfants l'aimaient. Quand les enfants ne veulent pas partir le soir, ça en dit long. » FAM n° 3

Chez les parents utilisateurs de la garde en milieu familial, certains ont exprimé le souhait de trouver une éducatrice faisant preuve d'ouverture et de souplesse. D'autres recherchent des valeurs communes avec l'éducatrice. À travers ces éléments, ces parents mettent ainsi l'accent sur le besoin d'une bonne communication parents/éducatrice et d'une intervention cohérente auprès de l'enfant.

« Certains milieux étaient loin de moi, [...]. Finalement, la famille où mon garçon va est colombienne et leurs valeurs sont plus près des nôtres, c'est chaleureux, on aime faire la fête. Ça n'a pas à être un milieu québécois, mais avec des valeurs qui me représentent. » FAM n° 4

« Je cherchais un milieu pas trop rigide, un milieu de vie naturel, un peu comme à la maison. » FAM n° 4

« Je me sens en sécurité quand elle réagit exactement comme j'aurais réagi. Elle m'appelle si la petite pleure trop. Quand tu reviens à la fin de la journée pis elle te dit qu'elle s'est fait mal, je sens qu'elle n'essaie pas de me cacher des choses. » FAM n° 3

« Je me suis plus concentrée sur l'éducatrice comme telle. Ses valeurs, comment elle fonctionnait avec ses enfants à la maison. Je voulais mon image miroir par rapport à la façon dont j'éduque mes enfants. » FAM n° 4

« Il faut que l'éducatrice soit à l'affût, qu'elle soit vivante et animée. [...] Il faut qu'elle soit prête à suivre les étapes où on est rendu, comme l'apprentissage de la propreté. » FAM n° 2

Les recommandations

Pour faire confiance à un milieu et pour orienter leur recherche d'un milieu de garde qui convient à leurs exigences, un certain nombre de parents ont mentionné s'être appuyés sur des recommandations. Cet élément est ressorti spontanément dans quatre des neuf groupes de discussion mais, fait à noter, dans aucun des deux groupes de parents ayant un enfant en installation. Les recommandations peuvent

provenir de plusieurs sources. Il y a évidemment les amis et les connaissances qui peuvent être consultés. Certains ont même interrogé les parents des enfants fréquentant le service de garde, à leur arrivée ou à leur sortie, pour leur demander comment ça se passait dans la garderie. Internet et les réseaux sociaux peuvent aussi être considérés pour se faire une opinion du service offert, entre autres le site *magarderie.com*.

« La référence de quelqu'un est importante pour moi. J'ai de la misère à faire confiance au départ et j'aime pouvoir parler à quelqu'un qui la connaît. » FAM n° 1

« J'ai eu des commentaires hyperpositifs de parents qui avaient leur enfant là. Ça, c'est très rassurant. » FAM n° 3

L'expérience et la formation de l'éducatrice dans le domaine de la petite enfance

L'expérience de l'éducatrice est ressortie spontanément dans presque tous les groupes, sauf dans deux groupes utilisant un service de garde en milieu familial dans deux régions différentes. Par ailleurs, cette notion a été discutée dans tous les groupes grâce à diverses relances de l'animateur afin de recueillir le point de vue des parents à ce sujet.

Dans chacun des groupes se trouvaient des parents qui accordaient de l'importance à la formation de l'éducatrice. Cependant, tout en considérant qu'un plus grand nombre de groupes étaient formés de parents dont l'enfant fréquentait un milieu familial, le discours dominant penchait en faveur de l'expérience et des aptitudes de l'éducatrice. En installation, la formation des éducatrices était tenue pour acquise alors qu'en milieu familial les années d'expérience de la personne et ses aptitudes ont semblé compenser une possible absence de formation scolaire.

« Ma gardienne n'a pas de formation, mais ce n'est pas ce qui prime pour moi, c'est que ma puce soit bien et aime les activités qu'ils font et ma fille est bien. » FAM n° 1

« La formation, ce n'est pas tant important pour moi. C'est plus l'attitude en général. » FAM n° 2

« Moi, je préfère les plus vieilles personnes, avec plus d'expérience, qui n'ont plus d'enfants à la maison (référence à des enfants d'âge préscolaire ou scolaire), soit entre 40 et 50 ans. » IMM

En installation, plusieurs parents semblent savoir que les éducatrices, ou un certain nombre d'entre elles, doivent détenir une formation reconnue dans le domaine de la petite enfance. Bien que cela ait un effet rassurant pour plusieurs d'entre eux, il n'en demeure pas moins que, tout comme pour les parents dont l'enfant est gardé en milieu familial, les qualités personnelles de l'éducatrice et son expérience demeurent les atouts préférés, comme en font foi certaines de ces citations.

« Il est important d'avoir un certain nombre de personnes formées, mais l'expérience aussi est bonne. Il faut un équilibre. » INST n° 2

« La qualité du personnel qui y travaille. Mais la formation n'est pas garante de la compétence ou de la qualité de la personne. » INST n° 1

« Je regarde plus le professionnalisme, savoir quoi faire avec un enfant qui a une crise. Il ne faut pas sortir de l'école et apprendre sur le tas. » INST n° 2

Par ailleurs, des parents utilisateurs d'un service en installation ont mentionné apprécier la possibilité d'avoir accès à des services professionnels spécialisés comme des orthophonistes. Pour quelques groupes, la formation en secourisme et soins d'urgence (réanimation cardio-respiratoire : RCR) a été

relevée comme un élément retenant leur attention. Plusieurs parents semblent au fait que cette formation est obligatoire, peu importe le milieu de garde.

« Avoir une trousse d'urgence à la garderie et une formation en RCR, c'est l'essentiel. » FAM n° 1

La stabilité du personnel éducateur

Cette préoccupation est ressortie spontanément dans trois des neuf groupes de discussion. La stabilité du personnel semble recherchée afin d'offrir à l'enfant la possibilité de bénéficier d'une constance ainsi que de la possibilité de créer une relation significative et des liens d'attachement. Certains parents portent une attention particulière au roulement de personnel en installation. À ce propos, ils font tantôt référence au départ d'éducatrices vers d'autres emplois et d'autres fois au nombre d'éducatrices susceptibles d'être responsables de leur enfant au cours d'une même journée ou d'une semaine.

« Si on me donne le choix, je vais prendre une garderie avec un personnel stable. Ça perturbe les enfants les changements de personnel. » INST n° 2

« Parfois, il y a beaucoup de changement d'éducateurs avec une nouvelle personne chaque semaine. » RECH

« La formation ne fait pas tout. C'est important, la stabilité du personnel et la relation avec l'éducatrice. » INST n° 2

« Quand les éducatrices sont là longtemps, c'est qu'elles sont contentes. Ça va bien avec le patronat. Belle ambiance de travail. Mes enfants en bénéficient. » INST n° 2

De plus, des parents dont l'enfant est gardé en milieu familial ont dit chercher des indices qui peuvent leur permettre de penser que l'éducatrice est dans ce milieu pour rester. Par ailleurs, le roulement de personnel a aussi été soulevé comme indice d'un climat de travail potentiellement problématique dans une installation.

« J'ai su que la dame faisait ça depuis une vingtaine d'années, elle était stable et avait de l'expérience. Je ne voulais pas que ma fille change de garderie trois fois. » FAM n° 3

« Je voulais une personne stable, pas une jeune maman qui s'improvise éducatrice. » FAM n° 3

« Au privé, en milieu familial, c'est plus stable. C'est la même madame qui est là tous les jours. » INST n° 2

La continuité des services et l'importance d'un milieu avec plusieurs éducatrices

Lorsqu'une éducatrice en installation se déclare malade, il n'y a pas de conséquences sur la continuité des services. En milieu familial, la situation peut être autre; les parents risquent de devoir trouver rapidement une autre solution pour s'acquitter de leurs obligations professionnelles. Il s'agit d'un désavantage soulevé par quelques parents. Dans le même ordre d'idées, certains parents ont indiqué rechercher un service en installation pour éviter que leur enfant soit en présence d'une seule éducatrice. La présence de plusieurs éducatrices a pour eux un effet rassurant.

« Si une éducatrice se déclare malade le matin, les enfants entrent quand même. » INST n° 2

La composition des groupes d'enfants

Selon plusieurs des parents rencontrés, le développement de l'enfant en service de garde dépend également du groupe dans lequel il évolue. C'est une préoccupation particulière parmi les parents

utilisant un service de garde en milieu familial. Ils souhaitent que les âges des enfants soient bien équilibrés, idéalement en ayant au moins deux enfants dans le même groupe d'âge que leur propre enfant. Enfin, un parent a soulevé sa préoccupation de garder la fratrie unie c.-à-d. que ses enfants passent la journée ensemble, et ce, par souci de leur offrir des conditions de vie comparables à ce qu'elles auraient été si un de leurs parents était resté à la maison avec eux.

*« Il est important d'avoir des enfants de différents âges, mais d'avoir une synergie avec des couples d'enfants du même âge. Il ne faut pas quatre enfants entre 10 et 18 mois et un seul de 5 ans. »
FAM n° 1*

« Le groupe d'âge est important. L'enfant doit avoir des amis de son âge. Pas juste être entouré de poupons. » FAM n° 2

« Quand mon enfant avait moins de 3 ans, j'appréciais ça qu'ils ne soient que six enfants. Mais à 4 ans, quand tu te rapproches de l'école, j'aurais aimé ça qu'il y ait plus d'enfants de son âge. Il devenait le plus vieux de la garderie. » FAM n° 3

« Je voulais avoir la possibilité que mes deux enfants passent la journée ensemble dans le même groupe. » FAM n° 3

« Dans un milieu familial, il y a trop de différences d'âge. Les plus jeunes sont plus turbulents et accaparent plus l'attention de la personne. » INST n° 1

Le ratio éducatrice-enfants

L'attention portée au ratio éducatrice-enfants dans la recherche d'un milieu de garde est ressortie spontanément dans deux groupes de parents. Cette notion a toutefois été discutée dans tous les groupes, grâce à diverses relances de l'animateur afin d'ouvrir le dialogue sur cet aspect central de la réglementation des services de garde, qui sera repris dans les thèmes de discussion subséquents (section 3.2.1). De fait, la notion de garde illégale est principalement définie par le non-respect d'un ratio éducatrice-enfants³.

Bien que la plupart des parents ne connaissent pas exactement les ratios selon l'âge des enfants et selon les différents types de garde (régie, non régie, milieu familial, installation), les parents rencontrés savent généralement qu'il y a des ratios à respecter quant au nombre d'enfants par éducatrice.

« Il y a des règles pour le nombre d'enfants par éducatrice, selon l'âge des enfants. » INST n° 1

« Avec les poupons, le ratio est important. C'est quatre bébés maximum par éducatrice. » INST n° 2

Par ailleurs, un certain nombre de parents affichent une certaine souplesse par rapport à l'application de cette règle. Ils disent s'appuyer principalement sur la qualité du service rendu, tant en milieu familial qu'en installation, et ils indiquent que la capacité d'effectuer une prestation de qualité peut varier d'une personne à l'autre. Pour ces parents, un enfant de plus ne semble pas les inquiéter outre mesure, pourvu que ces personnes aient les compétences et qu'elles exercent le contrôle sur le groupe.

« Il faut que la qualité soit offerte, et ce n'est pas en lien avec le nombre d'enfants. » INST n° 2

3.« Nul ne peut, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, offrir ou fournir des services de garde à plus de six enfants s'il n'est titulaire d'un permis de centre de la petite enfance ou de garderie ou s'il n'est reconnu à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial agréé. » (art.6 LSGEE)

3.1.3 Interventions pour favoriser le développement de leur enfant

Les activités réalisées avec les enfants – le programme éducatif proposé

La préoccupation accordée par les parents aux activités réalisées avec les enfants et au programme éducatif offert par un service de garde a nommément été exprimée dans six des neuf groupes de discussion, et ce, sans profil distinctif quant aux caractéristiques des groupes de parents évoquant ce critère ou non.

« Le programme éducatif est important. Il faut une structure, une ligne directrice pour les éducatrices. » INST n° 2

« Les outils utilisés pour le développement de l'enfant. Les activités réalisées. » NSUBV

« Il doit y avoir des activités diversifiées, que les enfants ne soient pas laissés à eux-mêmes. Ils doivent jouer dehors, s'amuser, pas trop écouter la télé. Il faut aussi une certaine forme d'encadrement dans le jeu. » FAM n° 3

« Il faut sortir dehors. Pour moi, ça fait partie du programme éducatif. » FAM n° 1

Aux yeux de plusieurs parents, l'importance que revêt le programme éducatif offert par le service de garde semble augmenter à mesure que l'enfant grandit. Quand l'enfant a 3 ou 4 ans, les parents semblent accorder plus d'importance au programme éducatif offert et à la préparation de l'enfant pour son entrée à l'école. Quelques parents ont même changé leur enfant de service de garde afin de mieux satisfaire ces nouveaux besoins.

« Quand ma fille était plus petite, un an, je cherchais plus une garderie avec une éducatrice pour lui donner beaucoup d'amour. Mais à deux ans, tu regardes plus les jouets et ce genre de chose. C'est pour cette raison que je l'ai changé de garderie. Je donnais plus d'importance à un milieu familial plus jeune et ensuite plus à un milieu pour développer son intelligence. » IMM

« Plus jeune, un milieu familial est comme une transition entre la maison et la garderie. Ensuite, quand l'enfant est plus vieux, qu'il commence à parler et à être plus autonome, tu commences à vouloir des jeux plus évolués et un programme pédagogique. » IMM

L'analyse des propos des parents permet d'entrevoir que tous ne partagent pas la même vision ou compréhension d'un programme éducatif. Pour certains, un programme éducatif, c'est tout ce que fait l'enfant pendant la journée et qui contribue à son développement global (développement social, affectif, cognitif, moteur et langagier). Pour eux, les activités et les jeux libres ou structurés doivent être diversifiés et adaptés à l'âge des enfants. Cette vision correspond à celle soutenue par le Ministère. D'autres parents mettent l'accent sur les activités réalisées en préparation de l'entrée à l'école (p. ex. bricolages, dessins, apprentissage des lettres, des chiffres ou de l'anglais). Ils traduisent ainsi une vision de leurs attentes relativement à l'intervention éducative qui devrait être réalisée avec leur enfant en service de garde.

« Ça prépare l'enfant à son entrée scolaire, il apprend à découper, regarde les circulaires pour les fruits, les découpe. On peut même montrer quelques mots en anglais, comme les couleurs. » FAM n° 1

« On s'est fait présenter le programme éducatif du CPE comme répondant aux normes du Ministère en termes de développement de l'enfant, mais ils jouent toute la journée. Alors que dans la garderie privée, tout est encadré et en plus, il y a l'immersion anglaise. » INST n° 1

Par ailleurs, plusieurs parents souhaitent ou ont dit apprécier avoir un suivi de la journée ou de l'évolution de leur enfant.

« Que la personne collabore avec nous à l'étape où on est rendu, comme l'apprentissage de la propreté. Un suivi. » FAM n° 2

« Le programme éducatif et le journal de bord permettent un suivi avec le parent. » INST n° 1

Dans les milieux familiaux, plusieurs parents semblent vouloir s'assurer que l'usage de la télévision sera limité afin de favoriser la réalisation d'activités et de jeux à caractère éducatif. Ces parents sont particulièrement soucieux que les enfants ne soient pas laissés à eux-mêmes.

« Les enfants ne doivent pas être devant la télé toute la journée. Ils vont jouer au parc, dans le sous-sol. L'enfant a l'occasion de s'épanouir avec les activités. » FAM n° 2

« Est-ce que les enfants restent plantés devant la télé? Vont-ils jouer dehors? Fait-elle des activités éducatives avec les enfants? » NSUBV

Aller jouer dehors quotidiennement

Cet élément est ressorti spontanément dans quatre des neuf groupes de discussion, sans profil distinctif quant aux groupes qui l'ont mentionné. À cet égard, certains parents disent rechercher un milieu qui dispose d'une cour clôturée pour jouer dehors ou encore dans un parc à proximité. Pour ces parents, les enfants doivent sortir et avoir un endroit pour jouer quotidiennement à l'extérieur.

« Je ne veux pas d'une garderie dans un appartement. Il faut une cour. » FAM n° 1

« C'est important de sortir dehors, dans la cour ou d'aller au parc. » FAM n° 1

« Pour moi, aller jouer dehors chaque jour était un critère encore plus important que la nourriture. La nourriture, je peux compenser. Mais, si j'arrive à 16 h 30, c'est plus difficile de prendre du temps pour aller dehors. » FAM n° 2

3.1.4 Heures de service compatibles avec leurs obligations professionnelles

Cet élément est ressorti spontanément dans tous les groupes sauf un, soit le groupe composé d'immigrants récents. Les heures d'ouverture de la garderie doivent répondre aux besoins des parents, selon leur horaire de travail ou d'études. Principalement pour le milieu familial, le choix d'un milieu semble contraint par l'étendue des heures de service. Même si la grande majorité des parents rencontrés n'avaient pas d'horaires atypiques, cette préoccupation a souvent été relevée parmi les critères à considérer en priorité. Le service doit être offert pour un nombre minimal d'heures par jour et être compatible avec l'horaire professionnel des parents.

« Parfois, les milieux familiaux ont des horaires plus stricts. Ça prend une certaine flexibilité. » IMM

« Même si le milieu est sécuritaire, si elle ferme à 4 h 30, ça ne marche pas pour moi. » FAM n° 4

« Mon chum et moi on a une job. On ne peut pas changer de job pour trouver une garderie. » FAM n° 2

« Les heures d'ouverture doivent convenir avec notre horaire de travail. Avant, j'avais un horaire atypique et c'était très difficile. » FAM n° 1

La difficulté de composer avec les vacances annuelles des responsables de la garde en milieu familial a aussi été soulevée par quelques parents.

« Les vacances annuelles, c'est surtout qu'il faut que ça corresponde avec les nôtres. Nous, à notre job, on n'en a pas nécessairement autant, de vacances. » FAM n° 2

Par ailleurs, un autre parent dont les enfants sont gardés en milieu familial non subventionné déplore un certain manque de souplesse par rapport aux horaires de son service de garde.

« Les enfants, elle ne les accepte pas après 9 heures le matin. Donc, si j'ai un rendez-vous médical avec mon enfant, je dois prendre congé toute la journée. » FAM n° 4

3.1.5 Service de proximité – quelque part entre la maison et le travail

Cet élément est ressorti spontanément dans tous les groupes, sauf un groupe utilisateur de services de garde en milieu familial en Outaouais. À ce sujet, les parents font référence tant à la proximité du domicile qu'à celle du travail. Le plus important semble que le service de garde soit localisé sur le chemin, sans avoir à faire un détour pour passer à la garderie. Avoir ou non à faire du kilométrage supplémentaire nécessite aussi du temps. C'est la qualité de vie de tous les membres de la famille qui s'en trouve compromise.

« Mon premier critère était la proximité de chez moi. Il fallait que ce soit sur mon chemin. Je ne voulais pas faire de kilomètres supplémentaires dans la routine du matin. » FAM n° 4

3.1.6 Nourriture de qualité, en quantité suffisante – combler les besoins alimentaires de leur enfant

Cet élément est ressorti spontanément dans chacun des groupes. Plusieurs parents ont mentionné être soucieux que leurs enfants aient accès à un menu varié et à des collations santé dans leur service de garde. En ce qui concerne les plus petits, certains parents évoquent qu'ils ont à faire un certain acte de foi à cet égard.

« On n'est pas là et ils ne peuvent pas nous dire ce qu'ils ont mangé. » IMM

Quelques parents indiquent souhaiter que le milieu offre une nourriture santé, suivant le guide alimentaire canadien dans ses grandes lignes. Pour les parents qui ont parlé de ce type de préoccupation, la quantité de nourriture offerte doit être suffisante pour satisfaire l'appétit des enfants. Des repas faits maison sont également appréciés. Par ailleurs, dans le groupe des parents d'immigration récente, quelques parents ont évoqué leur souhait que le milieu mette en pratique les mêmes choix alimentaires que les leurs.

« Il faut avoir des portions adaptées en fonction des enfants. Les enfants ne devraient pas arriver à la maison et avoir faim s'ils ont pris la collation il y a une heure. » IMM

« Il faut un climat qui ressemble à la maison, pas un milieu rigide. On doit y faire la cuisine, avoir un milieu de vie et de la bonne nourriture. » FAM n° 4

« Le menu est sur cinq semaines. Il y a de la variété. Pas de la lasagne et du pâté chinois chaque semaine. » INST n° 1

« L'alimentation, ce qu'elle donne au dîner, les collations. Pas des cochonneries, des fruits. On n'est pas là pour le voir, mais ils doivent être bien alimentés. » FAM n° 4

Par ailleurs, dans un groupe d'utilisateurs de la garde en milieu familial, les parents n'arrivaient pas à établir un consensus sur ce point. Certains accordaient une grande importance à la qualité de la nourriture et d'autres se montraient plus souples quant à l'offre d'aliments moins santé ou à faible valeur nutritive.

*« Un bon repas, c'est important. Pas un Kraft Dinner, au prix que je paie, moi, ça passe pas. »
FAM n° 2*

*« J'ai signé une autorisation pour qu'elle donne de la poutine à mon enfant pour la première fois. »
FAM n° 2*

Enfin, lorsqu'un enfant a des allergies alimentaires importantes, cette situation ramène notamment la capacité d'un milieu à assurer la sécurité de l'enfant au premier plan des caractéristiques recherchées.

« Mon garçon a une allergie alimentaire et, à la fin, je cherchais simplement une place qui accepterait un enfant avec des allergies alimentaires. Qui acceptait aussi que je lui donne une formation sans qu'elle se sente jugée. » FAM n° 4

3.1.7 Tarifs abordables

La prise en considération des tarifs dans la recherche d'un service de garde est ressortie spontanément dans sept des neuf groupes, soit partout sauf dans les deux groupes réalisés en milieu familial en Outaouais. Coïncidence ou non, cette région regroupait les parents avec les revenus familiaux les plus élevés de l'ensemble des groupes, soit près des trois quarts déclarant des revenus annuels de plus de 70 000 \$.

La plupart des parents rencontrés se sont inscrits sur les listes dans l'attente d'une PCR, et ce, dès qu'il a été possible de le faire, après l'arrivée du nouveau-né le plus souvent. Toutefois, soucieux d'obtenir une place avant la fin de leur congé parental, plusieurs ont poursuivi leurs démarches et c'est dans ce contexte que plusieurs parents ont évoqué des préoccupations à l'égard des tarifs.

« Au début, le prix était important, car je n'avais pas de place subventionnée. Ensuite, avec le remboursement (du crédit d'impôt frais de garde), je me suis rendu compte que ce n'était pas si important que ça. » FAM n° 4

« Moi, je n'ai pas un retour qui m'amène à 7 \$, donc ça demeure un critère important, même si ce n'est pas le premier. Ma garderie est bonne, mais je continue de chercher. Je n'ai pas les moyens d'avoir deux enfants à 40 \$ par jour. » FAM n° 4

Dans les différents groupes, les parents utilisateurs des services non subventionnés semblent au fait du coût quotidien net d'une place en fonction de leur revenu familial. Cependant, les deux extraits précédents illustrent des divergences de point de vue à propos de l'appréciation des modalités de fonctionnement du crédit d'impôt pour frais de garde. À l'usage, si certains parents semblent bien composer avec cette mesure fiscale, c'est-à-dire le fait de payer le plein tarif et de recevoir ensuite un remboursement, d'autres parents apprécient davantage les modalités et le tarif associés aux PCR, soit déboursier la contribution parentale uniquement (p. ex. 7,30 \$ x 5 = 36,50 \$ / semaine au moment de

l'étude à l'automne 2014). Concernant la question des tarifs, il est important de noter que les groupes se sont réunis avant l'annonce de la modulation des tarifs entrée en vigueur en avril 2015.

3.1.8 Conceptions des parents à propos d'un milieu sécuritaire pour leur enfant

Au sujet des critères recherchés par les parents, la notion de sécurité est ressortie spontanément dans tous les groupes sauf un, un groupe fréquentant le milieu familial dans la région de l'Outaouais. Par ailleurs, les conceptions des parents à propos d'un milieu de garde sécuritaire pour leur enfant ont été explorées de manière particulière avant d'aborder de front le thème de la garde illégale plus tard dans la rencontre. Ainsi, chaque fois qu'un parent évoquait la question de la sécurité du milieu de garde, l'animateur demandait au groupe : « Ça veut dire quoi, pour vous, un environnement sécuritaire? »

Parmi les commentaires des participants, on a observé que les parents parlent de la nécessaire confiance à accorder à la personne à qui ils confient leur enfant, comme on l'a vu plus tôt, mais aussi des mesures de contrôle des personnes autorisées à quitter le service avec l'enfant, de l'adaptation des lieux physiques des installations pour qu'elles soient sécuritaires pour les tout-petits ainsi que d'un environnement sain pour les enfants.

« Il y a des barrières aux escaliers. Que les lieux soient sécuritaires. » FAM n° 2

« Le contrôle des gens qui vont chercher les enfants. Je suis déjà allée chercher l'enfant d'une amie et elle m'a donné l'enfant sans me demander qui j'étais. » RECH

« Un environnement sécuritaire et sans fumée. » FAM n° 1

La notion de sécurité, qui sera abordée ci-dessous, semble légèrement différente selon que l'enfant fréquente un service de garde en milieu familial ou une installation. Par ailleurs, tous les parents se rejoignent quant à leurs attentes relativement à la sécurité de leurs enfants, peu importe la région où ils habitent ou leur origine.

✕ Savoir réagir en cas d'accident ou de problème de santé

Pour les parents, la notion de sécurité touche évidemment le fait que l'éducatrice se doit de posséder des connaissances et des compétences pour administrer les premiers soins aux enfants ou faire les actions appropriées en cas d'accident ou d'apparition d'un problème de santé physique. Le service de garde doit également disposer du matériel pour administrer les premiers soins aux enfants.

« Il doit y avoir quelqu'un avec un cours de premiers soins, de secourisme. » INST n° 1

« Une trousse de premiers soins à portée de main et un cartable avec les numéros des parents, en cas d'évacuation. » FAM n° 4

✕ L'aménagement intérieur du service de garde

Pour l'ensemble des parents rencontrés, la notion de sécurité tourne aussi autour de l'aménagement de l'environnement physique. La maison ou l'installation doit présenter les éléments de sécurité de base pour toutes les pièces que fréquentent les enfants en bas âge. Cacher les prises électriques, installer des barrières aux escaliers, éviter que les enfants puissent ouvrir les portes, verrouiller les accès

extérieurs sont autant d'éléments énumérés par les participants pour décrire ce qu'ils considèrent comme un milieu sécuritaire ou ce à quoi ils sont attentifs dans leur recherche d'un service de garde.

« Comme à la maison, où il y a de jeunes enfants. Il faut que les escaliers soient protégés, que les enfants ne puissent pas sortir de la maison. » FAM n° 4

« Les escaliers sont non accessibles par une barrière ou une porte. » FAM n° 4

« Dans la cuisine, que les enfants n'aient pas accès au four. » FAM n° 1

« Les produits dangereux sont rangés dans une armoire fermée avec une barrure. » FAM n° 2

✕ La sécurité lors des sorties à l'extérieur de la cour du service de garde

Quand on parle de sécurité, certains parents pensent également à la sécurité des enfants lors de sorties à l'extérieur du service de garde, pour aller au parc ou faire des sorties éducatives. Ils relèvent l'importance du port du dossard, mais d'aucuns précisent que la sécurité nécessite la présence de deux éducatrices accompagnatrices lors de ces sorties à l'extérieur de la cour.

« Quand ils font une sortie, être au moins deux éducatrices. » INST n° 2

*« La façon dont on accompagne les enfants lors de sorties. Le port des dossards est important. »
CHER*

✕ Une surveillance constante

Les enfants doivent être surveillés pour éviter les accidents. Des parents ont spécifié que cette surveillance doit être constante, même pendant la période de la sieste des enfants.

*« Que l'éducatrice soit à l'affût, qu'elle surveille les enfants. Elle ne dort pas pendant le dodo. »
FAM n° 2*

« Un adulte de confiance qui s'occupe de nos enfants. » FAM n° 3

En matière de surveillance, quelques parents dont l'enfant fréquente une installation ont évoqué la présence rassurante pour eux de caméras de surveillance ou de codes pour entrer dans le service de garde.

« Il ne faut pas être en mesure de rentrer comme chez vous. Avoir un code et contrôler les entrées et les sorties. À notre CPE, on utilise un porte-clé. » INST n° 1

« Des caméras intérieures et extérieures pour voir ce qui se passe dehors mais aussi pour garder un œil sur les éducatrices, pour être certains qu'elles agissent correctement. » INST n° 2

« Ma garderie privée installe des caméras la semaine prochaine et je pourrai voir mon enfant via Internet de mon travail. » INST n° 2

✕ Les jouets

La notion de sécurité englobe également le matériel et les jouets proposés aux enfants. Les jouets doivent être en bon état, appropriés à l'âge des enfants et nettoyés régulièrement.

« Les jouets ne doivent pas être cassés. » IMM

« Un milieu approprié pour l'âge des enfants, comme les jouets, la propreté. » INST n° 2

« L'hygiène entre aussi dans la sécurité. L'endroit où les enfants sont changés. Nettoyer régulièrement les jouets. » FAM n° 1

✕ Les allergies alimentaires

Toujours au sujet de la conception d'un environnement sécuritaire, la question des précautions relativement aux allergies alimentaires de certains enfants a été évoquée. Dans les environnements où il y a des enfants avec des allergies alimentaires, le service de garde doit être vigilant quant à toute nourriture qui entre dans la garderie.

*« La vérification des allergies alimentaires, surtout pour la nourriture qui vient de l'extérieur. »
INST n° 2*

✕ Les gros chiens

La présence de gros chien dans les milieux familiaux préoccupe quelques parents. Cet élément est ressorti dans deux groupes de discussion.

✕ L'absence d'empêchement lié à des antécédents judiciaires

La question de la vérification de l'absence d'empêchement lié à des antécédents judiciaires n'est ressortie spontanément que dans un seul groupe. Par ailleurs, cette notion a été discutée dans plusieurs groupes grâce à diverses relances de l'animateur, notamment lorsque le thème de la sécurité a été approfondi. Du côté des parents, il semble que ce ne soit pas un automatisme de vérifier les antécédents judiciaires, ou même simplement de demander au service de garde si cette procédure a été suivie. C'est un élément qui semble être tenu pour acquis.

*« J'espère que c'est fait. Je présume. » CHER
« On fait confiance au gouvernement. » CHER*

Le réflexe de certains parents semble davantage de vérifier s'il y a eu des plaintes contre l'éducatrice ou le service de garde.

*« J'ai fait des démarches auprès de quelques éducatrices et je n'ai pas envoyé mes enfants là, car il y avait eu des plaintes. » CHER
« Il est important de vérifier s'il y a eu des plaintes, surtout pour les milieux familiaux. » CHER*

3.1.9 Critères déterminants dans le choix d'un service de garde

Après avoir échangé sur les éléments importants dans le choix d'un service de garde, les participants ont été invités à sélectionner les trois ou quatre critères les plus importants pour eux, de façon individuelle, en les inscrivant sur une feuille. La conclusion de cet exercice consistait à établir, par consensus, les quatre ou cinq critères déterminants pour le groupe.

De façon générale, cet exercice de consensus s'est plutôt bien déroulé. Les principaux grands thèmes revenaient assez souvent et l'établissement de deux ou trois priorités qui ralliaient tous les participants était généralement assez facile. Pour établir par consensus un troisième ou un quatrième critère déterminant, les participants ont souvent dû rattacher leurs priorités à un des thèmes plus populaires ou faire des regroupements afin d'élargir la signification d'un élément pour inclure certaines particularités. La taille du groupe avait évidemment une incidence sur la facilité à en arriver aisément

à des consensus : plus le groupe était petit, plus facilement le consensus était établi, et vice-versa. Le tableau suivant présente les critères priorités selon les groupes de parents rencontrés.

Tableau 3A : Critères priorités par les parents selon la composition des groupes de parents rencontrés

Critères/groupes parents	Environnement physique	Caractéristiques éducatrices	Intervention éducative	Alimentation	Proximité	Étendue heures de service	Tarifs abordables
Milieu familial (N = 4)	4/4	3/4	3/4	2/4	1/4	4/4	
Installation (N = 2)	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2	
Milieu non subventionné (FAM + INST = 1)	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1
Immigrants (N = 1)	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1		
Recherche d'une place (N = 1)	1/1	1/1	1/1		1/1	1/1	
TOTAL	9/9	8/9	8/9	6/9	6/9	8/9	1/9

L'exploration de ce que recherchent les parents dans un service de garde s'est révélée très utile pour mieux comprendre ce qui les anime et les préoccupe à cet égard. Même si, de manière générale, les parents partagent les mêmes préoccupations, les enjeux s'expriment souvent différemment selon que la garde se réalise en installation ou en milieu familial.

Par ailleurs, pendant l'exercice de priorisation des critères, des parents ont souligné qu'en pratique, compte tenu de l'obligation d'obtenir un service de garde avant la fin du congé parental, le choix d'un service peut s'avérer relativement restreint. Il faut considérer que les parents participants avaient recours ou souhaitaient avoir recours à un service de garde sur une base régulière pour être en mesure d'assumer leurs responsabilités professionnelles. Dans d'autres contextes, des parents pourraient avoir d'autres points de vue. En contrepartie, une majorité de parents ont fait état de critères qui semblaient déjà présents dans le milieu de garde actuellement fréquenté par leur enfant. Bien que la satisfaction à l'égard du service de garde fréquenté n'ait pas fait l'objet de l'étude, dans l'ensemble, les parents ont paru apprécier le milieu actuellement utilisé.

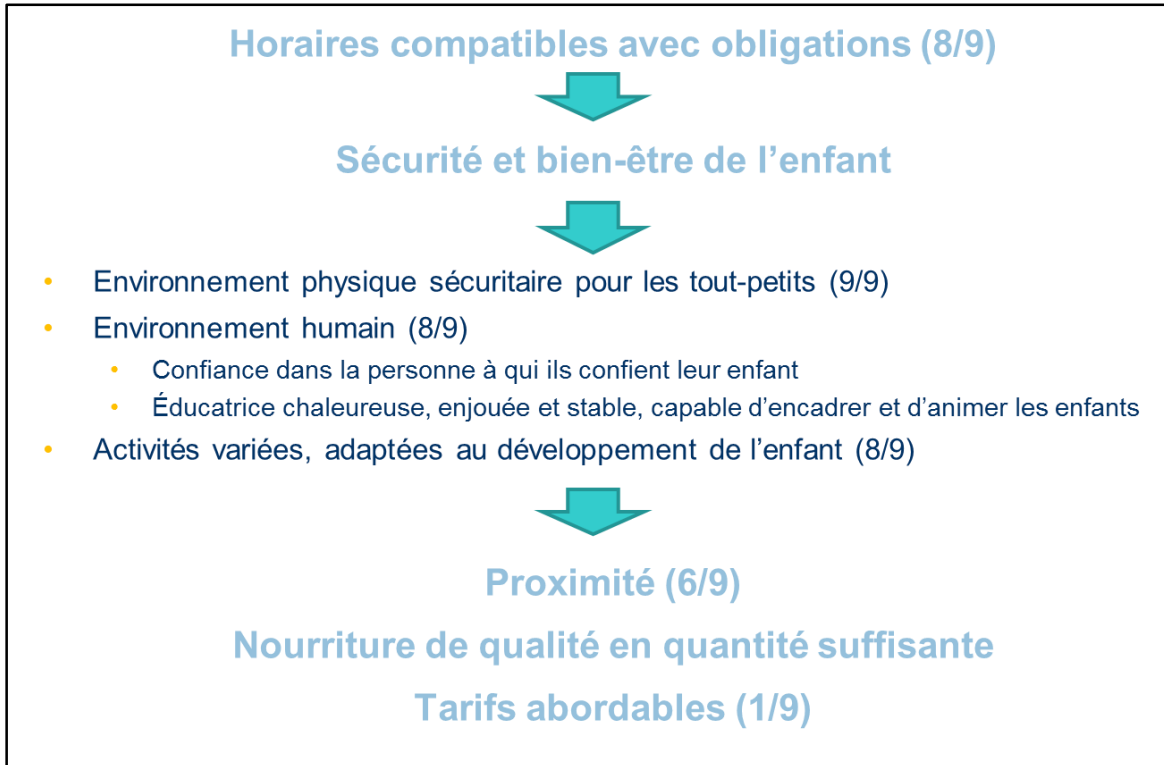
« Ce n'est pas nous qui choisissons un milieu, c'est le milieu qui nous choisit. » FAM n° 4

« Si on a tout ça dans un milieu de garde, on est bien! » INST n° 2

L'exercice de priorisation réalisé dans chacun des groupes a également permis d'établir certains constats sur ce que pourraient être des critères sur lesquels les parents seraient prêts à faire des concessions et d'autres pour lesquels ils seraient plus souvent intraitables. Ainsi, trouver un milieu avec des horaires de service permettant d'exercer ses obligations s'est révélé un critère prioritaire, encore que le groupe des parents immigrants ait fait des concessions sur ce point (8/9). Tous les groupes ont

retenu des critères étroitement liés à leur conception de la sécurité et du bien-être de leur enfant : environnement physique sécuritaire (9/9), environnement humain (8/9), activités variées et adaptées au développement de l'enfant (8/9). Au moment d'établir des consensus sur des priorités, les différents groupes de parents ont plus fréquemment fait des concessions sur la proximité du lieu de garde (6/9), la nourriture (6/9) et majoritairement sur les tarifs (1/9). Seuls les parents du groupe ayant recours à la garde non subventionnée se sont entendus pour conserver ce dernier critère. La figure ci-dessous résume ces constats.

Figure 3B : Résumé des caractéristiques des services de garde priorisées par les groupes de parents



Enfin, bon nombre des critères relevés par les parents dans les différents groupes sont aussi des critères recensés par les experts du domaine du développement de l'enfant comme étant la marque de services éducatifs de qualité : une relation éducatrice-enfant chaleureuse et stable, un programme éducatif et un environnement stimulants (Jalongo, Fennimore, Pattnaik, Laverick, Brewster, Mutuku, 2004; Japel, Tremblay et Côté, 2005, Drouin, Bigras, Fournier, Desrosiers et Bernard, 2004; Lehrer, Lemay et Bigras (2015),). Par ailleurs, les parents rencontrés mettent résolument l'accent sur les qualités relationnelles de l'éducatrice, et leurs réactions sont plus mitigées quant à l'importance qu'ils accordent à la formation et au ratio éducatrice-enfants.

3.2 Compréhension des différents types de service de garde à l'enfance

Le modèle québécois de l'offre des services de garde à l'enfance est diversifié et les contextes de la garde varient plus ou moins d'un type de service à l'autre. Un des objectifs principaux de l'étude consistait à évaluer dans quelle mesure les parents ont une connaissance juste des différents types de service de garde. Connaissent-ils les diverses options possibles? Quels en sont les grands paramètres

en termes de fonctionnement et de réglementation? Dans ce deuxième bloc de discussion avec les parents, les questions visaient à saisir leur compréhension des différents paramètres qui distinguent les services de garde de même que leur connaissance des similitudes et des distinctions en matière réglementaire. Explorer le point de vue des parents sur ces aspects apparaissait également préalable au fait d'aborder avec eux les questions concernant leur perception et leur positionnement à propos de la garde illégale.

Considérant l'offre de services de garde dans son ensemble, une première nuance importante concerne la notion de services de garde « éducatifs ». Les services de garde reconnus ou régis par le Ministère sont qualifiés de services éducatifs en raison de cette vocation particulière qui les distingue notamment d'un service de gardiennage⁴. Les services de garde régis ont une visée éducative alors qu'en dehors de la compétence du Ministère un service de garde peut se limiter à prendre soin d'un enfant en l'absence de ses parents. Pour repérer les services régis par le Ministère, les prestataires de services sont invités à placer ce logo bien en vue.



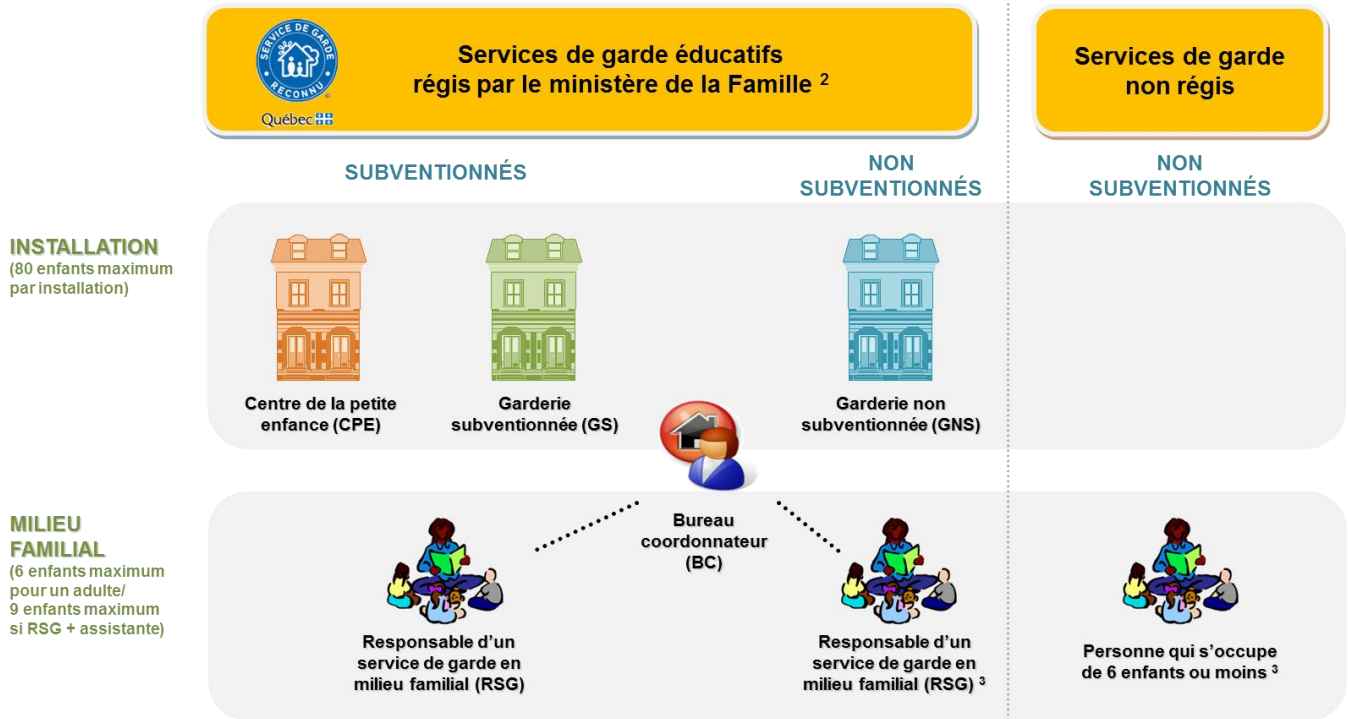
Ainsi, les services de garde se répartissent selon qu'ils sont reconnus, régis ou non par le Ministère, selon qu'ils se situent en installation ou en milieu familial et finalement selon qu'ils sont subventionnés dans le cadre du programme des places à contribution réduite, dont la contribution de base est de 7,30 \$ par jour, ou selon que les services sont admissibles au crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants. Plus schématiquement, la diversité de l'offre des services de garde à l'enfance du Ministère s'articule autour des distinctions suivantes :

- ✘ **Encadrement législatif** : service de garde reconnu – régi / non régi
- ✘ **Mission** : service de garde éducatif / service de garde
- ✘ **Soutien financier** : subventionné (PCR) / non subventionné (admissible à un soutien fiscal)
- ✘ **Milieu** : installation / milieu familial
- ✘ **Fréquentation** : régulière / temporaire ou ponctuelle

Dans le contexte d'une fréquentation sur une base régulière, il découle de ces distinctions six types de service de garde principaux pour les familles québécoises. La figure suivante les présente. Il s'agit des principales possibilités de service de garde à l'enfance pour les enfants québécois de 0 à 5 ans fréquentant un milieu de garde sur une base régulière.

4. **Art. 5 LSGEE** : « Afin d'assurer la prestation des services de garde éducatifs, le prestataire de services de garde applique un programme éducatif comportant des activités qui ont pour buts : 1 : de favoriser le développement global de l'enfant en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur; 2 : d'amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et de s'y intégrer harmonieusement. »

Figure 3C : Services de garde à l'enfance¹



1. Cette figure réfère aux services régis et non régis par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance du ministère de la Famille, en excluant les services de garde ponctuels (ex. : halte-garderie) et la maternelle 4 ans (cette dernière relève du ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche).

2. Le terme « régis » comprend les services régis par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, soit les installations qui, peu importe le type, doivent être titulaires d'un permis pour offrir leurs services et, en milieu familial, les RSG qui possèdent une reconnaissance accordée par le BC auquel elles se rattachent.

3. Les personnes qui offrent des services de garde non subventionnés en milieu familial peuvent obtenir une reconnaissance d'un BC mais n'y sont pas tenues par la Loi.

3.2.1 Services de garde reconnus ou régis et services de garde non régis par le ministère de la Famille

Avant de discuter avec les parents de leur vision ou de leur positionnement à propos de la garde légale et illégale, leur compréhension de la notion de services de garde régis et non régis devait être abordée avec eux. Les distinctions trouvées à ce propos dans la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE, art. 2) s'énoncent comme suit :

Services de garde régis

La Loi s'applique aux centres de la petite enfance, aux garderies et aux personnes reconnues à titre de responsables de garde en milieu familial ainsi qu'aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial agréés par le ministre. Les organismes ou les personnes qui les offrent ont l'obligation de détenir un permis délivré par le Ministère ou d'être reconnus comme responsables d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur.

Services de garde non régis

Certains services de garde n'ont pas besoin d'être reconnus de manière légale. Les organismes ou les personnes qui les offrent ne sont pas régis par la Loi et n'ont pas l'obligation de détenir un permis délivré par le Ministère ou d'être reconnus comme responsables d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur. Selon différents contextes, la Loi ne s'applique pas à des services de garde offerts dans les organisations ou dans les contextes suivants :

- garde occasionnelle d'enfants dans des établissements commerciaux ou du secteur de la santé et des services sociaux;
- garde temporaire d'enfants dans des organismes publics ou communautaires qui offrent un soutien à un des membres de la famille dans le cadre de leur mission;
- camps de jour ou de vacances;

- milieu scolaire public et privé;
- milieu familial : toute personne peut recevoir un **maximum de six enfants** dans une résidence privée sans avoir besoin d'être reconnue par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial.

Globalement, d'après les groupes de parents, la signification de ce qu'est un service de garde régi ou reconnu n'est pas claire pour plusieurs participants aux groupes de discussion. Plusieurs comprennent, à juste titre, que ces services doivent se conformer à la Loi et aux règlements sur les services de garde éducatifs et qu'ils pourront recevoir la visite des inspecteurs du Ministère, mais quelques parents ont indiqué ne pas comprendre ces termes.

« Je n'en ai aucune idée. Je ne sais même pas ce que veut dire un milieu « régi ». » FAM n° 4

« Dans ma tête, tout est régi par le Ministère. » CHERC

Bon nombre de parents font une adéquation entre « régi » par le Ministère et « subventionné » dans le cadre du programme des PCR. Par extension, ils croient que les GNS ne sont pas soumises à la législation, bien que cette perception soit erronée.

« Tout ce qui est subventionné est régi par le Ministère. » FAM n° 1

« Tout ce qui est subventionné est automatiquement régi. Même les garderies en milieu familial à 7 \$ sont affiliées à un CPE et sont donc régies. » INST n° 1

« Dans les milieux familiaux, il y a une forme de réglementation, car ils doivent respecter un ratio de un pour six. Pour avoir plus d'enfants, il faut un permis. Ils sont donc régis de cette façon-là. » FAM n° 1

Un service de garde reconnu par le Ministère est soumis à certaines normes et à des inspections. Les parents en sont conscients et plusieurs se sont dits rassurés ou avoir confiance de ce fait.

« Je ne serais pas allée en milieu familial s'il n'y avait pas des règles et des vérifications. » FAM n° 3

« Dans un milieu subventionné, on sait qu'ils sont régis par un bureau coordonnateur, ont des visites surprises, ont été vérifiés et validés avant d'ouvrir : le menu, les escaliers et tout. » FAM n° 4

Selon les participants, ces normes touchent l'aménagement de la garderie, le menu et les ratios éducatrice-enfants. Ils savent qu'il y a également des standards établis, comme pour la formation du personnel et l'application d'un programme éducatif.

« Le gouvernement établit un standard. Si la garderie est accréditée, c'est qu'elle répond à ce standard. » NSUBV

« Ça veut dire qu'il y a une réglementation quant à l'espace physique : la grandeur des lieux, l'organisation, la sécurité, les escaliers, les toilettes, les lits, là où on fait dormir les enfants. Ça touche également la formation des éducateurs. Il y a aussi des contrôles. Finalement, il existe des paliers afin d'être en mesure de parler à quelqu'un d'autre que l'éducatrice en cas de problème. » FAM n° 4

« C'est important, car il y a une surveillance. Il y a des inspections surprises. Il y a aussi un programme éducatif. » FAM n° 1

« Régi signifie que le milieu familial est associé à un CPE et soumis à des inspections surprises. » FAM n° 2

« Il y a plus de surveillance. J'ai fait des places privées avant et il y arrive des choses que tu te demandes comment cette personne a fait pour avoir son permis. Quand c'est régi, le gouvernement vient inspecter. C'est peut-être juste une fois par année, mais au moins il vient. » FAM n° 3

L'importance accordée au fait que leur service de garde devrait ou non être régi diffère d'un parent à l'autre. Il faut dire que leur point de vue à ce sujet est modulé en fonction de leur compréhension de cette notion. Un parent qui se croit, à tort ou à raison, dans un service non régi pourrait avoir tendance à relativiser l'importance d'un service régi.

« Je n'ai pas eu le luxe de choisir. » FAM n° 1

« J'aimerais croire que oui, que j'utilise un service de garde régi... Peut-être que ma conjointe le sait. » NSUBV

« Je ne suis pas contre, mais ça ne fait pas partie de mes critères. » FAM n° 1

« Même en milieu familial, il y a des règles sur le nombre d'enfants, avec un maximum de six. » INST n° 1

En contrepartie, pour plusieurs parents, l'utilisation d'un service de garde régi est importante, voire un gage de qualité, particulièrement en ce qui concerne les services de garde en milieu familial.

« Moi, je voulais un CPE en milieu familial. Je préférais que ce soit encadré. Au privé, j'aurais eu besoin de références pour changer ma décision. » FAM n° 3

« C'est soit très réglementé ou pas réglementé du tout. Alors, c'est important pour moi que ce soit réglementé. » FAM n° 3

« Je ne serais pas allée en milieu familial s'il n'y avait pas des règles et des vérifications. » FAM n° 3

Quelques parents soulignent également les contraintes associées à l'utilisation d'un service de garde non régi, notamment quand vient le temps de déposer une plainte. Certains parents indiquent que la réglementation municipale ou celle de l'Office de la protection du consommateur s'applique dans ces situations de garde.

« Un jour, je suis arrivée à la garderie de mon fils et il y avait un pitbull. Il n'y a aucun recours, car à la ville, les pitbulls sont permis. » FAM n° 4

« C'est plus difficile de faire une plainte quand ce n'est pas régi. » INST n° 1

3.2.2 Perception des différences et des similitudes entre les services de garde

Le premier exercice réalisé avec les parents consistait à faire l'énumération des différents types de service de garde. Il en ressort de façon générale que, ensemble, les parents étaient en mesure de nommer les grands types de service de garde disponibles. Dans la majorité des groupes, les participants se sont toutefois dits étonnés du nombre de possibilités et, spontanément, d'aucuns se sont questionnés sur ce qui distinguait chacun des services.

Dans un deuxième temps, les parents étaient invités à se prononcer sur leur perception à propos des différences et des similitudes réglementaires entre les divers types de service de garde. Sans grande surprise, on a observé que les parents connaissent mieux les services qu'ils utilisent actuellement ainsi que ceux auxquels ils ont déjà eu recours dans le passé. Toutefois, de l'aveu de plusieurs, l'exercice

leur a aussi permis de constater qu'ils avaient une connaissance plutôt limitée de certains aspects du service de garde utilisé actuellement par leur enfant.

Dans cette section, c'est en bonne partie la compréhension des parents qui était mesurée. Les citations tirées du discours des parents viennent tantôt illustrer des éléments mieux compris ou des opinions, mais d'autres fois elles mettent en lumière l'incompréhension des parents concernant certains éléments. En conséquence, il est essentiel pour le lecteur de considérer le contexte explicatif qui accompagne l'extrait.

Centre de la petite enfance (CPE) / garderie subventionnée (GS)

La majorité des parents perçoivent qu'un CPE et une GS sont soumis aux mêmes règles administratives. De façon générale, les participants ont une perception similaire à ce sujet, peu importe la région ou le type de service de garde utilisé. Ainsi, la structure d'accueil des enfants leur apparaît semblable : un bâtiment accueillant plusieurs groupes d'enfants, regroupés selon leur âge, et plusieurs éducatrices. À juste titre, une majorité de parents estiment que les règles de sécurité sont les mêmes dans les deux types de milieu, tout comme les ratios éducatrice-enfants.

« Il n'y a pas vraiment de différence, c'est les mêmes règlements, les mêmes groupes d'âge d'enfants. » INST n° 1

« C'est la même chose au plan réglementaire. » FAM n° 3

« C'est la même structure : en groupes d'âge, avec des ratios par groupe. C'est le même type de bâtiment. Dans une garderie ou CPE, il y a plusieurs éducatrices. » FAM n° 1

« C'est les mêmes règlements, les mêmes ratios enfants-éducateur. » INST n° 2

Pour appuyer leur opinion, ils font l'adéquation entre le fait d'avoir obtenu le droit d'offrir des places à contribution réduite et les règles auxquelles il faut se soumettre pour avoir ce droit. Dans les faits, la réglementation concerne toutes les installations titulaires d'un permis (CPE, GS et GNS).

« Quand tu es subventionné, tu n'as pas le choix de suivre les règles. » FAM n° 2

« S'ils sont subventionnés, ils doivent rendre des comptes. » FAM n° 2

« Je pense que c'est pareil. Puisqu'ils sont subventionnés, ils ont les mêmes règlements et le même programme pour le développement de l'enfant. » NSUBV

« Si tu veux avoir la subvention, il y a des critères et tu n'as pas le choix. » NSUBV

L'obligation d'appliquer un programme éducatif est toutefois apparue comme un élément moins consensuel dans les groupes. Certains participants pensent que les GS comme les CPE doivent appliquer un programme éducatif alors que d'autres croient, contrairement à ce que prévoit la LSGEE, que les garderies auraient plus de flexibilité à cet égard et qu'elles seraient libres de suivre ou non un programme.

« Le programme éducatif dans les CPE est plus strict. Ils font plus d'activités. » INST n° 2

« Dans les CPE, ils ont des standards par rapport à la bouffe et les thèmes chaque semaine. Dans une garderie, si la personne décide de suivre le gouvernement, good, mais c'est elle qui décide. » FAM n° 3

« Dans une garderie, ça dépend du propriétaire, alors que les CPE sont tous régis par la même loi. Ce n'est pas à la discrétion du propriétaire. » IMM

« Les CPE, c'est comme une petite école. Dans une garderie, c'est plus des jeux éducatifs. Ils ne prennent pas un cahier pour écrire des chiffres. » FAM n° 4

Tel que soulevé au chapitre précédent, ces citations traduisent aussi une certaine vision du programme éducatif et mettent en lumière l'adéquation que certains parents font entre programme éducatif, activités et préparation à la maternelle.

En outre, dans la recherche des aspects qui différencient les CPE des GS, presque tous les groupes ont relevé les différences de statut juridique de ces deux types de service de garde éducatif. Un certain nombre de parents précisent que la GS étant de propriété privée, elle vise la profitabilité contrairement au CPE à but non lucratif.

« Normalement, les CPE sont à but non lucratif. L'argent est remis dans le CPE. » FAM n° 1

« Je crois que c'est la même chose, sauf pour le propriétaire. Un CPE appartient à l'État alors que l'autre est à un propriétaire privé. Je pense que c'est la seule différence. L'offre est la même. » IMM

« Le budget est réparti différemment. Dans les CPE, la répartition du budget est moins flexible, il y a un moule à suivre. » INST n° 2

« Ils poursuivent différents objectifs : CPE pour rendre service à la population et la garderie pour faire de l'argent. Ce n'est pas la même philosophie. » INST n° 2

Par ailleurs, les échanges ont permis de mettre en lumière une certaine confusion, en particulier en ce qui a trait au statut des CPE. Ainsi, selon bon nombre de parents, les CPE feraient partie des services parapublics de l'État, au même titre que ceux du réseau de l'éducation, par exemple.

« C'est privé, alors que le CPE, c'est le gouvernement. » FAM n° 4

« Un CPE est détenu par le Ministère, l'autre est un privé qui détient la garderie. Au niveau réglementaire, ils suivent les mêmes règles. » FAM n° 2

« Peut-être que les employés des CPE, c'est des employés du gouvernement et les autres des employés de la garderie, mais c'est la seule différence. » NSUBV

« J'ai l'impression que dans un CPE les éducatrices doivent avoir un diplôme. Les CPE ont des conseils d'administration et doivent rendre compte au Ministère, ce dont je ne suis pas sûre dans les garderies subventionnées. » FAM n° 1

De plus, quelques parents relèvent même des nuances sur le plan des mécanismes de gouvernance et de la reddition de comptes. Notons qu'il a été plutôt rare d'entendre des parents faire référence au fait que les CPE étaient gouvernés par un conseil d'administration alors que les GS doivent être dotées d'un comité de parents assurant un rôle-conseil au sein de l'organisation.

Pour les parents dont l'enfant fréquente un milieu de garde familial et qui n'ont jamais eu d'expérience en installation, il s'est avéré plus difficile de faire des nuances entre un CPE et une GS.

« C'est la même chose. Je ne connais pas les différences. » FAM n° 4

« Je pense qu'il y a une différence de taille, mais je ne suis pas sûre. » FAM n° 4

« Peut-être que dans une garderie, il y a moins d'enfants, moins de groupes. » FAM n° 1

Pour les familles utilisatrices de services en milieu familial majoritairement, les échanges avec les parents ont permis de constater que le vocable « CPE » a un sens élargi pour certains d'entre eux qui utilisaient cette appellation en se référant aussi à des services de garde en milieu familial.

« Moi, je voulais un CPE en milieu familial. » FAM n° 3

Enfin, tout au long des discussions avec les parents, le terme « garderie » a aussi été régulièrement utilisé en référence à une garde en milieu familial subventionnée ou non subventionnée. Pour plusieurs parents, « garderie » est le terme générique employé, sans égard au type de service de garde utilisé.

« Ma garderie est affiliée à un CPE. » FAM n° 4

Centre de la petite enfance (CPE) / garderie non subventionnée (GNS)

À l'évidence, pour les parents, une différence importante entre un CPE et une GNS est le tarif quotidien à payer pour y avoir accès. Cependant, bon nombre de participants perçoivent qu'une GNS n'a pas à répondre aux mêmes normes qu'un CPE en termes d'aménagement des installations, de qualification du personnel ou d'application du programme éducatif. De même, bon nombre de parents pensent que les milieux subventionnés sont sujets à des inspections du Ministère alors que ce ne serait pas nécessairement le cas pour les GNS.

« Pour avoir la subvention, il doit y avoir tout un tas de normes, mais ils ne doivent pas tout respecter s'ils sont non subventionnés. » INST n° 2

« Quand c'est subventionné, il peut y avoir un inspecteur qui passe. C'est assez contrôlé. » INST n° 2

« Pour recevoir leur accréditation (subvention), ils doivent répondre à certains critères comme l'alimentation et la sécurité. L'autre n'a pas s'y soumettre. » FAM n° 1

« J'ai l'impression que dans un CPE, les éducatrices doivent avoir un diplôme. » FAM n° 1

« Tout ce qui est subventionné doit suivre un programme éducatif. » FAM n° 1

Des parents qui n'utilisaient pas un type de service de garde donné avaient assez fréquemment de la difficulté à se prononcer sur les aspects réglementaires associés à ces services. Cependant, concernant les principaux aspects de la réglementation, même des parents utilisateurs de services non subventionnés semblaient ignorer qu'avec la nécessité de détenir un permis d'exploiter un service de garde éducatif viennent à peu près les mêmes obligations réglementaires et inspections que pour les installations subventionnées.

« Dans une garderie privée, il y a un standard, un minimum, mais il n'y a pas un policier derrière eux (référence à un inspecteur du ministère de la Famille). » NSUBV

« D'après moi, c'est différent un peu. En CPE, les bâtiments sont inspectés, c'est le gouvernement. Sinon, c'est à peu près égal. » NSUBV

« La garderie non subventionnée ne rentre pas dans les critères du gouvernement. » NSUBV

Garderie subventionnée (GS) / garderie non subventionnée (GNS)

Spontanément, certains parents se questionnent sur les critères qui font en sorte que des garderies reçoivent une subvention et d'autres n'en reçoivent pas. À tort, d'aucuns ont dit croire que des standards plus élevés seraient exigés pour obtenir le droit d'offrir des PCR.

« Pourquoi donner une subvention à cette garderie et non à l'autre? Il doit y avoir quand même une réglementation. » FAM n° 3

« Je ne sais pas ce qui fait qu'une garderie est subventionnée ou non... Ils pigent dans un chapeau? » RECH

Mis à part le tarif quotidien, il semble plus difficile pour les participants d'établir des différences entre une GS et une GNS. Par ailleurs, les différences relevées renforcent le constat que bon nombre de parents ne savent pas que toutes les installations, qu'elles soient subventionnées ou non, doivent détenir un permis et que, du fait qu'elles sont régies par le Ministère, elles sont soumises à des inspections ainsi qu'à une réglementation similaire en grande partie.

« Si la garderie a une subvention, elle est régie par le gouvernement et a des inspections. Si elle n'est pas subventionnée, elle a un permis mais je ne pense pas qu'elle soit inspectée. » FAM n° 1

« Le niveau de surveillance. Dans le non subventionné, ils sont laissés à eux-mêmes, ils font ce qu'ils veulent. » FAM n° 3

« Je prends pour acquis que, quand il y a une subvention, qu'un montant est versé, il y a un contrôle d'effectué. Des visites qui sont faites, que les éducatrices aient une formation. » FAM n° 3

« Les garderies privées peuvent faire ce qu'elles veulent. » FAM n° 4

Milieu familial subventionné / milieu familial non subventionné

Dans les groupes de discussion constitués de parents utilisant un service de garde en milieu familial, les participants ont été interrogés sur les similitudes et les différences réglementaires entre un service de garde en milieu familial subventionné et un milieu familial non subventionné. Pour ces parents, la différence entre un milieu familial subventionné et un autre non subventionné est assez bien comprise. Les parents comprennent en effet que, avec une garde en milieu familial non subventionnée et non régie, il y a absence d'inspection. Les parents savaient que ces milieux ne sont pas soumis aux mêmes règles que les milieux subventionnés affiliés à un bureau coordonnateur.

« Il n'y a pas de réglementation quant à la répartition de l'âge des enfants au privé. Il pourrait y avoir six poupons ! » FAM n° 2

« En milieu familial, les privés peuvent avoir un pitbull, donc pas la même sécurité. » FAM n° 4

« Dans un milieu non subventionné, ils doivent suivre une réglementation, mais ils ne sont pas surveillés. Ils ne les inspectent pas. » FAM no2

« Subventionné, pour moi, ça sonne comme très régi, alors que non subventionné est moins rigide. » FAM n° 2

La recherche d'information relative à la réglementation sur les services de garde

À la fin de la discussion sur les différences et similitudes entre les divers types de service de garde, plusieurs parents ont constaté les limites de leurs connaissances à cet égard.

« J'ai appris qu'on pense connaître des choses mais, finalement, on n'est pas si bien informé que ça. » FAM n° 3

« On regarde nos options, ce qui s'offre à nous et c'est ça que tu apprends à connaître. » FAM n° 3

Peu de participants aux groupes ont fait des recherches sur les lois et règlements relatifs aux services de garde. Il semble qu'un intérêt à cet égard est suscité principalement s'il survient une situation particulière qu'ils veulent vérifier, comme les vacances permises, les ratios éducatrice-enfants ou d'autres situations.

« Quand tu as une place, c'est moins utile. Si tu as eu plusieurs mauvaises expériences, peut-être que là, ton besoin d'information est plus grand pour trouver le genre de place qui convient à ton enfant. » FAM n° 1

« La seule recherche que j'ai faite était pour savoir s'il y avait des règlements pour le moment et le nombre de semaines qu'ils pouvaient fermer. » FAM n° 1

« Je suis allée voir pour quelque chose de très précis, car un enfant avait une déficience physique. » FAM n° 3

« Je voulais savoir s'il pouvait y avoir plus de six enfants par gardienne. Les ratios. » IMM

Cet intérêt limité à s'informer sur les lois et règlements semble principalement dû au fait que les parents ne sentent pas la pertinence de bien connaître tous les types de service de garde. Le milieu auquel ils ont recours leur importe davantage. Par ailleurs, certains parents ont dit juger inutile de s'informer sur tous les types de service de garde compte tenu du fait qu'ils n'ont toujours pas l'impression de pouvoir choisir le type de service de garde qu'ils utiliseront. Il ne leur apparaît pas nécessaire de s'informer pour comparer avec d'autres types de service auxquels ils n'ont pas accès.

« À mon premier enfant, j'étais allée m'informer. J'avais lu. Mais on va avec ce qui est disponible, alors ça devient moins important de tout connaître. » FAM n° 4

3.2.3 Soutien fiscal aux parents : connaissance du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants et des autres formes d'aide fiscale disponibles

Le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants semble jouir d'une assez grande notoriété parmi les parents rencontrés. En utilisant des services de garde non subventionnés, des parents ont mentionné bénéficier ou avoir déjà bénéficié de cette mesure fiscale.

« Je sais que ça existe. » FAM n° 1

« On a fait la demande de remboursement aux trois mois la première année, mais ensuite non. Juste à la fin de l'année. » NSUBV

« Quand j'ai fait mes impôts, j'ai vu la différence. » INST n° 2

Les parents ont majoritairement été informés d'un soutien fiscal possible par les milieux de garde non subventionnés. Assez fréquemment, les responsables de ces services expliquent aux parents qu'il existe un soutien fiscal qui diminue le coût de la place en garderie en fonction de leur situation. Selon certains parents, les milieux non subventionnés feraient valoir ce soutien pour inciter les parents à avoir recours à leurs services.

« C'était comme un argument de vente. J'ai perçu qu'on me le présentait comme un rabais. C'est 35 \$, mais pas vraiment 35 \$ au fond. » NSUBV

« La place à 42 \$ revient à 28 \$. On reçoit un versement anticipé chaque trois mois. » RECH

« Dans la garderie, elle a affiché un tableau sur la porte pour que les parents puissent se retrouver là-dedans. » IMM

*« Une comptable à la garderie nous a demandé les documents pour nous donner notre crédit. »
NSUBV*

Une autre importante source d'information sur le crédit d'impôt demeure Internet⁵. Bon nombre de participants aux groupes sont allés sur le site de Revenu Québec pour avoir des renseignements sur le soutien fiscal offert aux parents. Les sites Web de Revenu Québec et du Ministère redirigent vers le site du ministère des Finances qui fournit un calculateur du coût net des places en fonction du revenu et de la situation familiale des parents.

*« Les informations sur le crédit d'impôt sont un peu partout... Ils te redirigent d'un site à l'autre. »
FAM n° 1*

« J'ai fait Google et je suis allée sur le site de Revenu Québec. » FAM n° 1

Le calcul du coût net d'une place en service de garde non subventionné⁶

Un exemple de calcul du coût d'une place en fonction de la situation et du revenu familial était distribué aux parents. Pour ceux ayant recours à un milieu de garde non subventionné, l'outil qui permet de calculer le coût net d'une place non subventionnée dans le cadre du programme des places à contribution réduite est bien connu. D'ailleurs, cet outil est bien souvent la seule information pour laquelle les parents ont fait une recherche sur le Web.

« J'ai trouvé une table sur Internet qui permettait, selon la tranche de revenu, de calculer à combien ça revenait. » NSUBV

« Il y a un site Web pour ça. Sur le site du ministère de la Famille. Tu entres les chiffres et on te dit combien ça coûte. » INST n° 2

Quelques-uns ont fait un exercice similaire de calcul du coût net par jour de la place en garderie, mais sans utiliser le calculateur.

« Nous, on avait fait nous-mêmes le calcul. » INST n° 2

« Je suis comptable, donc c'est sûr que j'ai fait le calcul. » NSUBV

Le calculateur utilisé pour évaluer le coût net d'une place en garderie tient compte des aides fiscales québécoise et fédérale. C'est d'ailleurs une des critiques formulées à l'égard de cet outil qui ne permet pas de distinguer le type de soutien financier et les diverses modalités de remboursement pour chacune des prestations ou des crédits.

*« Puisque je suis en recherche d'une place présentement, je l'ai fait. Sur le site de Revenu Québec, il y a une place pour le faire. On entre le prix de la garderie et notre salaire. Mais ça calcule bizarrement, ça tient compte de tout tout. Pas ce que ça te coûte vraiment par semaine sur ta paie. »
FAM n° 1*

5.http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/Budget/outils/garde_francais.html.

6.Le calcul utilisé était celui disponible sur le site du ministère des Finances avant l'annonce de la modulation des tarifs selon le revenu familial le 24 novembre 2014.

« C'est difficile à comprendre, car ça considère toutes les déductions du gouvernement. Moi, je ne regarde pas tout ça quand je calcule mon budget mensuel, ce que je peux mettre pour ma garderie. »
FAM n° 1

« Certaines prestations du fédéral ou autres, on les utilise à autre chose, pour les couches. C'est un petit boni. » FAM n° 1

« Moi, je l'ai calculé, mais juste avec le retour provincial, pas fédéral. » NSUBV

Les reçus aux fins d'impôt

De façon générale, les participants aux groupes savent que les services de garde non subventionnés, garderies et milieux familiaux peuvent délivrer un reçu aux fins d'impôt. De même, des participants mentionnent qu'une personne qui garde à domicile, même un membre de la famille, peut délivrer un reçu dans la mesure où cette personne déclare son revenu.

« Un membre de la famille peut donner un reçu, mais il doit déclarer son revenu. » INST n° 1

Par ailleurs, une majorité des participants s'entendent pour dire que la délivrance d'un reçu n'est pas un gage de la légalité du service de garde. Certains voient l'examen de la déclaration fiscale du prestataire de service comme un moyen de contrôle possible de son caractère légal.

« Si l'autre ne déclare pas, ce n'est pas mon problème. Mais ce n'est pas nécessairement légal. »
FAM n° 1

« Pour donner un reçu d'impôt, il faut juste un numéro d'enregistrement. » FAM n° 3

« N'importe qui peut acheter un livret de reçus au Bureau en gros. » FAM n° 4

« Non. Peut-être pour déclarer le revenu pour Revenu Québec, mais pas la légalité des installations ou du nombre d'enfants. » INST n° 1

3.2.4 Notoriété du logo « Service de garde reconnu »

Le logo « Service de garde reconnu » a été présenté aux participants dans chacun des groupes. L'exercice a permis de constater que le logo est davantage connu parmi les parents dont l'enfant fréquente un service en installation. La majorité d'entre eux disent avoir déjà vu ce logo, soit à leur garderie actuelle ou précédente.



Québec

« C'est sur la porte du CPE. » INST n° 1

« Je ne sais plus si à la garderie actuelle... On punch le code et on ne regarde plus. » INST n° 2

« Je l'ai déjà vu, mais pas à ma garderie. » INST n° 2

La notoriété du logo est cependant moindre parmi les parents utilisant un service de garde en milieu familial. Certains l'ont vu affiché, d'autres non et un certain nombre ne s'en souviennent plus.

« Il est peut-être affiché, mais je ne l'ai jamais remarqué, à travers les décorations d'Halloween. »
FAM n° 1

« Je ne dis pas qu'il n'est pas là, je l'ai peut-être juste pas vu. » FAM n° 2

Par ailleurs, dans le groupe des parents d'immigration récente, on connaissait relativement bien le logo. Par contre, les parents toujours à la recherche d'un service de garde en avaient une connaissance limitée.

« Je ne sais pas exactement ce que ça veut dire « reconnu ». Ça ne me dit rien. » CHER

Quant à la signification de ce logo ou de ce qu'il évoque pour les parents rencontrés, les points de vue divergent. D'une part, il y a ceux qui perçoivent positivement le logo. Il évoque pour eux un sceau de conformité aux règles et aux normes du Ministère. Ces parents sont rassurés de le voir affiché. Pour eux, cela signifie que le service de garde répond aux standards du Ministère et qu'il offre un environnement sécuritaire et stimulant pour les enfants.

« La garderie suit les règles et normes du gouvernement. » INST n° 2

« C'est comme un sceau d'approbation. » INST n° 2

« Ça veut dire qu'il a un permis et est régi par les normes. » INST n° 1

« Certifié par le gouvernement. » FAM n° 2

« Reconnu comme apte à recevoir des enfants. » FAM n° 2

« Ça me donne une certaine sécurité. Quand le logo est affiché, ça dit que quelqu'un est passé et que tout était conforme. » FAM n° 4

« Ça signifie que les éducatrices sont qualifiées pour garder les enfants. » IMM

D'autre part, comme en font foi ces extraits, quelques parents se sont montrés plutôt sceptiques concernant ce logo.

« N'importe qui pourrait l'imprimer. » FAM n° 3

« Avec Photoshop, on peut faire n'importe quoi. » NSUBV

« C'est juste un logo, pas de numéro de certification ou rien... J'ai une réserve à voir juste un collant. » RECH

Enfin, pour certains parents, le logo n'offre pas un gage de qualité en matière de prestation des services. Un logo n'est pas suffisant en soi pour inciter à utiliser un service de garde plutôt qu'un autre qui ne l'affiche pas. Quelques parents disent ne pas voir l'utilité d'afficher le logo à l'entrée du service de garde.

« Ça me met en confiance, mais il faut quand même regarder le reste. » INST n° 2

« Je ne sais pas si ça changerait quelque chose pour moi si ma garderie ne l'avait pas (le logo). » INST n° 2

« Je n'ai pas besoin du logo pour me confirmer que c'est associé à un CPE. J'ai d'autres preuves quand c'est subventionné (PCR). » FAM n° 3

« Il est là, mais je n'y ai jamais porté attention. On me l'avait dit quand j'ai visité la garderie, qu'ils étaient conforme au Ministère, et je n'avais pas besoin de le voir. » FAM n° 4

En somme, le logo « Service de garde reconnu » est connu d'une partie des parents rencontrés. Pour certains des parents consultés, ce logo est susceptible de les mettre en confiance alors que d'autres parents ne sont pas tentés de s'appuyer sur cet élément pour se faire une opinion sur un service de garde. Ces derniers doutent de la valeur ajoutée qu'il représente, surtout en milieu subventionné.

3.3 Conception des notions légales liées aux services de garde à l'enfance

Pour avoir une idée plus claire de ce qui peut expliquer le recours à la garde illégale, les connaissances et l'importance accordée par les parents aux notions légales qui régissent les différents types de service de garde ont d'abord été abordées. Il devenait plus aisé de traiter par la suite des sujets plus sensibles, comme celui de la garde illégale, dans le but de mieux comprendre la position des parents par rapport à cette éventualité ainsi que leur décision de porter plainte ou non en cas d'illégalité constatée.

3.3.1 Connaissance des notions légales

La réglementation des services de garde éducatifs est vaste et précise concernant les conditions de sécurité à observer dans les milieux régis. Cependant, les notions légales liées aux services de garde à l'enfance reposent principalement sur le respect de ratios éducatrice-enfants avec l'obligation de détenir un permis du Ministère pour offrir des services de garde à plus de six enfants⁷. L'établissement d'un ratio maximal traduit assurément la préoccupation d'offrir un milieu où les enfants bénéficieront d'une vigilance adéquate de la personne qui en a la charge. De fait, l'article 6 de la LSGEE est au cœur du concept de garde illégale autour de laquelle s'articule la Stratégie pour contrer la garde illégale :

« Nul ne peut, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, offrir ou fournir des services de garde à plus de six enfants s'il n'est titulaire d'un permis de centre de la petite enfance ou de garderie ou s'il n'est reconnu à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial agréé. » (art.6 LSGEE)

Globalement, la majorité des parents rencontrés savent qu'il y a des ratios éducatrice-enfants à respecter. À l'occasion, ils sont à même de préciser le ratio qui s'applique à la situation de leur enfant. Il est cependant beaucoup plus rare que des parents se prononcent avec justesse sur le nombre maximal d'enfants autorisés selon les différents contextes. Par ailleurs, de façon générale, les parents qui ont recours à la garde en milieu familial sont davantage sensibilisés à propos des ratios prévus dans leur situation.

Devant les situations concrètes présentées, plusieurs parents sont restés interloqués à propos de ce qui était légal ou non. Puisqu'ils devaient prendre position en justifiant leur choix, les avis étaient souvent partagés et le consensus difficilement réalisable. Un certain nombre d'entre eux se sont questionnés particulièrement sur l'écart important possible entre les ratios poupons d'un milieu familial subventionné (maximum de deux poupons pour une éducatrice) versus le ratio en milieu familial non subventionné (maximum de six poupons pour une éducatrice).

« Il y a un quota. Je pense qu'en milieu familial c'est six enfants et en CPE, à deux, ils peuvent avoir 8 enfants. Aussi, il y a un maximum de poupons. » NSUB

« En installation, tu as un back-up. Comment avoir six poupons en milieu familial? » FAM n° 2

« Je savais que c'était max deux poupons et six enfants... On a dû nous le dire... Je ne sais pas trop comment je l'ai su. » INST n° 1

7. Les appellations « CPE », « garderie » et « bureau coordonnateur » sont réservées exclusivement aux détenteurs de permis (art. 15 et art. 41). Plus techniques et jugés comme probablement peu connus des parents, ces aspects de la LSGEE n'ont pas été abordés dans le cadre de l'étude.

« Je suis toute mélangée. Il y a des choses que je trouve idiotes... Six poupons toute seule... C'est beaucoup de job pour une seule personne. » CHER

« Quand son enfant se rajoute, cela fait sept enfants. Pourquoi est-ce que ça demeure légal? » CHER

Une fois la notion de ratio clarifiée, certains parents soulignent néanmoins le caractère rigide de cette balise ou la relativité entre conformité de fait, légalité et capacité de vigilance d'une éducatrice.

« Parfois, c'est dommage qu'elle ferme parce qu'il y a un enfant de trop. C'est parfois rigide. » FAM n° 3

« J'ai déjà retiré mon enfant d'une garderie car la dame disait pouvoir passer de 6 à 9 enfants parce que son mari allait l'aider, mais je n'y croyais pas. Je me suis dit qu'elle serait seule avec plus d'enfants alors j'ai retiré mon enfant mais je n'ai appelé nulle part. » FAM n° 3

3.3.2 Vérification de la légalité du service

La conception des parents à propos d'un milieu sécuritaire pour leur enfant a été abordée plus tôt (section 3.1.8). Dans cette portion des échanges, les questions adressées aux parents portaient sur les moyens de s'assurer de la légalité d'un service de garde et sur les actions qu'ils avaient accomplies ou non pour s'assurer de la légalité du service de garde sélectionné pour leur enfant.

« Ma garderie est affiliée à un CPE et ils m'ont donné toute une liste de règlements que je n'ai jamais lus. J'ai décidé de faire confiance. » FAM n° 3

Quand il est question du milieu subventionné, bon nombre de parents disent tenir pour acquis la légalité du milieu ou le suivi des pratiques. Pour la majorité des parents rencontrés, dès que le gouvernement est engagé dans un service de garde par l'octroi d'une subvention ou par la reconnaissance d'un service de garde, ce service de garde est légal. Ils s'attendent à ce qu'il y ait des règles strictes à suivre et des inspections afin de s'assurer que ces règles sont respectées. En somme, les parents dont l'enfant occupe une PCR semblent peu enclins à faire des vérifications particulières pour s'assurer de la légalité du milieu choisi. Ils s'en remettent au Ministère et font confiance.

« Aussi, quand c'est subventionné, le gouvernement est passé par là et il y a de grandes chances que ce soit légal. » NSUB

« Si c'est affilié à un bureau coordonnateur ou s'il y a le logo reconnu, c'est légal. » INST n° 1

« À partir du moment où c'est subventionné, je pense que c'est légal. Je n'ai pas cherché plus loin. » FAM n° 3

« Dès que tu es subventionné ou que tu émetts un crédit d'impôt, ce devrait être légal. » FAM n° 1

3.3.3 Importance accordée à la légalité du service de garde

Quant à l'importance accordée à la légalité du service, il faut d'entrée de jeu affirmer à nouveau que la légalité est fortement présumée en milieu subventionné. Par ailleurs, il ressort des échanges que bon nombre de parents semblent accorder préséance au bien-être de leur enfant lorsqu'ils soupèsent la question de la légalité du service de garde fréquenté. La grande majorité des parents s'assurent que le service de garde respecte des normes minimales de sécurité et souhaitent que le contexte soit propice

au bien-être de leur enfant sans qu'il y ait obligatoirement concordance avec les aspects légaux régis par l'État.

« Si mon enfant est heureux et que j'ai mes crédits d'impôt, même si elle a un enfant de trop, je ne sortirai pas mon enfant de là. Il faut se retourner de bord après. » FAM n° 1

« Tu peux être légal, enregistré et tout, mais ne pas suivre les règles. C'est ça que je trouve ambigu. » NSUB

« Si mon service est illégal mais que mon enfant est bien et que je suis satisfaite de ce qu'il offre, ça me va. » INST n° 2

« Je ne sais pas à ce jour ce qui est légal ou pas, donc ça ne m'a pas influencé. » FAM n° 3

« Personnellement, je m'en fous un peu. Si j'ai confiance, que le milieu est correct et que j'ai mon reçu, c'est correct. » FAM n° 2

« Si ça passe pour mes crédits d'impôt, si j'ai un reçu, pour moi, c'est correct. Ça fait mon affaire. » FAM n° 1

La réflexion commune des parents permet d'entrevoir que cette question peut s'avérer plus complexe qu'elle ne peut sembler de prime abord. Pour plusieurs, le service de garde doit avant tout respecter des normes de sécurité et être propice au bien-être de leur enfant, et ce, sans qu'il y ait obligatoirement concordance avec les aspects légaux régis par le Ministère. Les valeurs des parents apparaissent fortement interpellées. En outre, devant une situation illégale hypothétique, l'attitude des parents est modulée par d'autres facteurs : la confiance dans les compétences de la personne responsable des enfants, l'existence ou non d'autres options de garde et la possibilité d'obtenir un reçu aux fins d'impôt. Les propos des parents illustrent bien qu'ils jonglent avec un ensemble de considérations pour porter un jugement sur un milieu de garde. Enfin, certains rappellent que la vigilance du parent demeure de mise sans égard à la légalité officielle, aux permis ou aux mesures de contrôle exercées par ailleurs.

« Ce n'est peut-être pas conforme, mais illégal, le mot est un peu fort. » NSUB

« Il y a du monde tout croche partout. Il peut y avoir des garderies légales qui ne respectent pas les règles. » FAM n° 2

Enfin, certains parents insistent sur l'importance de la légalité du service, et c'est un élément qu'ils recherchent dans un service de garde.

« C'est la raison pour laquelle je cherche une garderie accréditée. » FAM n° 1

« J'ai visité des lieux illégaux et ce n'était pas bon. » FAM n° 4

« Moi, je veux que mon installation soit conforme. » INST n° 2

« Ce n'est pas un chenil! Il faut que tous se conforment. » INST n° 2

3.3.4 Porter plainte ou non

Plusieurs parents rencontrés semblent baser leur jugement à propos d'un service de garde non pas sur son caractère légal, mais sur le bien-être et la sécurité de leur enfant. Conséquemment, le motif pour lequel le service de garde est illégal est considéré dans leur évaluation de la situation. Le motif a un impact sur leur réaction concernant un milieu dit illégal et, conséquemment, sur leur décision de retirer leur enfant du milieu ou non de même que sur leur choix de porter plainte ou non.

« Je regarderais pourquoi et si ça répond toujours à mes critères : environnement sécuritaire, bonne avec les enfants. » INST n° 1

« Si mon enfant est bien et en sécurité, je ne touche pas à ça. » FAM n° 2

« Est-ce qu'il y a un risque imminent? Est-ce un truc minime qui n'atteint pas la sécurité de l'enfant? » FAM n° 4

« Ça dépend. Si le fils de la gardienne a un dossier criminel pour abus d'enfant, je dénonce. Juste retirer son enfant, ce n'est pas rendre service aux autres enfants. » FAM n° 4

Par ailleurs, sachant que dix heures de services par jour sont obligatoires uniquement en installation, des heures d'ouverture restreintes ne susciteraient pas de plainte pour une grande majorité des participants aux groupes. Si l'horaire leur convient, une majorité ne porterait pas plainte pour cette seule raison.

« S'ils sont corrects avec mon enfant, pourquoi faire une plainte? » FAM n° 2

« Les heures d'ouverture ne sont pas conviviales, mais est-ce interdit? Au pire, si ça ne me convient pas, je n'irai pas. Si elle ne trouve personne, elle allongera ses heures. » NSUB

« Je ne sortirai pas mon enfant s'il est bien, juste parce que la garderie ferme trop de bonne heure. » FAM n° 2

« Pour la maltraitance ou la sécurité, oui. Mais si mon enfant est heureux, je n'appellerais pas parce que la garderie ferme à 4 h 30. » CHER

Porter plainte en raison du non-respect du ratio éducatrice-enfants ne fait pas l'unanimité dans la majorité des groupes. Pour certains parents, l'important est qu'ils sentent qu'on s'occupe bien de leur enfant, même s'il y a non-respect du nombre maximal d'enfants. Pour d'autres parents, particulièrement parmi ceux d'immigration récente, le non-respect des ratios a un impact sur la sécurité des enfants et devient donc une raison suffisante pour dénoncer un milieu et porter plainte.

« Ça dépend de l'illégalité. Si la fille a sept enfants, mais qu'elle s'en occupe et les nourrit bien. Si ma fille est heureuse dans cette garderie-là, je ne suis pas sûre que j'irais la stoler. » NSUB

« Si l'employée ne rentre pas, elle devient illégale, mais en même temps elle veut accommoder les parents qui doivent aller travailler. » FAM n° 3

« Dès que la sécurité de l'enfant est en jeu, comme lorsqu'il y a trop d'enfants, je porterais plainte. » IMM

« Je porterais plainte s'il y a un trop grand nombre d'enfants, des lieux non sécuritaires ou des enfants laissés à eux-mêmes. Si la sécurité de l'enfant est en jeu. » INST n° 2

Autre frein à la dénonciation des services de garde illégaux par les parents : la difficulté à trouver une autre place pour leur enfant. Dans ce contexte, certains parents semblent prêts à supporter certaines situations. D'autres chercheraient d'abord une nouvelle place avant de faire des démarches pour porter plainte.

« Est-ce que je dénonce et porte plainte? Je risque de faire fermer ma garderie et de me retrouver dans la rue. » FAM n° 4

« Moi, je ne dénonce pas, car c'est la seule garderie qui acceptait un enfant allergique. Si je dénonce, je n'ai plus de garderie et je dois arrêter de travailler. » FAM n° 4

*« On va dénoncer une fois qu'on a quitté la garderie. Quand notre enfant a une autre place. »
FAM n° 4*

« Il faut faire des démarches pour d'abord trouver une autre garderie. » IMM

D'un autre côté, certains parents ne supporteraient pas que leur enfant fréquente un service de garde illégal et retireraient leur enfant du milieu, mais sans toutefois aller jusqu'à porter plainte.

« J'enlèverais mon enfant, mais je ne ferais pas de plainte. » CHER

« Mon premier réflexe serait de retirer mon enfant, pas d'appeler le Ministère. » INST n° 2

Quelques autres parents porteraient plainte, mais après en avoir d'abord discuté avec le milieu de garde ou avec les autres parents.

*« Je commencerais par en parler avec le milieu pour voir leur ouverture avant de faire une plainte. »
INST n° 2*

« Je retirerais mon enfant et il est fort probable que je dénoncerais, mais je parlerais d'abord aux autres parents. » CHER

Enfin, une minorité de parents rencontrés porteraient plainte, sans autre considération. Cette position est ressortie davantage dans trois des neuf groupes, dont un groupe à Gatineau (milieu familial) et deux groupes à Montréal (installation et immigration récente).

« Je suis pour dénoncer. » INST n° 2

« Je les rapporte au Ministère. » IMM

« S'il y avait 10 enfants de trop dans mon CPE, je lèverais le flag. » INST n° 2

« La garderie chargeait 12 \$ au lieu de 7 \$. J'ai appelé au Ministère. » IMM

En résumé, il est possible de dégager plusieurs facteurs considérés par les parents pour se positionner et pour agir ou non lorsque se présente une situation de garde illégale :

- ✘ L'importance accordée à la situation observée en fonction de leurs valeurs. À cet égard, rappelons que le respect du ratio n'est pas primordial pour tous les parents.
- ✘ La sécurité physique des enfants.
- ✘ La confiance dans les compétences de la personne responsable.
- ✘ Le bien-être de leur enfant dans ce milieu.
- ✘ La possibilité d'obtenir des reçus aux fins d'impôt.
- ✘ Les autres options de garde qui s'offrent à eux.

3.3.5 Perception des risques associés au recours à la garde illégale

Les parents ont été interrogés sur leur perception des risques associés au fait de recourir à un service de garde illégal. Trois grandes catégories de risque ont été reconnues par les parents sans égard à leur profil de garde : des risques pour la sécurité physique des enfants, ceux associés à une fermeture subite du service et les recours difficiles en cas de problème.

✘ Risque relatif à la sécurité des enfants

Spontanément, pour plusieurs des parents, la principale crainte évoquée concerne la sécurité des enfants. Certains soulignent le fait que ce type de service ne procure aucune assurance concernant les aptitudes professionnelles de la personne responsable des enfants. En outre, des ratios non respectés risquent d'occasionner une moins bonne surveillance ou une certaine négligence à l'égard des enfants.

*« Illégal veut dire un peu clandestin. On ne sait pas si la personne est apte à garder des enfants. »
IMM*

« La sécurité de l'enfant. Par exemple, s'il y a un risque pour le feu. » FAM n° 3

« Si les ratios ne sont pas respectés, il y a plus de risques que ton enfant ne soit pas surveillé adéquatement. » INST n° 2

« Il pourrait y avoir de la négligence envers les enfants. » NSUBV

✘ Risque de fermeture subite du service de garde

Plusieurs parents évoquent la fermeture subite du service de garde comme un autre risque associé au fait de recourir à un service de garde illégal. L'idée d'être placé devant une telle éventualité insécurise particulièrement les parents qui n'entrevoient pas d'autre solution dans l'immédiat. Ce serait une source d'insécurité certaine.

« La garderie peut fermer. Il faut alors se trouver une autre place. » CHER

*« Si jamais le gouvernement ferme la garderie, on se retrouve sans garderie du jour au lendemain. »
INST n° 2*

« Ça provoque de l'insécurité. » INST n° 2

✘ Recours difficiles en cas d'accident ou de litige

Finalement, plusieurs parents s'interrogent sur les recours possibles si jamais leur enfant avait un accident au service de garde ou si une situation inacceptable à leurs yeux survenait. Certains participants pensent que des recours demeurent possibles, mais qu'ils peuvent être parfois plus compliqués ou moins coercitifs.

« Y a-t-il des assurances, s'il arrive de quoi? » INST n° 1

« S'il y a un accident, tu ne peux pas accuser personne. Tu n'as pas de recours. » NSUB

« S'il y a une bad luck dans une garderie illégale, as-tu des recours? Si tu portes plainte contre un éducateur? » FAM n° 1

« Ils sont soumis aux lois criminelles ou de la ville. » FAM n° 4

« S'il arrive de quoi à ton enfant, tu poursuis au civil et c'est plus compliqué. » INST n° 2

« Quand c'est un établissement reconnu, c'est plus facile pour les recours légaux. Il y a une protection du citoyen, du consommateur. » INST n° 2

3.4 Information recherchée par les parents, moyens de les joindre et formes d'information privilégiées

Le dernier grand thème discuté abordait divers enjeux de la communication aux parents et visait à cerner leurs besoins en matière d'information et les stratégies gagnantes pour amener une majorité de parents de jeunes enfants à avoir une connaissance optimale des services de garde à l'enfance. Plus précisément, l'étude s'est intéressée à la nature de l'information recherchée, aux sources d'information privilégiées, aux points de vue des parents par rapport à l'information trouvée sur le site Web du Ministère et enfin aux améliorations jugées souhaitables.

3.4.1 Nature de l'information recherchée

✕ Avant tout, trouver une place

À propos de la nature de l'information recherchée par les parents, il ressort comme une constante dans tous les groupes que ce qui prime pour les parents c'est de trouver une place en service de garde. Pour une majorité de parents, les efforts consentis à la recherche de l'information sont concentrés presque exclusivement sur les sites Web qui leur permettront de s'inscrire pour accéder à une place ou sur des sites qui donnent accès à des moteurs de recherche de places disponibles (guichets régionaux, enfancefamille.org, La Place 0-5.com et magarderie.com).

« Quand tu stresses, tu veux une place. Tu mets de côté le reste de l'information. » INST n° 1

« Ce n'est pas trouver de l'information qu'on veut, on souhaite trouver une place. Une fois qu'on a une place, on cherche de l'information. » INST n° 1

La vaste majorité des parents rencontrés ont témoigné d'un sentiment d'urgence à s'inscrire sur une liste d'attente le plus rapidement possible pour espérer avoir une PCR en temps opportun.

« Dès le lendemain de mon test de grossesse, on s'est inscrit sur la liste. » INST n° 1

« Le jour même, en revenant de l'hôpital, j'ai inscrit ma fille sur la liste. » FAM n° 3

« Je me suis inscrite sur Bila pendant la grossesse, mais quand mon bébé a eu huit mois, j'ai senti l'urgence. Je savais que Bila n'allait jamais m'appeler. » INST n° 1

« J'ai senti l'urgence quand le bébé a eu six mois. Mais, évidemment, je m'étais inscrite sur une liste enceinte de 3 mois. » INST n° 1

✕ Connaître le coût quotidien net de la garde

« De l'information sur la demande de crédit d'impôt. La démarche, comment ça fonctionne. » FAM n° 2

« Un outil de calcul pour savoir combien ça va me coûter. » CHER

Connaître le coût quotidien net de la garde en fonction des différentes mesures fiscales disponibles est une information couramment recherchée par les parents qui ont recours à un service de garde non subventionné, que ce soit en milieu familial ou en installation. À ce propos, tel que présenté plus tôt, l'outil de calcul proposé par le ministère des Finances a une bonne notoriété.

- ✘ S'assurer que le service de garde est adéquat et conforme

Avant d'arrêter leur choix sur un service de garde en particulier, certains parents vont s'appuyer sur la recommandation de personnes dont l'enfant a fréquenté le service de garde. D'autres vont aussi chercher de l'information pour s'assurer que l'endroit est adéquat, que des parents utilisateurs s'en déclarent satisfaits ou encore pour vérifier si le service a fait l'objet de plaintes.

« Je me suis renseigné pour savoir si le CPE était correct ou pas, s'il y avait eu des plaintes. Mais ça n'a pas répondu à ma question. J'ai dû aller sur un autre site pour avoir des références et une note pour le CPE. » INST n° 1

« J'ai vérifié s'il y avait eu une plainte pour la garderie. Le milieu n'est pas apparu, pas de lumière rouge. » FAM n° 4

Interrogés sur les renseignements qu'ils souhaiteraient pouvoir obtenir sur le site du Ministère, plusieurs parents ont dit souhaiter y trouver les résultats des inspections, découvrir si le service de garde avait déjà fait l'objet d'une plainte, connaître les caractéristiques du service de garde et, pour certains, obtenir des commentaires de parents sur le service de garde.

« Savoir la date de dernière inspection et avoir accès aux rapports d'inspection. » RECH

« Je veux juste savoir si un inspecteur est allé et si c'était correct. » INST n° 2

« Le nombre de fois qu'ils ont eu à payer une amende. » FAM n° 3

« Savoir si la garderie a passé les inspections. » FAM n° 2

Or, les résultats des inspections sont déjà disponibles à partir du localisateur de services de garde, mais plusieurs propos illustrent que bon nombre de parents semblent l'ignorer.

« Il serait intéressant de trouver les rapports d'inspection sur le site, je les regarderais. Aussi, avec les rapports d'inspection, on peut voir les raisons derrière le nombre d'étoiles, voir s'il y a quelque chose de majeur. » FAM n° 1

« Voir ce qu'ils évaluent lors des inspections et les résultats des inspections. On peut l'avoir pour les restaurants, on devrait y avoir accès pour les garderies. » FAM n° 2

- ✘ Obtenir une évaluation des services de garde

Outre des résultats d'inspection, des parents rencontrés dans presque tous les groupes apprécieraient avoir accès à une évaluation des services de garde. Cette évaluation pourrait être simple et accessible en utilisant des modes de classement comparables à ceux qui existent dans les secteurs de la restauration ou de l'hôtellerie, par exemple. Selon cette vision, chaque service de garde se verrait accorder un nombre d'étoiles selon les commentaires d'utilisateurs ou d'inspecteurs.

« Je ne veux pas tout le rapport d'inspection, peut-être juste la cote. » FAM n° 3

« Des avis des parents sur une garderie. » FAM n° 3

« Avoir une mention du type « recommandé par CAA ». Dire si une garderie est reconnue. » FAM n° 2

« Peut-être un classement des garderies selon les inspections, catégoriser « les pires » et « les moins pires ». IMM

« Mettre des étoiles est une bonne idée, selon certains critères comme les heures d'ouverture ou le programme éducatif. » IMM

Par ailleurs, l'opinion des participants est plus divisée quant à savoir qui devrait participer au classement des services de garde et qui pourrait formuler des commentaires. Certains souhaiteraient y lire les opinions et commentaires des parents utilisateurs. À l'opposé, d'autres pensent qu'il serait préférable d'avoir exclusivement une évaluation et des commentaires plus objectifs, basés sur les inspections.

*« Les inspecteurs à la limite, mais l'idéal c'est les parents, car c'est eux qui envoient leur enfant là. »
NSUB*

« Les inspecteurs appellent deux semaines d'avance... Les parents sont là cinq jours sur sept. » NSUB

« Il faut que ce soit basé sur les rapports d'inspection, pas des avis des parents. » IMM

*« Moi, savoir qu'il manquait des plâtres dans sa trousse de premiers soins, ça ne m'intéresse pas. Il faut que ce soit important. Aussi, ce doit être fondé, pas juste un parent qui a porté plainte. »
FAM n° 4*

Finalement, des outils pour aider les parents à bien évaluer un service de garde et à poser les bonnes questions sont aussi mentionnés par quelques participants. Certains ont d'ailleurs déjà utilisé la publication *À la recherche d'un service de garde éducatif pour votre enfant* proposée sur le site du Ministère.

« J'aimerais des conseils, à savoir quoi regarder quand on cherche un service de garde, en milieu familial par exemple. Une grille à cocher. Une forme d'aide-mémoire. » FAM n° 2

« Questions à demander lorsqu'on visite une garderie et une explication des différents types de garderie. C'est peut-être déjà là. » FAM n° 3

« Ma mère m'a sorti des trucs du site du ministère de la Famille. Une liste des CPE, une liste de questions à poser, mais c'était plus pour les CPE. » FAM n° 1

« J'ai vu, sur le site du Ministère, un article qui dit comment choisir sa garderie. Mais c'est ordinaire de mettre ça là. On ne choisit pas notre garderie. Tu peux visiter quelques garderies, mais c'est eux qui te choisissent. Ils te passent en entrevue. » FAM n° 4

Connaître les modalités du type de service de garde utilisé

Une fois la place trouvée et le coût de cette place connu, bon nombre de parents ne pousseront pas plus avant leur recherche d'information générale sur les services de garde. Il semble que l'information transmise directement par le milieu de garde leur paraît suffisante. Ainsi, ils découvrent les services de garde et tirent leur connaissance de ces services à partir de leur expérience, de ce que le service de garde leur transmet comme information ou de ce qu'ils en apprennent de leur réseau social. Conséquemment, les parents qui n'ont connu qu'un seul service de garde ont généralement moins de connaissances sur les autres types de service de garde.

De plus, plusieurs parents ont dit avoir peu d'intérêt à approfondir leurs connaissances à propos de services dont ils ne bénéficieront pas à court terme.

« Moi, je voulais juste une garderie. Je ne sentais pas le besoin de me renseigner sur les différents types de milieu ou si légal. J'avais une connaissance générale d'avance avec des amies qui fréquentent les services de garde (SIC). » FAM n° 4

*« On cherche de l'information quand il y a un problème, c'est là qu'on cherche de l'information. Quand la dame m'a dit qu'elle ouvre de 9 heures à 5 heures, je voulais aller vérifier si c'était légal. »
RECH*

Tel qu'illustré dans cette dernière citation, quelques parents dans l'ensemble des groupes rencontrés ont mentionné avoir fait une recherche d'information concernant des aspects précis des modalités d'application de l'un ou l'autre des types de service de garde. Cette recherche semble le plus souvent déclenchée par un doute du parent à propos de l'information transmise par le milieu de garde.

« Je cherchais l'information sur les ratios et ils n'ont pas pu me dire où le trouver. J'aurais voulu l'avoir par écrit. » FAM n° 2

En somme, c'est majoritairement en cas de doute ou de litige avec le milieu de garde que les parents auront tendance à aller chercher de l'information sur la réglementation. À cet égard, l'information liée au recours à un service de garde non subventionné semble plus difficile à trouver.

3.4.2 Comment les parents s'informent

Les sources d'information utilisées par les parents d'enfants de 0 à 5 ans au sujet des services de garde sont multiples, mais elles sont apparues somme toute assez similaires d'un groupe à l'autre. Si les parents sont résolument à l'air du Web et des médias sociaux, ils puisent également leur information à partir des modes de communication plus traditionnels, notamment l'imprimé et le bouche-à-oreille.

✕ Chercher un service de garde à l'aide des localisateurs de services de garde

Pour trouver une place en service de garde, avoir un outil Web permettant de repérer les services de garde à proximité de leur domicile ou de leur lieu de travail paraît apprécié des parents. D'ailleurs, ces outils de localisation, disponibles notamment sur les sites enfance-famille.org et magarderie.com, semblent avoir été utilisés par la majorité des parents rencontrés. Plusieurs parents ont mentionné apprécier qu'un localisateur donne de l'information sur l'ensemble de l'offre en services de garde et ne se limite pas à ce qui est subventionné. Les parents font d'ailleurs une distinction importante entre le fait de localiser un service de garde sur un territoire donné versus la localisation d'une place disponible.

« Ça pourrait être pratique pour ceux qui cherchent. On peut avoir une garderie dans notre coin et on ne le sait pas. » INST n° 2

« Tu ne sais pas s'il y a une garderie en milieu familial à deux rues de chez vous. Une liste pour avoir un aperçu de ce qui existe. » FAM n° 1

« La liste (Bila), c'est juste pour les installations. Pour trouver une place affiliée à un CPE, c'est le bouche-à-oreille ou que la dame mette une annonce sur magarderie.com. » FAM n° 3

« J'aurais aimé savoir dès le début que c'est sur le site magarderie.com que tout le monde met son annonce. » FAM n° 1

« Sur le site magarderie.com, il n'y a pas juste ce qui est subventionné. » RECH

« Je suis allée sur le site Enfance-famille. C'est un site Internet pour chercher une place. » NSUB

« Magarderie.com est un site où tout le monde peut s'inscrire, subventionné ou non. Aussi, il y a des commentaires. Il y a une carte. C'est le meilleur outil. » INST n° 1

✕ Sites Web consultés pour de l'information sur les services de garde

Encore une fois, le site magarderie.com est régulièrement mentionné comme source d'information sur ce qu'offre le service de garde et pour avoir des commentaires des parents. Il semble qu'il soit également possible d'y trouver les résultats des rapports d'inspection.

« Sur le site magarderie.com, les gens laissaient des commentaires. » INST n° 2

« Magarderie.com et Internet. Il y a beaucoup d'information, ce n'est pas juste pour chercher une place. » FAM n° 2

« Sur le site magarderie.com, pour les garderies subventionnées, ils inscrivent les pourcentages lors des inspections et s'ils ont donné des pénalités ou trouvé des choses non conformes. » NSUB

Médias sociaux

Les réseaux sociaux, comme Facebook ou les blogues, sont ressortis spontanément comme source d'information, principalement pour trouver une place disponible en garderie. Toutefois, il semble que, quand vient le temps de trouver une information précise sur les services de garde, les réseaux sociaux manquent de crédibilité aux yeux des parents. Certains indiquent par ailleurs que ces réseaux peuvent être une bonne source de commentaires des parents concernant un service de garde en particulier.

« Pas pour chercher de l'information. Plus pour me trouver une place. » FAM n° 2

« Je fais partie de certains groupes. Ce n'est pas fait pour poser des questions, mais avec 25 000 membres, quand tu poses une question, tu as des réponses. » FAM n° 2

« Les avis des parents pourraient être sur les médias sociaux. Un site officiel du Ministère n'est pas l'endroit pour des opinions personnelles. » IMM

« Ça perd un peu de crédibilité quand ça vient de Facebook. J'aurais de la misère à croire que ça vient du gouvernement. » NSUB

Consultation du site du Ministère

Sans s'être révélé le plus populaire, le site du Ministère est mentionné spontanément à quelques reprises comme source d'information. De fait, le site semble modérément consulté par les parents rencontrés. Certains y sont déjà allés, d'autres non. Certains pensent y être allés en étant sur le site du ministère des Finances (calcul du coût net de la garde) et quelques-uns n'en connaissaient pas l'existence.

« Je savais qu'il y avait un ministère, mais je n'ai pas consulté son site. » FAM n° 2

Ainsi, plusieurs parents ont indiqué avoir consulté le site du Ministère pour s'informer sur le crédit d'impôt et les remboursements anticipés. Concrètement, ils inscrivaient « crédit d'impôt frais de garde » dans leur moteur de recherche Internet. Cette information est hébergée par le ministère des Finances tout en étant relayée sur le site du ministère de la Famille.

« J'avais regardé pour le crédit d'impôt anticipé, les démarches à faire. » INST n° 2

« Je cherchais le calculateur et je l'ai trouvé. » FAM n° 2

Finalement, des recherches d'information proprement dites sur les services de garde sont effectuées sur le site du Ministère. Les parents semblent consulter le site pour vérifier si des plaintes ont été portées contre un service de garde ou pour avoir de l'information précise relativement à des situations qu'ils vivent.

« Je me suis renseigné pour savoir si le CPE était correct ou pas, s'il y avait eu des plaintes. Mais ça n'a pas répondu à ma question. J'ai dû aller sur un autre site pour avoir des références et une note pour le CPE. » INST n° 1

« J'ai consulté le site pour connaître le fonctionnement du site Bila. Ça m'a donné des informations sur la procédure Bila, mais pas ce que je cherchais. » INST n° 1

« J'ai vérifié s'il y avait eu une plainte pour la garderie. Le milieu n'est pas apparu, pas de lumière rouge. » FAM n° 4

« Je cherchais l'information sur les ratios et ils n'ont pas pu me dire où la trouver. J'aurais voulu l'avoir par écrit. » FAM n° 2

x Bouche-à-oreille et contacts directs

D'autres options sont aussi utilisées afin d'avoir une place : l'approche directe des services de garde ainsi que l'entourage sont sollicités et s'avèrent souvent plus efficaces. Les appels directement dans les services de garde, principalement les CPE, afin de vérifier les disponibilités et l'inscription sur la liste d'attente sont également des moyens mentionnés par les parents afin de trouver une place en service de garde.

« J'ai appelé directement le CPE à 3 mois de grossesse. Ils m'ont appelé, ma fille avait un an et demi et je n'ai pas voulu la changer de place. » NSUB

« J'ai donné mon nom dans deux garderies près de chez nous. » INST n° 1

« J'ai appelé plusieurs places pour laisser mon nom. » FAM n° 3

Finalement, le bouche-à-oreille ou les connaissances demeurent une importante façon de trouver un service de garde, principalement une place dans une GNS.

« Je suis allée au parc cet été et j'ai vu ma voisine qui avait une garderie et une place s'est libérée. » NSUB

« Je suis allée au CPE en face de l'école où j'étudiais en comptabilité et je me suis mise sur la liste pour le CPE et les milieux subventionnés. Mais il n'y avait pas de place, alors une amie m'a parlé de l'endroit où je suis actuellement. » FAM n° 4

« Je suis allée au parc. Ma famille est loin, alors je suis allée là où il y avait des parents. » FAM n° 3

3.4.3 **Contenus et formats souhaités pour le site du ministère de la Famille**

Le site du Ministère devrait, selon une majorité de participants, contenir toute l'information pertinente sur les sujets traités dans le cadre de la présente étude. Ces renseignements devraient être présentés de façon simple et conviviale. En termes de contenu souhaité, divers thèmes ressortent dans la majorité des groupes. Il ne semble pas y avoir de distinction selon que le parent utilise un service de garde en milieu familial ou en installation, qu'il soit subventionné ou non.

x La référence crédible et visible en matière de services de garde à l'enfance

Le site du Ministère devrait être la référence pour tout ce qui touche les services de garde au Québec, services régis et non régis, selon plusieurs des parents interrogés. Le site du Ministère pourrait être la porte d'entrée pour tous les types de renseignement, l'utilisateur pouvant être redirigé au besoin vers d'autres sites.

« On veut tout ! C'est le Ministère. » INST n° 2

« Ce devrait être une page centrale qui te met en lien avec tout ce dont tu as besoin. » FAM n° 3

« On devrait voir les places disponibles, ce qui est légal, les plaintes. Il faudrait que toute l'information soit centralisée en une place. Être la référence. » FAM n° 4

Quelques parents ayant fait des recherches sur le Web ont précisé que le site du Ministère n'apparaît pas lorsque la recherche par mots-clés inclut le terme générique « garderie » sur des moteurs de recherche Internet alors que c'est pourtant le terme le plus courant utilisé par les parents, tel que discuté à la section 3.2.

« Le site du ministère de la Famille devrait sortir en premier. C'est la référence. » CHER

« Sur Google, quand tu tapes « garderie », le ministère de la Famille ne sort pas. » FAM n° 3

« Garderie et Québec devraient aussi être des mots-clés pour arriver au Ministère. » FAM n° 3

« C'est comme ça que j'ai trouvé le site magarderie.com. » CHER

✕ Loi et règlements – Des renseignements faciles à trouver et faciles à comprendre

À propos de l'information à laquelle ils souhaiteraient avoir plus facilement accès sur le site Web du Ministère, un grand nombre de parents rencontrés ont évoqué le besoin d'information sur les lois et règlements. Pour leur être utile, cette information devrait être présentée de façon concise et facile à comprendre. En effet, en ce qui touche les lois, plusieurs participants préfèrent un résumé avec des hyperliens pour avoir plus de détails sur un sujet, au besoin. À titre illustratif, ils indiquent que des grandes lignes de la réglementation et des types de service de garde pourraient être présentées sous forme de tableaux, de grands points de forme ou même sous forme ludique de jeu-questionnaire. De manière quasi unanime, les parents souhaitent pouvoir trouver rapidement l'information particulière recherchée et, bien entendu, comprendre les éléments de contenu. Les heures de service, les congés et vacances annuelles, les frais exigibles et non exigibles et la présence d'animaux sont des points sur lesquels plusieurs parents souhaiteraient obtenir facilement des indications.

« Un résumé de la réglementation. Dans les choses comme ça, plus tu lis, moins tu comprends. Ce pourrait être un tableau qui compare les types de service de garde. » FAM n° 2

« Faire comme on a fait pour savoir si la garderie était légale ou illégale (jeu à l'aide de cas concrets). Lire une loi, c'est plate (sic). Sous forme de jeu, c'est intéressant. » INST n° 1

« Du point par point, vite et efficace. » FAM n° 1

« Avoir les éléments de base et avoir un onglet si tu veux plus de détails. » NSUB

Certains parents, probablement en raison des thèmes abordés au cours des rencontres, démontrent un intérêt particulier pour connaître ce qui est légal ou non. Ils espèrent donc trouver sur le site de l'information à cet égard, comme la liste des services de garde légaux et les critères afin de déterminer si un service de garde est légal ou non.

« Avoir la liste de toutes les garderies légales. Si ta garderie ne figure pas sur cette liste-là, tu sais qu'elle n'est pas légale. » NSUB

« Les normes que les services doivent respecter. » RECH

« Les différences entre légal et illégal. » RECH

En cas de situation problématique, les parents utilisant un service de garde en milieu familial semblent les plus enclins à faire une recherche d'information sur les droits et obligations des parents. Les thématiques énoncées par les groupes touchent les heures de service, les vacances annuelles, la tarification, les contrats et leur renouvellement, les préavis avant une fermeture ou la façon de déposer une plainte.

« Dans la réglementation, on cherche les ratios, les normes de sécurité, les heures d'ouverture, ce dont ils ont droit au niveau des vacances. » FAM n° 2

« J'ai essayé à plusieurs endroits pour savoir le préavis avant une fermeture et je n'ai pas trouvé nulle part. » FAM n° 1

« Qu'est-ce qu'un contrat doit comporter? Qu'est-ce qui est abusif? » FAM n° 1

« Est-ce qu'on doit payer ou non quand c'est fermé? » FAM n° 1

« S'il nous arrive une situation, on fait quoi? Quels sont nos recours comme parents? » FAM n° 2

✕ Foire aux questions (FAQ)

La consultation de la section FAQ sur le site Web du Ministère ne semble pas être le premier réflexe d'une majorité de parents chercheurs d'information. C'est pourtant une section utile où on peut trouver des réponses aux questions qui reviennent souvent. Par ailleurs, au chapitre de ce que les parents souhaiteraient trouver sur le site du Ministère, ce n'est pas un élément qui est ressorti spontanément dans la majorité des groupes. L'animateur a dû questionner directement les parents à ce sujet afin de vérifier leur point de vue sur sa pertinence.

Grâce à ces relances, il a été possible de découvrir que certains parents semblent préférer l'interaction pour poser leur question plutôt que de chercher dans une banque de questions établies du type FAQ. En cette matière, l'utilisation d'un forum ou du clavardage est ressortie comme option plus conviviale et personnalisée qu'une section FAQ.

« Si j'ai une question en particulier, je vais voir si elle est là. » FAM n° 1

« Section question-réponse avec des exemples du genre de ce qu'on a fait ici. C'est le fun à lire, même si on n'a pas besoin d'information. » FAM n° 4

« L'information est dure à trouver dans ça (FAQ). Tu dois tout lire pour trouver ce que tu veux. » FAM n° 2

« J'aime mieux une section forum où quelqu'un te répond en ligne. » FAM n° 2

✕ Capsules vidéo

L'appréciation des capsules vidéo afin de transmettre l'information apparaît aussi mitigée. D'abord, aucun des participants n'a spontanément suggéré ce format pour diffuser l'information. Lorsqu'on les a interrogés directement à ce sujet, quelques parents ont dit aimer regarder des vidéos pour s'informer, dans la mesure où ils sont pertinents et courts. Au nombre des avantages, des parents mentionnent qu'il s'agit d'un format plus ludique, qui capte l'attention et qui permet de joindre des personnes ayant des difficultés à lire.

« Ça dépend si c'est pertinent. » INST n° 2

« C'est le fun d'en regarder. » INST n° 2

« C'est OK si ça dure moins de deux minutes. Ce doit être très court. » FAM n° 1

« Ça peut rejoindre les gens qui ont plus de difficulté à lire. » NSUB
« L'avantage est qu'on les retient, ça captive plus l'attention. » NSUB

À l'opposé, des participants disent ne pas regarder les capsules vidéo informatives sur les sites Web. Les principales raisons invoquées concernent le temps requis pour télécharger et écouter la vidéo sans être certain de trouver l'information recherchée. Par ailleurs, des parents ayant des forfaits de téléchargement limités disent restreindre leur visionnement de vidéos.

« En général, je ne regarde pas les capsules vidéo. Je ne suis pas assez patient, j'aime mieux consulter un texte clair et concis. » INST n° 2

« Pas de vidéo. Je ne les regarde pas avec mon téléphone. » FAM n° 2

« Même sur mon ordi, je ne regarderais pas une vidéo. » FAM n° 2

« Il faut écouter la vidéo au complet pour avoir une réponse. » FAM n° 2

✕ De l'aide au besoin – du ressort du service des renseignements et plaintes

Sans que cet aspect ait fait l'objet d'une recherche approfondie dans le cadre de cette étude, quelques parents ont indiqué avoir déjà communiqué par téléphone avec le service des renseignements et plaintes du Ministère. Certains parents rencontrés ont soulevé la difficulté à se trouver une place en service de garde et le soutien qu'ils auraient espéré avoir du Ministère pour les aider dans leur quête d'une solution, que ce soit pour un milieu subventionné ou non. D'autres parents, utilisateurs d'un service de garde non subventionné, ont dit se sentir laissés pour compte.

« La vraie problématique n'est pas d'avoir de l'information, mais de trouver une place. Je trouve ça drôle qu'on nous consulte là-dessus et non sur nos besoins pour trouver une place. » FAM n° 3

« Pour être en lien avec le Ministère, il te faut une place subventionnée, sinon, j'ai l'impression qu'on doit s'arranger avec nos troubles pour trouver une place. Il faut aussi donner des outils à ceux qui n'ont pas de place subventionnée. C'est souvent la solution à court terme. » FAM n° 3

3.4.4 Moyens les plus efficaces pour joindre les parents

Les parents ont été pragmatiques mais créatifs à propos des moyens de les joindre efficacement et de rendre disponible une information générale sur les services de garde à l'enfance autrement que sur le Web.

✕ La filière de la santé et des services sociaux

Pour transmettre l'information générale sur les services de garde, les parents pensent spontanément au personnel du réseau de la santé et des services sociaux qui gravite autour de la mère pour donner l'information et les soins périnataux. Par ailleurs, de l'avis de plusieurs parents, la fin de la grossesse est une période pendant laquelle les futurs parents seraient davantage enclins à s'informer sur les types de service de garde en général.

« Nous donner des pamphlets quand on accouche. » INST n° 1

« À la pouponnière, on nous remet plein d'information et le livre Mieux Vivre. » INST n° 2

« À l'hôpital. Un dépliant avec le reste des informations remises. » CHER

« Dans un pamphlet remis à la maternité souhaitant la bienvenue au bébé et nous disant de regarder pour une garderie. » NSUB

Comme les hôpitaux, le CLSC serait aussi un bon endroit pour joindre les parents de jeunes enfants. La visite à domicile de l'infirmière du CLSC pourrait également toucher le sujet des services de garde, être une occasion de remettre de la documentation ou d'orienter les parents vers les sources d'information appropriées.

« Peut-être au CLSC, quand on fait nos suivis de grossesse. » INST n° 1

« Dans les papiers remis au CLSC. » FAM n° 1

« Des dépliants devraient être disponibles dans les CLSC. » FAM n° 3

« Les infirmières du CLSC, lors de la visite, pourraient aussi en parler. » NSUB

x Une attention particulière aux nouveaux arrivants avec de jeunes enfants

Pour les joindre plus efficacement, les parents d'immigration récente rencontrés avaient des suggestions adaptées à leur situation particulière. Ces personnes font consensus pour suggérer que l'information sur les services de garde leur soit transmise par l'entremise des intervenants du réseau des services de l'immigration. Certains suggèrent de communiquer l'information au moment de la demande de la première carte d'assurance maladie pour l'enfant. D'autres proposent de remettre l'information avec les autres documents distribués par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion dès l'arrivée à l'aéroport.

« À la première demande de carte d'assurance maladie, pour ceux qui viennent de l'extérieur. » INST n° 2

« Quand on demande la carte d'assurance sociale ou d'assurance maladie. » IMM

« À l'aéroport, ils nous donnent une trousse avec des informations. Pour les familles, on devrait nous donner des informations sur les services de garde, dès notre arrivée. Quand on arrive, on est complètement perdu, on doit se trouver un logement, un travail, situer l'épicerie. » IMM

Ces propositions suggèrent une collaboration à accentuer avec ces intervenants qui ont déjà un lien avec ces familles susceptibles de bénéficier d'un service de garde à l'enfance.

x Le « Mieux vivre », un document incontournable

Au-delà du site Web, le besoin d'une information sur papier est manifeste. Après avoir beaucoup parlé des médias électroniques, les parents en reviennent aux renseignements sur papier. D'après eux, la documentation remise aux parents lors de l'accouchement ou du suivi périnatal représente une bonne possibilité pour diffuser efficacement l'information. Plusieurs parents suggèrent de remettre des dépliants à ce moment ou, encore mieux, d'inclure un volet particulier sur les services de garde à l'intérieur même du manuel *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans* publié par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ).

Tous les groupes de parents ont suggéré le manuel *Mieux vivre avec notre enfant de la grossesse à deux ans* comme moyen pour les joindre et les informer à propos des grandes modalités réglementaires selon les différents types de service de garde à l'enfance. Ce guide est très consulté par les parents

rencontrés. Leurs propos confirment qu'il est une référence importante pour les parents québécois d'enfants de 0 à 5 ans. Cependant, sans que les parents participants l'aient mentionné, le « Mieux vivre » inclut déjà une section sur les services de garde du Québec.

« Dans le "Mieux vivre". On le lit toutes, c'est comme une bible ! » FAM n° 1

« À la moindre question, tu consultes le "Mieux vivre". On le traîne partout. » FAM n° 1

CONCLUSION

Ces neuf groupes de discussion, grâce à la généreuse participation de 69 parents d'enfants âgés de 0 à 5 ans, ont fourni de riches enseignements sur leur perception, leur connaissance et leur compréhension des services de garde à l'enfance. Leurs points de vue ont fait souvent consensus, mais leur vision a parfois varié selon que ces parents avaient eu recours à un service de garde en milieu familial, en installation, en milieu subventionné ou non, selon qu'ils étaient issus récemment de l'immigration ou qu'ils étaient toujours à la recherche d'une place en service de garde pour leur enfant. À cet égard, bien que les résultats indiquent plus fréquemment que la vision ou la compréhension des parents diffère selon leur recours à un service en milieu familial ou à une installation, l'étude suggère que d'autres variables doivent être considérées pour faire une analyse éclairée du point de vue ou de la situation des parents.

Mieux connaître les caractéristiques du milieu de garde recherché par les parents aide à comprendre le processus de choix d'un service et à cerner la définition d'un service de garde de qualité ou, du moins, les critères qu'ils considèrent comme prioritaires. En plusieurs points, leur vision d'un service de qualité rejoint le point de vue d'experts et de chercheurs du domaine des services de garde éducatifs à l'enfance. Les compétences relationnelles et individuelles du personnel éducateur sont notamment apparues comme primordiales pour les parents. Toutefois, ce constat pourrait être accentué par le fait que quatre des neuf groupes étaient composés de parents utilisateurs d'un service de garde en milieu familial et que, dans ce contexte, la relation avec l'éducatrice revêt une importance particulière. Par ailleurs, au sujet de leur vision de l'intervention éducative auprès des enfants plus âgés, autour de 3 à 5 ans, plusieurs parents semblent s'attendre à des activités dirigées et mettent l'accent sur la préparation à la maternelle. Ce résultat suggère que la philosophie d'intervention, axée sur le jeu libre amorcé par l'enfant et promue dans le programme éducatif du Ministère, pourrait être diffusée davantage.

Il ressort également de l'étude que les parents ont une connaissance limitée des différents types de service de garde à l'enfance. Leurs propos mettent au jour une confusion en partie attribuable à la complexité des caractéristiques à prendre en considération d'un type de service de garde à l'autre et en partie liée à la difficulté de trouver une information synthétisée et vulgarisée. Une lacune plus importante a été observée en ce qui concerne la garde non subventionnée. Plusieurs parents ne savent pas que toutes les installations, subventionnées ou non (CPE, GS et GNS), doivent posséder un permis du Ministère, qu'elles sont soumises à une réglementation, à des contrôles et à des inspections.

Leur connaissance des notions légales liées aux services de garde est apparue limitée. Même si les parents savent qu'un ratio éducatrice-enfants doit être respecté, ils ne le connaissent pas toujours et encore moins selon les différents contextes. Les parents présument généralement de la légalité d'un milieu subventionné dans le cadre du programme des PCR. Confronté à une éventuelle situation d'illégalité, un parent aurait tendance à considérer plusieurs facteurs dont le bien-être perçu de son enfant, la confiance qu'il accorde aux compétences de l'éducatrice et les autres possibilités de garde qui s'offrent ou non à lui.

Les résultats de cette étude militent en faveur d'une meilleure information destinée aux parents ainsi que de la diffusion d'une information claire et concise de tout ce qui touche le recours aux services de garde à l'enfance.

RÉFÉRENCES

Drouin, Carl, Bigras, Nathalie, Fournier, Claire, Desrosiers, Hélène et Bernard, Stéphane (2004). *Grandir en qualité 2003. Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 597 p.

Jalongo, M.R., Fennimore, B.S., Pattnaik, J., Laverick, D.M., Brewster, J. and Mutuku, M. (2004) Blended Perspectives: A Global Vision for High-Quality. *Early Childhood Education Early Childhood Education Journal*, 32, 143-147.

Japel, C., Tremblay, R.E. et Côté, S. (2005). La qualité ça compte ! Résultats de l'étude longitudinale du développement des enfants du Québec concernant la qualité des services de garde, *Choix* (11) 4, p.1-46

Lehrer, J.S., Lemay, L. et Bigras, N. (2015). Parental perceptions of child care quality in centre-based and home-based settings: Associations with external quality ratings. *International Journal of Early Childhood*, 47 : 481-497.

ANNEXE I – QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT DES PARENTS



SG-14034

QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

GROUPES DE DISCUSSION AVEC DES PARENTS D'ENFANTS DE 0 À 5 ANS

Bonjour, bonsoir, mon nom est _____ de Segma Recherche, une compagnie de recherche, d'études et d'analyses. Nous cherchons présentement des parents de jeunes enfants pour participer à une étude réalisée pour le ministère de la Famille. Nous aimerions parler à un parent d'enfants âgés de 0 à 5 ans dans votre foyer. Cet appel prendra au plus 5 minutes.

QA. Avez-vous un ou plusieurs enfants âgés entre 0 et 5 ans qui n'ont pas encore commencé la maternelle (ou l'école primaire)?

Oui..... 1 Continuer
Non..... 2 Remercier et terminer

Actuellement, le ministère de la Famille réalise des groupes de discussion avec des parents d'enfants âgés de 0 à 5 ans. Le Ministère souhaite entendre des parents sur leurs besoins d'information et voir leur compréhension des différents services de garde. L'objectif est d'en arriver à mieux renseigner les parents sur les services de garde, en s'assurant qu'ils aient l'information dont ils ont vraiment besoin quand vient le moment d'utiliser un service de garde pour leur enfant.

Chaque groupe sera composé d'environ huit à dix personnes qui échangeront leurs points de vue sur les services de garde et ses différentes composantes.

On souhaite inviter le parent ou l'adulte responsable de l'enfant qui a le plus de contact avec le service de garde ou le parent le plus impliqué dans la recherche d'une place en service de garde.

Cette rencontre durera environ deux heures et nous vous remettrons un chèque de 75 \$ pour vous remercier de votre collaboration. Votre participation à cette étude est volontaire. Cette rencontre est enregistrée pour faciliter l'analyse des discussions mais l'information obtenue sera traitée de façon confidentielle.

QB. Seriez-vous intéressé à participer à cette rencontre?

Oui.....QC
Non..... 2 Remercier et terminer

QC. D'abord, combien d'enfants âgés entre 0 et 5 ans avez-vous?

1 1

PlusieursQCa

QCa Est-ce qu'ils sont gardés au même endroit?

Oui..... 1

Non « Nous allons regarder la situation de chacun d'entre eux. » 1

NOTE : S'assurer que vous avez coché la situation de garde de tous les enfants avant de conclure l'appel.

Comme nous recherchons des parents qui ont différentes expériences de garde avec leur enfant, j'aurais donc quelques questions à vous poser afin de m'assurer de votre admissibilité.

1. Faites-vous garder cet enfant (ou au moins un de ces enfants) de façon régulière au moins 3 jours/semaine spécifiquement en raison du TRAVAIL ou des ÉTUDES?

IMPORTANT : Si le parent évoque spontanément une de ces situations...

- Si l'enfant a commencé à la **maternelle** dans un établissement scolaire (inclut aussi la : maternelle 4 ans ou le programme **Passé Partout** qui sont des programmes du ministère de l'Éducation des Loisirs et du Sport);
→ **Remercier et terminer (si un seul enfant)**
- Si garde temporaire;
- Si halte-garderie dans un lieu commercial ou dans un organisme communautaire pendant que le parent participe à une activité;
- Si un camp de jour l'été.

→ **Passer à la Q3**

Oui 1 Passer à la Q2
Non..... 2 Passer à la Q3

**2. Actuellement, où est gardé cet enfant (où sont gardés ces enfants)?
Pour savoir le type de garde qui vous concerne, je vais d'abord vous demander si votre (vos) enfant (s) est (sont) gardé (s) ...**

IMPORTANT : plusieurs réponses possibles...

- si plusieurs enfants qui ne sont pas gardés au même endroit
→ S'assurer que vous avez coché la situation de garde de tous les enfants avant de conclure l'appel
- si un même enfant est gardé à des endroits différents pendant la semaine (exemple : deux jours avec grand-maman et trois jours au CPE)
→ Cocher toutes les situations de garde de l'enfant

2.1 Chez vous, à votre domicile? Oui..... Passer à la Q3

NOTE : peu importe qui garde l'enfant (membre de la famille ex. : grand-mère) ou non et peu importe s'il paie cette personne ou non.

2.2 Au domicile de quelqu'un d'autre, en milieu familial? Passer à la Q2.2.1

Synonymes de MILIEU FAMILIAL : dans un domicile privé, une maison ou un logement, quelqu'un habite à cette adresse, une ou deux personnes s'occupent des enfants.

2.2.1 Je vais vous énumérer différentes sortes de garde en milieu familial, vous allez me dire laquelle correspond à celle que fréquente votre enfant.

IMPORTANT : lire tous les choix et répétez au besoin.

a) Au domicile de quelqu'un offrant des places à **7 \$** (places à contribution réduite)
..... **Passer à SD1**

b) Au domicile de quelqu'un que vous payez 25 \$ ou 30 \$ / jour par exemple .Passer à SD1
(NOTE : le parent peut obtenir un remboursement via un crédit d'impôt.)

c) Au domicile d'un membre de votre famille ou d'un proche Oui.....Passez à Q3

2.3 Dans une installation? (« dans une grosse garderie ») Passer à la Q2.3.1

Synonymes d'INSTALLATION : « une grosse garderie » dans un local spécialement dédié pour offrir des services de garde, plusieurs éducatrices y travaillent, « grosse bâtisse »

2.3.1 Je vais vous énumérer différents types d'installations, vous allez me dire lequel correspond à celui que fréquente votre enfant.

a) Dans un centre de la petite enfance (CPE) ou une garderie offrant des places à 7 \$ (places à contribution réduite) Passer à SD1

b) Dans une garderie privée que vous payez par exemple 35 \$ par jour Passer à SD1
(NOTE : le parent peut obtenir un remboursement via un crédit d'impôt)

3. Actuellement, êtes-vous à la recherche d'une place en service de garde pour cet enfant?

Non et ne cherche pas de place Remercier et terminer

Oui Passer à SD1 et inviter pour un groupe à Montréal

Maintenant j'aurais quelques questions pour nous permettre d'avoir une diversité de parents dans les groupes. C'est important de consulter des parents différents. Par exemple, pas tous des hommes de 30 ans.

QSD1. Tout d'abord, auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous?

- 18 à 24 ans 1
- 25 à 29 ans 2
- 30 à 39 ans 3
- 40 à 49 ans 4
- 50 et 59 ans 5
- 60 et 69 ans 6
- 70 et plus..... 7 Remercier et terminer
- REFUS/NSP 99 Remercier et terminer

POSER LES QUESTIONS SD2, SD3 ET SD4 POUR LES GROUPES DE MONTRÉAL SEULEMENT

QSD3. Pouvez-vous me dire le nom de la province ou du pays où vous êtes né?

- Québec 1
- Autres provinces canadiennes _____ 2
- Autres pays ____précisez_____ 3

Si 3 : depuis combien d'années habitez-vous au Canada? _____

Si plus de 5 ans → pas dans le groupe de personnes immigrantes

QSD4. À la maison, diriez-vous que vous parlez surtout...?

- En français 1
- En anglais 2
- Autant en français qu'en anglais 3
- Une autre langue 4

SI CODE 2, 3 OU 4 REMERCIER ET TERMINER

QSD5. Êtes-vous présentement...? LIRE ET ENCERCLER UNE SEULE RÉPONSE

- Travailleuse à temps plein 1
- Travailleuse à temps partiel 2
- À la recherche d'un emploi 3
- Aux études 4
- Refus/NSP 9

QSD6. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

- Primaire 1
- Secondaire 2
- Cégep/collège 3
- Université 4
- REFUS/NSP 9

QSD7. En 2013, le revenu total de tous les membres de votre foyer était-il de...? LIRE LA LISTE ET ENCERCLER UNE SEULE RÉPONSE

- Moins de 20 000 \$ 1
- Entre 20 000 \$ et 29 999 \$ 2
- Entre 30 000 \$ et 39 999 \$ 3
- Entre 40 000 \$ et 49 999 \$ 4
- Entre 50 000 \$ et 59 999 \$ 5
- Entre 60 000 \$ et 69 999 \$ 6
- Plus de 70 000 \$ 7
- Refus/NSP 9

QSD8. Inscrire le sexe

- Homme 1
- Femme 2

INVITATION

La prochaine rencontre aura lieu à _____ le _____ 2014 :

	Villes		Date	Heure
Groupe 1	Québec	installation	20 octobre	18 h 30
Groupe 2	Québec	familial	21 octobre	18 h 30
Groupe 3	Lévis	familial	22 octobre	18 h 30
Groupe 4	Montréal	installation	27 octobre	18 h 30
Groupe 5	Montréal	recherche place	28 octobre	18 h 30
Groupe 6	Montréal	immigrants	29 octobre	18 h 30
Groupe 7	Gatineau	familial	3 novembre	18 h 30
Groupe 8	Gatineau	familial non régi	4 novembre	18 h 30

QSD9. Êtes-vous intéressé à participer à cette rencontre?

Oui..... 1
Non..... 2Remercier et terminer

QSD10. Puis-je avoir vos coordonnées s'il-vous-plaît?

Nom : _____
Adresse : _____
Téléphone maison : _____
Téléphone bureau : _____
Téléphone cellulaire : _____
Courriel : _____

Nous vous contacterons la veille de la rencontre pour confirmer votre présence.

Si vous le désirez, on peut aussi vous envoyer par courriel les dates, heures, lieux des rencontres.

NOTEZ adresse courriel

Pour Québec, donner les consignes pour s'y rendre et éviter les travaux routiers.

**Si vous portez des lunettes pour lire, veuillez les apporter
Merci et passez une bonne fin de journée.**

ANNEXE II – GUIDE D'ANIMATION

CANEVAS D'ANIMATION DU GROUPE DE DISCUSSION

28 octobre 2014

ACCUEIL ET INTRODUCTION

10 minutes

- Objectifs de la rencontre

Le Ministère souhaite entendre des parents à propos de leurs besoins en matière d'information et évaluer leur compréhension des différents services de garde. L'objectif est d'en arriver à mieux renseigner les parents sur les services de garde, en s'assurant qu'ils disposent de l'information dont ils ont vraiment besoin quand vient le moment d'utiliser un service de garde pour leur enfant.

- Règles de participation : respect, pas de bonnes ou mauvaises réponses, tous doivent s'exprimer, etc.
- Rôle de l'animateur : pas là pour donner les bonnes réponses
- De la documentation sera remise à la fin de la rencontre
- Confidentialité des propos
- Enregistrement
- Présence d'observateurs du Ministère
- Tour de table – présentation : nombre d'enfants, milieux de garde actuels et antérieurs et le numéro des milieux de garde différents qu'ils ont connus

BLOC 1 – Ce que recherchent les parents dans d'un service de garde

30 minutes

Dimensions mesurées :

- Critères de sélection / préférences : valeurs, attentes des parents à l'égard d'un service de garde éducatif (SGE)... Conception de la qualité d'un SGE et impression de sécurité par rapport à un milieu. Écart entre leur idéal et le service obtenu;
- Connaissance du logo;
- Compréhension de ce qu'est un service de garde « régi »;
- Conception d'un milieu sécuritaire;
- Importance accordée par les parents à la légalité ou à la conformité du milieu à la Loi.

1. Comme parents, qu'est-ce qui était **le plus important pour vous quand vous cherchiez une place en service de garde pour votre enfant?**

Autres formulations possibles, au besoin :

- a. Quand vous avez cherché une place en service de garde pour votre enfant, quels étaient **vos exigences** pour choisir une place?
- b. Quels sont les **critères les plus déterminants dans le choix d'une place** en service de garde pour votre enfant?
- c. Quelles sont les conditions minimales auxquelles doit satisfaire le milieu de garde pour que vous acceptiez de lui confier votre enfant?
- d. Même si plusieurs d'entre vous n'ont peut-être pas pu vraiment choisir et ont pris la première place disponible, quelles sont les conditions que vous recherchez pour votre enfant?
- e. Qu'est-ce qui **a fait que vous avez déjà changé le milieu** de garde de votre enfant? Si ce n'est jamais arrivé, qu'est-ce qui vous ferait changer de service de garde?

Écrire au tableau la liste de tous les critères énumérés par les parents.

Des éléments qui risquent de sortir spontanément :

- Une place à contribution réduite (7 \$)
- Une éducatrice chaleureuse
- Une éducatrice formée
- Une éducatrice d'expérience
- Le temps passé à l'extérieur
- Des jouets ou des équipements stimulants
- Qualité de la nourriture
- Propreté
- La proximité du domicile ou du travail
- Les enfants ont l'air bien, ils semblent heureux
- Milieu qui applique le programme éducatif, qui mise sur développement global
- De l'espace pour jouer
- Des sorties éducatives
- Du temps pour que l'enfant joue librement (jeu libre)
- Luminosité des lieux

Compléter le tableau en ajoutant les éléments suivants (si non mentionnés par les parents) :

- Le nombre d'enfants dans le groupe (ratio éducatrice-enfants)
- La formation de l'éducatrice
- Un service de garde régi par le ministère de la Famille

2. Qu'est-ce que ça veut dire, selon vous, un **service de garde « régi »** ?

Montrer le logo aux participants.

- Un service qui affiche le logo du ministère de la Famille

3. Avez-vous déjà **vu ce logo** ?

4. Qu'est-ce que le logo veut dire, selon vous ?

- Un milieu sécuritaire...

5. Qu'est-ce que ça veut dire, « sécuritaire », pour vous ?

Pour analyse : Distinguer les éléments qui sont sortis spontanément.

Dans un deuxième temps, amenez les parents à prioriser quatre éléments ou critères.

- Ils doivent justifier leur choix.
- Ils doivent tenter d'établir un consensus.

Pour analyse : Indiquer comment s'est établi le consensus... Facile ou non...

Dimensions mesurées :

- Connaissance des différences et des similitudes entre les types de SGE (centre de la petite enfance [CPE], garderie subventionnée, garderie non subventionnée, milieu familial subventionné ou non);
- Connaissance des distinctions entre la garde régie et la garde non régie;
- Connaissance du crédit d'impôt pour frais de garde.

« Quand est venu le moment de trouver un service de garde pour votre enfant, vous avez peut-être constaté qu'il existe plusieurs formules. On va essayer ensemble de les énumérer toutes. »

6. Quelles sont les **différentes options en termes de services de garde** pour votre enfant?

• Milieu familial subventionné (7 \$)	• Milieu familial non subventionné (L'enfant est gardé chez une personne qui n'est pas un membre de la famille.)
• Enfant gardé chez un membre de la famille	• Une personne qui n'est pas un membre de la famille vient au domicile de l'enfant.
• Garderie non subventionnée (GNS)	• Garderie subventionnée (7 \$)
• Centre de la petite enfance (CPE à 7 \$)	

Écrire au tableau la liste de tous les services de garde énumérés par les parents.

Ajouter les types de service de garde manquants.

7. Pareil – pas pareil. Sur le plan réglementaire, quelles sont les **différences et les similitudes** entre ces services de garde éducatifs?
 - Entre la garderie à 7 \$ et le CPE?
 - Entre une garderie non subventionnée et un CPE?
8. Lesquels sont **régis** par le ministère de la Famille?
9. Lesquels doivent se **conformer à la Loi et au règlement** sur les services de garde éducatifs?
 - a. Vous êtes-vous déjà intéressé à la Loi? Que savez-vous à propos de cette loi?
 - b. Les GNS et les CPE sont soumis aux mêmes règlements.
Vrai ou faux?
10. Quel établissement de garde peut être **visité par des inspecteurs** du ministère de la Famille?
11. Qui peut délivrer un reçu **pour que le parent puisse demander un crédit impôt** pour frais de garde?
Toujours à propos du crédit d'impôt...

Notions théoriques, au besoin

Les familles dont l'enfant fréquente une GNS peuvent être admissibles à du soutien gouvernemental (provincial et fédéral) qui compense une partie des frais payés pour la garde des enfants en raison du travail ou des études des parents.

Au palier provincial, les parents peuvent⁸ bénéficier du crédit d'impôt remboursable pour frais de garde (CFG). Le niveau de ce crédit varie selon le revenu familial. Le plafond des frais de garde est fixé à 9 000 \$ par année, ce qui équivaut à un tarif de près de 35 \$ par jour. Sur demande, cette aide peut être accordée à l'avance par versements mensuels anticipés. Les frais de garde peuvent également être admissibles à la déduction fédérale pour frais de garde⁹. L'ensemble de ces mesures fiscales permettent d'atténuer l'écart entre le coût net des places à contribution réduite (PCR) et celui des services de garde non subventionnés (voir annexe II pour plus de détails sur le coût net d'une place en fonction du revenu familial).

12. **Est-ce que tout le monde le connaît?** Ce crédit peut être demandé lorsque votre enfant fréquente un service de garde non subventionné. Il varie en fonction de votre revenu familial et du tarif fixé par le service de garde non subventionné.
13. Lesquels parmi vous ont déjà fait l'exercice **de calculer le coût net d'une place non subventionnée** en fonction de votre revenu familial?

Montrer la feuille – coût d'une place en 2013

14. Si un service de garde vous dit qu'il peut vous **délivrer un reçu pour fins d'impôt, est-ce que ça vous assure que c'est un milieu de garde légal** ou non?
15. Après l'exercice que nous venons de faire, estimez-vous que vous êtes **suffisamment informés à ce sujet?** Avez-vous **appris des choses?**

Pour analyse : Indiquer comment on fait l'exercice... Est-ce facile ou non pour les parents? Est-ce que l'animateur doit les aider? Est-ce que les parents sont étonnés?

BLOC 3 – Garde illégale

20 minutes

Dimensions mesurées :

- Conception de la garde illégale;
- Conception des risques liés au recours à un service de garde illégal;
- Conception du rôle des parents pour contrer la garde illégale.

« Au printemps 2013, le ministère de la Famille a adopté la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale. Pour que le Ministère puisse mieux renseigner les parents, nous allons maintenant discuter de la garde illégale et de vos connaissances à ce sujet.

8. Pour être admissibles au crédit d'impôt pour frais de garde, les frais de garde doivent être payés pour permettre à au moins l'un des conjoints de travailler, d'étudier, de chercher un emploi ou il les reçoit pendant qu'il perçoit des prestations d'assurance parentale.

9. La déduction fédérale pour frais de garde a pour effet de réduire le revenu imposable des familles admissibles et d'augmenter certaines mesures de soutien aux familles (Prestation fiscale canadienne pour enfant, Supplément de la prestation nationale pour enfants, Crédit TPS et Prestation fiscale pour revenu de travail).

Je vais énumérer **différentes situations de garde et vous allez me dire, si elles sont légales ou non...** » Voici les situations et les bonnes réponses à écrire. À partir du 5^e groupe parents– discuter à partir des perceptions des gens – ne pas replacer dans les colonnes.

Légal	Illégal
1. Une dame garde 6 poupons (enfants âgés de moins de 18 mois) chez elle. Elle n'est pas associée à un bureau coordonnateur. Elle délivre des reçus pour fins d'impôt (crédit d'impôt pour frais de garde).	2. Une dame offre un service de garde à sa résidence (milieu familial). Son tarif est de 7,30 \$ par jour. Ses heures d'ouverture sont de 8 h à 16 h 30 du lundi au vendredi.
3. Une femme est responsable d'un service de garde chez elle. Elle n'est pas affiliée à un bureau coordonnateur. Elle accueille 6 enfants. Sa fille de 3 ans s'ajoute au groupe. Son tarif est de 30 \$ par jour.	4. La garderie Les petits petits est une garderie subventionnée (7,30 \$). Elle accueille 85 enfants. Ses heures d'ouverture sont de 7 h à 18 h du lundi au vendredi.
5. Une dame offre un service de garde à sa résidence (milieu familial). Son tarif est de 7,30 \$ par jour. Elle est assistée d'une autre personne et elle accueille 9 enfants dont 4 sont âgés de moins de 18 mois.	6. Une femme est responsable d'un service de garde à son domicile. Elle n'est pas affiliée à un bureau coordonnateur. Elle accueille 8 enfants. Son tarif est de 35 \$ par jour.

Pour analyse : Indiquer comment on fait l'exercice... Est-ce que les parents se trompent? Sont-ils étonnés?

16. Comme parents, **comment vous assurer que le service de garde que vous utilisez est légal ou illégal?** Comment savoir si votre milieu de garde est légal ou non?

17. Est-ce que vous avez **porté attention à cet aspect** quand vous avez choisi un milieu de garde?

18. **Quels sont les risques** qui peuvent être associés au recours à un service de garde illégal?

Dans quels types de service de garde y a-t-il une vérification des **antécédents judiciaires** des personnes mises en présence des enfants? (question ajoutée au 5^e gr.)

19. Si vous constatez qu'un service de garde est illégal...

- Pensez-vous **communiquer avec le ministère de la Famille** pour porter plainte? Pourquoi?
- Est-ce que votre **position changerait selon que votre enfant fréquente ou non** ce service de garde?

Rappel : Remettre la documentation **Des règles du jeu claires** sur la garde illégale aux parents participants à la fin de la rencontre.

Dimensions mesurées :

- Les sources d'information utilisées par les parents;
- Leur satisfaction à propos de l'information trouvée;
- Les améliorations jugées souhaitables, s'il y a lieu.

20. Jusqu'à présent, **comment vous êtes-vous informés** au sujet des services de garde?
– faire la nuance entre chercher une place versus chercher de l'information sur les services de garde.

Écrire au tableau les différentes sources d'information utilisées.

21. Avez-vous **consulté le site du ministère de la Famille**?

- Qui a déjà visité le site? Que cherchiez-vous sur le site?
- Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez?

Remettre la page d'accueil du site.

22. Qu'est-ce que vous **souhaitez trouver sur le site** du ministère de la Famille?

Écrire au tableau les éléments souhaités, éléments qui risquent de sortir ou de faire l'objet d'une sous-question, au besoin.

- information pour trouver une place (localisateur)
- savoir les résultats d'inspection
- information sur la Loi et les règlements
- télévision

23. Selon vous, quel serait le **moyen le plus efficace pour joindre les parents** afin de les informer au sujet des services de garde éducatifs?

- médias sociaux
- Mieux vivre
- FAQ
- CLSC au suivi de grossesse
- radio
- télévision
- capsules vidéo
- hôpital à l'occasion de l'accouchement

24. **À quel moment de leur maternité** ou paternité les parents ont-ils commencé à s'informer à propos des services de garde éducatifs?

25. Avez-vous déjà communiqué avec le **bureau des renseignements**? Dans quel contexte? Avez-vous été satisfait des réponses obtenues?

Merci de votre participation!

En terminant, je vous **remets différents dépliants d'information** sur les services de garde ainsi que les coordonnées du bureau des renseignements du ministère de la Famille. Si jamais vous avez des questions concernant la présente étude ou **si vous êtes insatisfaits du déroulement de la rencontre de ce soir, vous pouvez communiquer avec le bureau des renseignements.** Les coordonnées sont inscrites derrière le dépliant ***Des règles du jeu claires.***

Téléphone sans frais : 1 877 216-6202

