Centres de l’Ontario pour la petite enfance et la famille

Analyse des besoins et plan initial

Septembre 2017

Table des matières

Section 1 : Préparer le terrain 1
Contexte 1
Structure et approche de planification locale 2
Activités et réalisations attendues 4
Section 2 : Contexte d'Ottawa 6
Portrait démographique 6
Programmes et services pour l'enfance et la famille 8
Programmes et services pour l'enfance et la famille financés par le Ministère 9
Programmes et services pour les enfants et les familles autochtones 15
Autres programmes pour l'enfance et la famille 16
Investissements financiers dans l'enfance et la famille 18
Section 3 : Analyse des besoins (mobilisation des intervenants) 19
Méthodologie 19
Clients 20
Fournisseurs de services 21
Principales constatations tirées du processus de consultation 22
Clients 22
Fournisseurs de services 22
Recommandations à l'intention de la Ville d'Ottawa 23
Pour l'ensemble du système 23
Pour améliorer l'accès des enfants et des familles 24
Pour répondre aux besoins particuliers des clients 25
Enfants et familles Autochtones 26
Section 4 : Plan initial 27
Plan de transition – 2018 27
Planification continue du système pour 2019 et au-delà 31
Plan de travail et échéancier 35

Principes directeurs pour la prise de décisions 39

Principes directeurs pour la mise en œuvre 39

ANNEXES

A. Carte des programmes pour l’enfance et la famille financés par le Ministère à Ottawa
B. Carte de tous les programmes et services pour l’enfance et la famille à Ottawa
C. Principes directeurs des COPEF
D. Plan de travail et échéanciers

Section 1 : Préparer le terrain

Contexte

En 2018, les programmes pour l'enfance et la famille actuellement financés par le Ministère seront réunis sous un même système de services et de soutiens destinés aux enfants de zéro à six ans et leur famille, soit les centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille (COPEF). Les quatre programmes qui fusionneront sont les centres de développement de la petite enfance de l'Ontario (CDPEO), les centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles, les centres de ressources pour la garde d'enfants (CRGE) et Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur. Les nouveaux COPEF offriront des programmes et des services aux enfants de six ans et moins, aux parents[1] et aux gardiens[2] : des groupes de jeu, des ateliers d'information pour les parents, ainsi que l'aiguillage vers des services spécialisés, entre autres.

En tant que gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR), la Ville d'Ottawa est responsable de la planification, de l'intégration, de la transformation et de la gestion des COPEF à l'échelle locale. Cette responsabilité s'inscrit dans le cadre de ses obligations de gestion du système de services de garde d'enfants et d'autres services à la personne.

Conformément aux exigences du Ministère, ce rapport présente l'analyse des besoins et le plan initial de la Ville pour la mise en œuvre des centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille (COPEF) à Ottawa. Le présent rapport résume la structure et le processus de planification, la procédure d'analyse des besoins et les premières constatations qui en sont issues, ainsi qu'un plan initial comprenant une période de transition d'un an et les prochaines étapes du développement du système intégré de COPEF dont la mise en œuvre commencera en 2019.

Les plans initiaux ne sont pas définitifs et pourraient changer au cours des premiers mois ou des premières années d'existence du programme en raison de l'évolution des besoins de la collectivité et des capacités en matière de planification, de gestion et de prestation.

[1] Dans ce rapport, le terme « parents » signifie à la fois « parents » et « tuteurs légaux ».
[2] Dans ce rapport, le terme « gardiens » englobe tous les adultes qui prennent soin de jeunes enfants, notamment les fournisseurs de services de garde d'enfants, les grands-parents, les aidants naturels et d'autres membres de la famille.

Structure et approche de planification locale

La Direction générale des services sociaux et communautaires de la Ville se charge du processus de planification pour la mise sur pied du nouveau système intégré de COPEF à Ottawa.

Le 20 septembre 2016, la Ville d’Ottawa a tenu deux séances d’information (une en anglais et l’autre en français) avec les principaux intervenants en vue de transmettre des renseignements sur la vision et l’orientation de la Province, les échéances, les plans d’engagement communautaire proposés et les prochaines grandes étapes du projet. Ces premières séances rassemblaient les fournisseurs de services actuellement financés par le ministère de l’Éducation, les réseaux Meilleur départ, les conseils scolaires et les directions générales de la Ville ciblés par les lignes directrices provinciales.

En octobre 2016, la Ville d’Ottawa a créé le Groupe consultatif sur la phase de planification des centres de l’Ontario pour la petite enfance et la famille (le « Groupe consultatif ») afin que les décisions relatives à la planification du système de services soient guidées par un éventail varié de partenaires du secteur de la petite enfance. Le Groupe consultatif rassemble des représentants de chacun des quatre programmes financés par le Ministère (les CDPEO, les centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles, les CRGE et Partir d’un bon pas pour un avenir meilleur), des quatre conseils scolaires de la région (deux conseils anglophones et deux autres francophones), de la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d’Ottawa, du Cercle autochtone Meilleur départ, de la Table de planification francophone Meilleur départ, et de Santé publique Ottawa.

Le Groupe consultatif a pour mandat de collaborer avec la Ville et de donner son avis à l’étape initiale de la planification des nouveaux COPEF à Ottawa. Il est présidé par le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) et tient des réunions régulièrement depuis octobre 2016. À ce jour, le Groupe consultatif a fourni de la rétroaction au sujet de réalisations provisoires, de la stratégie et des outils d’engagement d’intervenants et du plan de transition pour 2018. Le mandat du Groupe consultatif a récemment été prolongé jusqu’à la fin décembre 2017.

La consultation de partenaires pour les services francophones s’est réalisée à l’occasion de réunions individuelles avec la Table de planification francophone Meilleur

départ, les représentants des CDPEO de la région, Grandir Ensemble (CRGE francophone), les conseils scolaires francophones, le Regroupement des services éducatifs à l’enfance d’Ottawa, le Centre de ressources pour parents, les Services d’intégration pour jeunes enfants, des organismes communautaires francophones, le Réseau régional de langue française de l’Est et la Ville d’Ottawa (Direction générale des services sociaux et communautaires, Santé publique Ottawa et Bibliothèque publique d’Ottawa). Ces rencontres nous ont permis de mieux comprendre collectivement les besoins, les lacunes et les possibilités propres à la prestation de programmes et de services francophones à Ottawa. La Ville tiendra d’autres réunions avec la Table de planification francophone Meilleur départ au cours des mois à venir, plus précisément pour la planification d’un modèle de prestation des services par les COPEF répondant aux besoins des enfants et des familles francophones d’Ottawa.

Dans le cadre de l’initiative provinciale pour la petite enfance de Cheminer ensemble, la Ville d’Ottawa a collaboré avec le Cercle autochtone Meilleur départ et des organismes autochtones de la région offrant des services de garde et des programmes pour l’enfance et la famille à Ottawa, afin d’élaborer un processus qui serait adapté du point de vue culturel, mené par les Autochtones eux-mêmes et permettrait de déterminer leurs besoins et les possibilités à l’échelle locale. Parmi ces organismes, ceux-ci ont joué un rôle de leadership : Makonsag Aboriginal Head Start; le Pavillon Minwaashin – Centre de support des femmes autochtones; l’Odawa Native Friendship Centre – Programme Sweetgrass Home Childcare; l’Ottawa Inuit Children’s Centre; Tungasuvvingat Inuit; le Centre Wabano pour la santé des Autochtones; la nation métisse de l’Ontario/aîné; l’Ottawa Aboriginal Coalition; et le Cercle autochtone Meilleur départ.

Les partenaires des services autochtones ont mené le processus d’établissement des besoins locaux en effectuant une évaluation des besoins auprès de leurs groupes cibles, notamment auprès de parents, de membres des familles, de gardiens, d’aînés, d’employés de programmes, d’organismes partenaires et d’autres organisations autochtones de la collectivité. La Ville a embauché une firme autochtone pour aider à la coordination du soutien offert aux fournisseurs de services autochtones, qui formuleront ensuite des propositions visant les besoins locaux. Ces propositions seront approuvées par la Ville et par chacun des fournisseurs, puis seront envoyées au gouvernement provincial pour approbation d’ici le 29 septembre 2017.

Pour terminer, la Ville d'Ottawa a créé une section sur les COPEF à Ottawa.ca, où elle publiera de l'information concernant le projet des COPEF pour les fournisseurs de services, les parents et les autres parties concernées.

Activités et réalisations attendues

La Ville a revu les exigences du gouvernement provincial conformément à ce qui est indiqué dans les *Lignes directrices pour la planification par les gestionnaires du système de services* (« les Lignes directrices »). Il a été déterminé que les activités suivantes doivent être réalisées lors de ce projet.

- Établir les principes directeurs qui guideront la planification relative au système et les décisions de mise en œuvre;
- Recueillir et analyser des données démographiques sur les enfants de zéro à six ans et les familles d'Ottawa;
- Répertorier tous les programmes et services pour l'enfance et la famille existants (financés par le Ministère ou non);
- Recueillir les données financières détaillées et celles sur les services des CDPEO, des centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles et des CRGE existants, ainsi que du programme Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur;
- Recueillir de l'information sur les caractéristiques physiques et les espaces libres ou potentiels des emplacements des programmes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère (évaluation de l'espace);
- Effectuer une analyse des besoins (en collaboration avec les intervenants) favorisant la participation et la collaboration des partenaires communautaires et de différents groupes d'intervenants, notamment les clients (actuels ou potentiels) et les fournisseurs de services;
- Créer une matrice pour la prise de décisions qui servira à repérer les besoins propres à chaque quartier et à orienter les décisions liées à l'emplacement et à la répartition des sites ainsi qu'aux investissements;

- Élaborer un plan de mise en œuvre des COPEF à l'échelle locale qui comprendra une période de transition, en vue d'atténuer les répercussions sur les fournisseurs de services, les enfants, les familles et les gardiens;
- Développer un cadre pour la planification à venir du système et le maintien des relations avec les partenaires communautaires associés à la petite enfance.

À ce jour, les différentes activités mentionnées ci-dessus sont terminées ou, du moins, sont en voie de l'être. Les recherches préliminaires et les premières constatations issues de l'engagement du public se trouvent dans les deux prochaines sections de ce rapport. D'autres rapports, à savoir le *Livret de données des COPEF 2017* (Centre de ressources pour parents, 2017) et le *Rapport d'analyse des besoins pour la mise en œuvre des COPEF* (Nanos Research, 2017), présentent les constatations relatives à l'analyse démographique, à la participation des intervenants et à l'analyse des besoins de façon exhaustive et détaillée. Ces rapports seront transmis séparément au gouvernement provincial.

Au cours des prochains mois, la Ville, en collaboration avec le Groupe consultatif, continuera d'analyser les données afin de cerner les forces et lacunes du système et les possibilités de développement d'un nouveau système intégré pour les COPEF qui maximiserait les ressources, optimiserait la prestation des services et répondrait aux besoins et aux attentes des familles, des gardiens et des fournisseurs de services.

Section 2 : Contexte d’Ottawa

Portrait démographique

Pour définir les résultats attendus pour les COPEF, il est primordial que les décisions liées à la planification locale soient basées sur une compréhension approfondie du portrait démographique de la communauté, surtout à l’échelle des quartiers. Plus précisément, les Lignes directrices exigent que la planification locale des COPEF prenne en considération l’information liée (p. 23) :

- Au nombre de familles avec des enfants de zéro à six ans, à leur lieu de résidence et à leur langue (anglais, français ou langue non officielle);
- Aux enfants ou aux familles vulnérables sur le plan social ou développemental et à leur lieu de résidence approximatif;
- Au nombre d’enfants ou de familles qui se considèrent comme Autochtones et à leur lieu de résidence.

Pour ce faire, la Ville d’Ottawa a mandaté le Centre de ressources pour parents (CRP) (coordonnatrices de l’analyse de données) pour recueillir et synthétiser les données démographiques importantes sur les enfants de zéro à six ans et les familles vivant à Ottawa. L’objectif principal était de repérer les faits importants et les tendances démographiques pouvant influer sur la planification et la prestation des services pour l’enfance et la famille.

Le CRP a produit le *Livret de données des COPEF 2017* et y résume les caractéristiques démographiques et socio-économiques concernant les enfants de zéro à six ans et les familles d’Ottawa suivantes :

- Nombre d’habitants et projections;
- État familial et matrimonial;
- Caractéristiques des ménages et des logements;
- Langue;
- Situation d’emploi et revenu;
- Risques pour la santé des enfants;
- Développement de la petite enfance (DPE);
- Besoins particuliers.

Le livret présente non seulement des données sur l'ensemble de la ville, mais aussi sur chacun des 50 quartiers Meilleur départ. Les données proviennent notamment de Statistique Canada (recensements de 2011 et de 2016, Enquête nationale auprès des ménages canadiens, 2011; CANSIM, 2017); du Registre et réseau des bons résultats dès la naissance (BORN), 2013-2015; du Registre et liste d'attente des services de garde d'enfants de la Ville d'Ottawa, 2016; des logements sociaux et abordables de la Ville d'Ottawa, 2013; et des résultats de l'Instrument de mesure du développement de la petite enfance (IMDPE), 2015.

Voici les principales constatations[3] :

- Ce sont 69,880 enfants de zéro à six ans qui vivent à Ottawa (recensement de 2016). Les quartiers présentant le plus grand nombre d'enfants de six ans et moins se trouvent souvent dans les régions suburbaines, comme Orléans/Cumberland, Barrhaven, Nepean-Ouest et Stittsville.

- Le nombre d'enfants de six ans et moins a augmenté de 2,1 % à Ottawa depuis le recensement de 2011. Les quartiers qui ont connu la plus grande hausse depuis 2011 sont Rockcliffe Park, Nepean-Ouest et Glen Cairn.

- Le français est la langue que 7 745 enfants de zéro à six ans (11,8 %) utilisent le plus souvent à la maison[4] (recensement de 2011). La majorité des enfants francophones vivent dans les quartiers d'Ottawa-Est, notamment à Orléans/Cumberland.

- Ce sont 7 755 enfants de zéro à six ans (11,8 %) qui utilisent une langue non officielle le plus souvent à la maison[5] (recensement de 2011). Les langues non officielles les plus parlées sont l'arabe, le chinois et l'espagnol. Les quartiers qui présentent un grand nombre d'enfants de six ans et moins parlant le plus souvent une langue non officielle à la maison sont Barrhaven, Hunt Club Est et Pinecrest/Queensway.

[3] Constatations générales pour l'ensemble de la ville. Des constatations supplémentaires et par quartiers se trouvent dans le *Livret de données des COPEF 2017.*
[4] La donnée de la langue la plus utilisée à la maison permet de déterminer si la famille préfère communiquer dans une langue en particulier et met en lumière un besoin linguistique/culturel dans les services.
[5] *Ibid.*

- On dénombre 1 600 enfants autochtones de zéro à six ans (Enquête nationale auprès des ménages de 2011). Les trois quartiers qui comptent le plus d'enfants autochtones sont Barrhaven, Cumberland et Orléans-Est[6].
- On compte 8 895 enfants de zéro à six ans (12,7 %) vivant dans un ménage à faible revenu (Enquête nationale auprès des ménages de 2011). Les quartiers présentant les plus hauts taux d'enfants vivant dans ce type de ménage sont Overbrook (57,3 %), le sud-est d'Ottawa (45,8 %) et la Côte-de-Sable (44,4 %). Parmi les quartiers où le nombre d'enfants vivant dans un ménage à faible revenu est élevé, on trouve Hunt Club Est, Pinecrest/Queensway et Alta Vista.
- Les quartiers où les proportions d'enfants vulnérables dans au moins un des domaines de l'IMDPE sont élevées se trouvent surtout dans les secteurs centraux de la ville, tandis que ceux présentant les plus grands nombres d'enfants vulnérables dans au moins un de ces domaines sont souvent situés dans les régions suburbaines.

Les données démographiques détaillées serviront à orienter les décisions relatives à la prestation des services et à la planification, de façon à assurer que le nouveau système réponde aux besoins des enfants et des familles de chaque quartier. Le *Livret de données des COPEF 2017* sera mis à jour une fois que les données du recensement de 2016 seront disponibles.

Programmes et services pour l'enfance et la famille

L'un des éléments importants de la planification du nouveau système de COPEF consiste à rassembler des connaissances approfondies sur tous les programmes actuels destinés aux enfants de zéro à six ans, aux parents et aux gardiens. Plus précisément, les Lignes directrices exigent que la planification des COPEF à l'échelle locale tienne compte de l'information liée à la prestation, à l'emplacement et à l'utilisation des services (p. 23).

À Ottawa, les programmes pour l'enfance et la famille sont offerts par divers organismes communautaires, les conseils scolaires et la Ville (p. ex. Santé publique Ottawa et la Bibliothèque publique d'Ottawa). Bien que la plupart des programmes et

[6] Cet ensemble de données n'est pas considéré comme fiable en raison de cas isolés de sous-déclaration, signalés par les partenaires autochtones.

services soient financés par le gouvernement provincial et la Ville d'Ottawa, d'autres reçoivent du financement d'autres sources (p. ex. du gouvernement fédéral).

Pour les besoins de la planification du nouveau système intégré de COPEF, la Ville a inventorié les programmes pour l'enfance et la famille (gratuits ou à faible coût), en consignant les types de programmes, leur emplacement et les langues utilisées (anglais et français). De plus, des données détaillées sur les services ont été recueillies auprès des organismes financés par le Ministère (les CDPEO, les centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles, les CRGE et Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur). En parallèle, tous les programmes pour l'enfance et la famille offerts par des organismes autochtones sont aussi répertoriés dans le cadre du projet Cheminer ensemble.

Programmes et services pour l'enfance et la famille financés par le Ministère

Pour commencer, la Ville a répertorié et analysé les programmes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère (les CDPEO, les centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles, les CRGE et Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur) qui feront partie du nouveau système de COPEF. À Ottawa, ces quatre programmes pour l'enfance et la famille sont actuellement offerts par 13 fournisseurs de services à but non lucratif et conseils scolaires grâce à des accords de contribution avec le gouvernement provincial ou la Ville (voir le tableau 1). Une carte montrant l'emplacement de tous les programmes pour l'enfance et la famille se trouve à l'annexe A.

Centres de développement de la petite enfance de l'Ontario (CDPEO)

Il existe sept CDPEO et autres points de services secondaires à Ottawa. Les CDPEO offrent divers services aux enfants, aux parents et aux gardiens : haltes-garderies et groupes de jeu, ateliers sur différents sujets liés aux compétences parentales, soutien périnatal et services de renseignement et d'aiguillage.

Les secteurs de service des sept CDPEO sont Kanata, West Carleton, Stittsville, Nepean-Carleton, Ottawa-Centre, Ottawa-Orléans, Ottawa-Sud, Ottawa-Vanier et Ottawa-Ouest–Nepean (voir la figure 1). Ceux-ci sont actuellement définis selon les circonscriptions électorales, tandis que les limites des tables de planification s'organisent autour de sept zones géographiques structurées de façon à tenir compte des quartiers « naturels » d'Ottawa. Les limites des sept tables de planification et celles

des CDPEO ne se rejoignent pas tout à fait, ce qui engendre la superposition de certaines zones.

La Ville d'Ottawa reçoit du financement du gouvernement provincial pour la petite enfance et distribue ces fonds au nom du ministère de l'Éducation aux CDPEO et à leurs points de service secondaires. Les programmes et services de tous les CDPEO sont également financés par la Ville.

Tableau 1. Fournisseurs de services actuels financés par le Ministère

Centres de développement de la petite enfance de l'Ontario
Services à l'enfance Andrew Fleck
Mothercraft Ottawa
City View Centre for Child and Family Services
Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland
Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway
Centre des services communautaires Vanier
Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest
Centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles
Ottawa Catholic School Board (5 points de service)
Ottawa-Carleton District School Board (8 points de service)
Centres de ressources pour la garde d'enfants
Grandir Ensemble (centre de ressources Le Carrousel)
Réseau des intervenantes en services de garde à domicile
Centre de ressources pour parents
Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur
Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa

Centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles

Au même titre que les CDPEO, les centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles offrent des activités axées sur le jeu dans un cadre scolaire pour les parents, les grands-parents et les gardiens d'enfants de zéro à six ans. De plus, les clients peuvent y discuter de leurs préoccupations quant au rôle parental avec un animateur de programme et y obtenir de l'information sur d'autres ressources dans leur

quartier. Les programmes des centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles sont offerts dans certaines écoles de la ville par les deux conseils scolaires anglophones : l’Ottawa-Carleton District School Board (OCDSB) et l’Ottawa Catholic School Board (OCSB). L’OCDSB administre huit points de service, tandis que l’OCSB en administre cinq. Ces centres sont directement financés par le Ministère et ne reçoivent aucun financement de la Ville.

Figure 1. Limites actuelles des secteurs de service des CDPEO

Centres de ressources pour la garde d’enfants (CRGE)

Les centres de ressources pour la garde d’enfants offrent aux enfants des activités axées sur le jeu, et aux familles et aux gardiens du soutien et des activités d’apprentissage. Ces centres offrent également des ressources, des services d’aiguillage et des formations aux familles et aux professionnels du secteur de la petite enfance. Les trois CRGE situés à Ottawa sont le Centre de ressources pour parents (CRP), Grandir ensemble et le Réseau des intervenants en services de garde à domicile d’Ottawa. La structure de financement de ces centres est semblable à celle

des CDPEO : le financement provincial est distribué au nom du ministère de l'Éducation par la Ville, laquelle leur octroie, elle aussi, des fonds.

Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur

Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur est un programme communautaire qui offre soutien et services aux parents et aux gardiens d'enfants de cinq ans et moins, ainsi qu'aux femmes enceintes vivant dans un quartier à faible revenu du sud-est d'Ottawa. Parmi ces programmes et services figurent des groupes de jeu, des services infirmiers communautaires, l'aiguillage vers des ressources communautaires et le programme de visites à domicile. Ce dernier consiste à offrir du soutien et de l'information à domicile concernant le rôle parental, les soins périnatals et le développement de l'enfant. Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur est directement financé par le ministère de l'Éducation et ne reçoit aucun financement municipal.

La Ville d'Ottawa a recueilli des données détaillées sur les services des 13 organismes financés par le Ministère dans le cadre d'un sondage lancé en octobre 2016. Ces organisations ont été sondées sur les variables suivantes :

- L'emplacement du programme – lieux physiques;
- Les services (groupes de jeu, ateliers, etc.);
- La langue du programme (anglais, français, autres);
- Les principaux groupes cibles (pères, LGBTQ, etc.);
- La méthode de prestation des services (p. ex. centre, services itinérants, lignes téléphoniques);
- Embauche d'éducateurs de la petite enfance inscrits;
- Nombre d'heures de services directs par mois;
- Nombre de parents et d'enfants servis (par année);
- Nombre de visites de parents et d'enfants (par année).

Les données recueillies à l'occasion du sondage ont été compilées, puis analysées. Le sondage a permis de constater que les 13 organismes financés par le Ministère, ensemble, offrent des programmes et des services à 99 endroits différents (centres, sites secondaires ou sites mobiles) et servent plus de 27 000 enfants chaque année.

Tableau 2. Résumé des données sur les services des organismes financés par le Ministère

Inventaire des organismes existants financés par le Ministère	Nombre
Points de service	99
Enfants (individus uniques) servis par année	27 212
Heures de services directs par mois	3 975

Source : Sondage aux organismes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère, 2016

En voici les principales constatations :

- Quelques régions suburbaines de la ville présentant une forte concentration d'enfants de six ans et moins (Goulbourn et South March, par exemple) ne possèdent que très peu de points de service des programmes pour l'enfance et la famille;
- La plupart des programmes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère à Ottawa sont offerts en personne, dans des lieux physiques (voir la figure 2). La catégorie « Autres » de la figure 2 comprend les visites à domicile, les spécialistes en alphabétisation des jeunes enfants, les activités communautaires, les ressources papier et la coordination des programmes;
- Les groupes de jeu représentent 71 % de l'ensemble des programmes pour l'enfance et la famille (voir le tableau 3) et sont suivis par les ateliers, qui représentent 21 % des programmes;
- Pour ce qui est des ateliers, 88 % d'entre eux sont conçus pour les parents, et 12 % pour les gardiens;

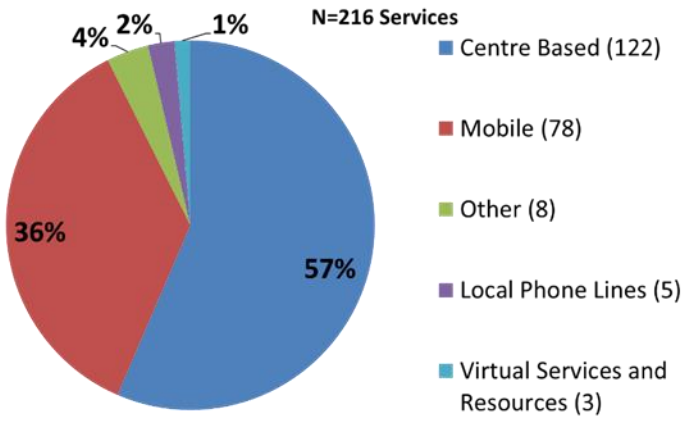


Figure 2. Méthodes de prestation de services

Source : Sondage des organismes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère, 2016

- Ce sont 60 % des groupes de jeu qui sont offerts par des éducateurs de la petite enfance inscrits (EPEI);

*Tableau 3. Types de services pour l'enfance et la famille - Organismes actuellement financés par le Ministère**

Services actuels	Nombre de services	% du nombre de services
Groupes de jeu	140	71 %
Ateliers	41	21 %
Joujouthèques	12	6 %
Lignes téléphoniques	5	2 %
Total	198	100 %

** Ne comprend ni les responsables des visites à domicile ni les spécialistes en alphabétisation des jeunes enfants.*
Source : Sondage des organismes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère, 2016

- Près de la moitié des groupes de jeu (53 %) et des ateliers (49 %) pour l'enfance et la famille sont en anglais. Environ le tiers des groupes de jeu (31 %) et des ateliers (34 %) pour les enfants et pour la famille sont offerts dans un environnement bilingue, tandis que 10 % des groupes de jeu et 13 % des ateliers le sont en français (voir le tableau 4);

Tableau 4. Langue des programmes (groupes de jeu et ateliers) - Organismes actuellemtn financés par le MInistère

	Groupes de jeu		Ateliers	
Langue	**Nombre**	**% du total**	**Nombre**	**% du total**
Anglais	74	53 %	20	49 %
Bilingue	44	31 %	14	34 %
Français	18	13 %	4	10 %
Autre	4	3 %	3	7 %
Total	**140**	**100 %**	**41**	**100 %**

Source : Sondage des organismes pour l'enfance et la famille financés par le Ministère, 2016

- Tous les CDPEO offrent des programmes bilingues et en français. Grandir Ensemble, un CRGE, est le seul organisme financé par le Ministère à offrir uniquement des programmes en français (aucun programme bilingue ou en anglais);

- Aucun des organismes financés par le Ministère offrant des programmes et services pour l'enfance et la famille ne s'adresse précisément aux Autochtones;

- Deux organismes se déplacent chez leurs clients (services à domicile);

Programmes et services pour les enfants et les familles autochtones

L'un des objectifs des COPEF est de fournir aux enfants et aux familles autochtones des programmes culturellement adaptés, ce qu'un certain nombre d'organismes d'Ottawa offre déjà : l'Ottawa Inuit Children's Centre, Makonsag Aboriginal Head Start, l'Odawa Native Friendship Centre, Tungasuvvingat Inuit, le Pavillon Minwaashin et le

Centre Wabano pour la santé des Autochtones. Ceux-ci sont financés par d'autres sources et ne reçoivent aucuns fonds du Ministère, contrairement aux CDPEO, aux centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles, aux CRGE et à Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur.

Dans le cadre du projet Cheminer ensemble, et en collaboration avec des organismes autochtones locaux, la Ville d'Ottawa achève actuellement l'inventaire des programmes pour l'enfance et la famille menés par des Autochtones et l'évaluation des besoins. Les résultats qui en seront issus s'inscriront dans l'ensemble de données qui orienteront les COPEF. Les partenaires autochtones ont mentionné à la Ville que le projet Cheminer ensemble et celui des COPEF permettront de faire le pont avec d'anciens systèmes qui avaient été conçus sans que la communauté autochtone n'ait été consultée.

Autres programmes pour l'enfance et la famille

La Ville a mandaté le Centre de ressources pour parents – CRP (coordonnatrices de l'analyse de données) pour répertorier et cartographier tous les programmes pour l'enfance et la famille gratuits ou à faible coût offerts par les organisations sans but lucratif, les conseils scolaires et la Ville elle-même. Pour accomplir cette tâche, le CRP a utilisé la carte interactive de services pour les familles Allez familles! qui avait déjà été créée en collaboration avec le Réseau Meilleur départ d'Ottawa. La carte interactive permet de chercher des programmes et des services selon le type de programme et l'emplacement.

En février 2017, le CRP, avec l'aide de partenaires communautaires, a mis à jour les données d'Allez familles! et a recueilli d'autres données pertinentes. En parallèle, la Ville mandaté Santé publique Ottawa, la Bibliothèque publique d'Ottawa et la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations afin d'ajouter à l'inventaire les programmes destinés aux enfants de zéro à six ans ou aux parents et gratuits ou à faible coût. Puis, le Centre de ressources pour parents a classé les données en neuf catégories de services pertinentes pour le projet de COPEF. Les programmes et les services francophones ont été répertoriés séparément[7]. Les programmes et les

[7] Définitions de programmes et services francophones :

1. Groupes de jeu ou Contes en famille en français :
    - Programme dont la prestation, les services de soutien et les ressources sont en français;
    - Les groupes de jeu et les Contes en famille bilingues en sont exclus (ceux offerts dans les deux langues en même temps).

services autochtones, eux, ont été inventoriés dans le cadre du processus Cheminer ensemble et seront intégrés à l'analyse des données pour les COPEF.

Un ensemble de cartes a été conçu pour illustrer la présence et la densité de programmes dans chacun des quartiers (Tableau 5). Ces cartes de programmes et de services ont été créées pour cadrer avec la liste de services de base obligatoires dans les COPEF consignée dans les Lignes directrices (p. 11). Pour chaque carte, les programmes et services sont séparés selon leur type de financement (financés par le Ministère, la Ville ou une autre source). Un ensemble de cartes distinct a été conçu pour les programmes et les services francophones. La carte présentant tous les services pour l'enfance et la famille se trouve à l'annexe B (Carte 1 – du Tableau 5).[8]

La Ville d'Ottawa analyse actuellement les données recueillies dans le cadre de ce processus.

Tableau 5. Liste des cartes - Programmes pour l'enfance et la famille à Ottawa

Types de services	Numéro	Données sur les services (symboles sur la carte)
Tous les services	1.	Ensemble des services selon les types de services
Services d'engagement des parents et des gardiens	2.	Ressources pour les parents selon la catégorie de financement
	3.	Services postnatals pour les enfants (de zéro à dix-huit mois) et leur famille selon la catégorie de financement
	4.	Services prénatals selon la catégorie de financement
Services de soutien à l'apprentissage et au développement	5.	Groupes de jeu/bibliothèques/heure du conte selon la catégorie de financement

2. Services francophones pour les enfants et leur famille (autre que les groupes de jeu et les Contes en famille) :
    - Programme offert en français (une rencontre avec un spécialiste, par exemple) ou dont la prestation, les services de soutien et les ressources sont en français.

[8] Cartes 2 à 7 : disponibles sur demande.

des jeunes enfants		
Services d'aiguillage des familles	6.	Dépistage, évaluation et services de santé familiaux selon la catégorie de financement
	7.	Services pour les enfants ayant des besoins particuliers selon la catégorie de financement

Investissements financiers dans l'enfance et la famille

Le financement pour la petite enfance, les services de garde et les programmes pour l'enfance et la famille à Ottawa en 2017 comprend 6,7 millions de dollars du gouvernement provincial et 1 million de la Ville (financement municipal à 100 %), pour un total de 7,7 millions. Un financement ponctuel de 298 539 dollars a également été octroyé par le gouvernement provincial aux fins de la planification en 2017.

Le financement du gouvernement provincial est actuellement divisé entre les programmes provinciaux qu'il finance directement (5,8 millions) et les fournisseurs de services locaux (0,9 million). Ces derniers reçoivent les fonds par l'intermédiaire de la Ville qui les distribue aux CDPEO, aux centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles, aux CRGE, à Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur, aux services d'analyse des données et à la planification du système de services, soit la planification du développement de la petite enfance, tant pour la garde d'enfants que la petite enfance.

Le financement municipal total, octroyé par l'intermédiaire des Services à l'enfance et de la Direction du financement communautaire, représentent 1 million de dollars. Par le passé, les Services à l'enfance finançaient les services pour l'enfance et la famille afin de répondre aux besoins locaux (644 704 dollars en 2017). Le financement communautaire renouvelable finançait aussi les services relatifs à la petite enfance (410 681 dollars en 2017).

Section 3 : Analyse des besoins (mobilisation des intervenants)

Conformément aux Lignes directrices, la Ville d'Ottawa a mené une analyse des besoins en consultant les intervenants et les parents/gardiens, l'objectif étant de mieux comprendre les besoins de la collectivité en matière de programmes pour l'enfance et la famille, et ce, pour faciliter la planification et la mise en œuvre des COPEF à Ottawa.

En septembre 2016, la Ville d'Ottawa a retenu les services de Nanos Research pour analyser les besoins de la clientèle et des fournisseurs des programmes et des services pour l'enfance et la famille à Ottawa. Les consultations ont été faites à l'aide de diverses méthodes.

L'objectif était de comprendre les obstacles et les préoccupations des clients en ce qui concerne le système de la petite enfance actuel à Ottawa. Les recherches visaient aussi à cerner les lacunes et les dédoublements dans les services offerts, ainsi que les façons de faire en sorte que le nouveau système réponde aux besoins des enfants, des parents et des gardiens à Ottawa. La consultation a également permis d'évaluer les perceptions des fournisseurs de services en ce qui a trait à l'expérience des clients, et de connaître leur opinion relativement au processus d'intégration des COPEF.

Dans le cadre de Cheminer ensemble, les partenaires autochtones mènent leur propre évaluation des besoins auprès de leurs groupes cibles, soit les parents, les membres des familles, les gardiens, les aînés, les gardiens du savoir, le personnel des programmes, les organisations partenaires et d'autres organisations autochtones dans la communauté dans le but de déterminer les besoins locaux. Il a été décidé avec les partenaires autochtones que le processus de consultation des COPEF n'explorerait pas le point de vue des Autochtones afin d'éviter la duplication des efforts et de permettre la tenue du processus de consultation adapté à leur culture de Cheminer ensemble. Les résultats de ce processus seront intégrés à la planification des programmes et des services des COPEF par la Ville pour que ceux-ci soient culturellement adaptés.

Méthodologie

Nanos Research a utilisé différentes méthodes : groupes de discussion et discussions de groupe en personne avec des clients actuels et potentiels, entretiens téléphoniques approfondis avec des fournisseurs de services, et deux sondages en ligne, un auprès des clients actuels et potentiels et un autre auprès des fournisseurs de services. La

diversification des méthodes a permis à la Ville de connaître l'opinion de ceux qui travaillent au sein du système de la petite enfance et de ceux qui en profitent. Par la suite, la Ville a pu utiliser les commentaires reçus dans la planification de l'avenir du système.

Le processus de consultation a été lancé en janvier 2017 et achevé en mars 2017; le rapport final a été publié en avril 2017. Toutes les questions qui ont servi aux sondages et aux séances en personne ont été imaginées par Nanos Research, la Ville d'Ottawa et le groupe consultatif des COPEF.

Clients

Sondage réalisé auprès des clients

Nanos Research a effectué un sondage en ligne à lien ouvert du 3 février au 7 mars 2017. Le lien du sondage a été affiché en français et en anglais sur le site de la Ville d'Ottawa et sur ceux des fournisseurs de services. Une version papier du sondage a également été distribuée. De plus, la Ville, en collaboration le groupe consultatif des COPEF, a créé un court questionnaire pour aider les fournisseurs de services dans la consultation des familles pour qui il était impossible de remplir le sondage en ligne ou d'assister à une séance en personne.

Pour promouvoir le sondage, la Ville a usé de différentes méthodes, notamment la promotion sur les médias sociaux comme Facebook, Twitter et les blogues locaux sur le rôle parental. Des affiches présentant le sondage ont été envoyées à un vaste éventail de partenaires communautaires, tels que les fournisseurs de services, les installations récréatives d'Ottawa et les bibliothèques. Les conseillers municipaux ont également aidé à la diffusion de l'information en utilisant leurs différents canaux de communication.

Au total, 1 547 résidents ont rempli le sondage en ligne, 65 résidents ont rempli le sondage papier et 85 autres ont répondu au questionnaire plus court.

Séances en groupe avec les clients

Nanos Research a tenu neuf séances de discussion en groupe avec le grand public et huit discussions de groupe avec des tranches de population précises entre le 6 et le 17 février 2017, dans divers lieux de la ville. Il était facile de participer en raison du nombre de séances organisées et de lieux proposés.

Les séances et les groupes de discussion avaient lieu en français, en anglais, ou les deux, selon les préférences des participants. Les groupes de discussion s'adressaient à des tranches de population précises : familles à faible revenu, familles des milieux ruraux, familles immigrantes, familles LGBTQ, familles francophones et familles avec des enfants ayant des besoins spéciaux.

Les participants aux discussions de groupe ont été sélectionnés par la Ville d'Ottawa de la même façon que cette dernière a fait la promotion du sondage en ligne. Les groupes de discussion, eux, ont été organisés par les organismes communautaires, et tous les participants ont été recrutés par ces derniers.

En tout, 183 résidents ont participé aux séances de groupe et aux groupes de discussion. Une analyse des participants a révélé ce qui suit :

- 96 % des participants étaient des femmes;
- près de la moitié (48 %) s'identifiaient comme le parent ou le tuteur d'un enfant de zéro à six ans; 29 % étaient gardiens d'un enfant de six ans ou moins; 4 % s'identifiaient comme des grands-parents; et 12 % se plaçaient dans la catégorie « Autre ». Cette catégorie comprenait les fournisseurs de services, les participants ayant des enfants de plus de six ans et les résidents intéressés;
- la moitié des participants étaient nés au Canada (51 %), tandis que 8 % vivaient au Canada depuis moins de cinq ans. Le reste des participants disait habiter au Canada depuis au moins cinq ans.

Fournisseurs de services

Entretiens téléphoniques

Nanos Research a effectué 21 entretiens téléphoniques approfondis avec les principaux fournisseurs de services entre le 12 janvier et le 27 février 2017. Parmi ceux-ci figuraient des membres du groupe consultatif des COPEF et d'autres fournisseurs de services importants liés aux programmes pour l'enfance et la famille. Ces entretiens avaient lieu en français ou en anglais selon les préférences des participants.

Sondage auprès des fournisseurs de services

La Ville d'Ottawa a envoyé par courriel, au moyen d'un lien ouvert, un sondage en ligne en anglais et en français à 306 fournisseurs de services. Le lien était actif du 7 au 8 février 2017. De ces 306 fournisseurs de services, 133 ont répondu au sondage.

Principales constatations tirées du processus de consultation[9]

Clients

Les clients qui ont participé au processus de consultation ont souligné que l'accessibilité aux services et aux programmes pour l'enfance et la famille était problématique. Les problèmes soulevés touchent le lieu physique où les programmes sont offerts, les heures d'ouverture, le nombre limité de places, et, sur le plan personnel, le manque d'accès au transport et la méconnaissance des services existants.

Les groupes de jeu sont les services les plus populaires à Ottawa, et les clients jugent que ces services sont les plus importants. Or, les répondants sont nombreux à mentionner qu'il manque de groupes de jeu dans leur secteur ou qu'ils se sont vu refuser l'accès à un groupe à leur arrivée, car il ne restait plus de place.

Dans l'ensemble, les clients se disent ouverts aux programmes et services offerts à différents endroits, à condition qu'il s'agisse d'un lieu accueillant et inclusif.

Les clients francophones sont nombreux à affirmer que l'anglais est prédominant dans les services bilingues. Ils croient que les services doivent être francophones sur le plan culturel et linguistique, et qu'ils doivent être offerts par des fournisseurs francophones. Nombre d'entre eux sont inquiets de constater la sous-représentation des services francophones à Ottawa et des répercussions que le manque d'exposition à des services en français pourrait avoir sur leurs enfants.

Fournisseurs de services

Les fournisseurs de services qui ont participé au processus de consultation insistent sur la nécessité de joindre les clients dans leur milieu, particulièrement ceux considérés comme étant les plus vulnérables. Les fournisseurs membres du Groupe consultatif sur les COPEF de la Ville d'Ottawa jugent que l'accès des enfants les plus vulnérables est légèrement plus important que l'accès global.

[9] La présente section offre un survol général des constatations tirées de la consultation des intervenants. Les constatations détaillées sont présentées dans le *Rapport d'analyse des besoins pour la mise en œuvre des COPEF*, Nanos Research, 2017.

Les fournisseurs de services voient bien les obstacles rencontrés par les clients, particulièrement en ce qui concerne l'accès et la sensibilisation aux programmes et aux services. Ils ont fait part des efforts pour surmonter ces obstacles, par exemple coordonner les activités et collaborer avec d'autres organismes, uniformiser les heures d'ouverture et établir des liens avec la collectivité. Pour ce qui est du lieu de prestation des programmes, les fournisseurs de services s'entendent pour dire qu'il faudrait d'abord et avant tout tenter d'aller à la rencontre des familles dans leur quartier.

Ils se disent inquiets que l'intégration des COPEF réduise le financement, les ressources et les services actuels, mais conviennent du potentiel pour une plus grande offre de services qui répond mieux aux besoins.

Les fournisseurs de services francophones qui ont participé au processus de consultation mentionnent aussi la nécessité d'offrir des services et des programmes en français adaptés à la culture francophone, offerts par des fournisseurs francophones.

Recommandations à l'intention de la Ville d'Ottawa

Suite à l'analyse en profondeur de toutes les constatations tirées du processus de consultation, une série de recommandations a été élaborée au sujet de l'intégration et de la mise en œuvre du système de COPEF à Ottawa. Les recommandations ont été regroupées en trois catégories comme suit :

Pour l'ensemble du système

- Utiliser des formulaires d'admission pour l'inscription aux programmes. La Ville et les fournisseurs de services pourront ainsi recueillir des données démographiques importantes pouvant être suivies au fil du temps, ce qui permettra à la Ville de constamment s'adapter aux besoins de la clientèle;
- Recueillir régulièrement des données d'évaluation des services et sur la satisfaction de la clientèle à l'aide de sondages, et discuter avec les fournisseurs de services de première ligne pour suivre les besoins des clients d'Ottawa;
- Aider à la formation sur la sensibilisation aux réalités culturelles et le perfectionnement professionnel des fournisseurs de services, particulièrement les formations liées aux familles ayant des besoins particuliers, comme les nouveaux arrivants, les enfants ayant des besoins particuliers et les parents de même sexe;

- Assurer une communication claire avec les clients tout au long du processus de mise en œuvre et de transition afin de réduire la confusion et les interruptions de services;
- Assurer une communication claire avec les fournisseurs de services tout au long du processus de mise en œuvre et de transition afin de réduire toute confusion;
- Intégrer les services et favoriser les partenariats, la collaboration et le partage de ressources entre les organisations et les organismes lorsque c'est possible;
- Faire en sorte que les répercussions, l'accès et la mise en œuvre fluide soient prioritaires lors de l'intégration des COPEF, tout en s'assurant que les politiques provinciales recommandées sur la diversité et la politique Les écoles d'abord sont prises en compte;
- Utiliser un modèle (tel que recommendé dans le rapport de Nanos Research) pour hiérarchiser les discussions sur la façon dont le système pourrait favoriser l'accès aux programmes et services pour les enfants de zéro à six ans. Le modèle recommendé est celui qui favorise le mieux l'accès pour les enfants vulnérables et pour l'ensemble des enfants de zéro à six ans;
- Étudier les quartiers Meilleur départ selon les notes obtenues à l'aide de la matrice de décision afin de déterminer les secteurs où la proportion d'enfants vulnérables et d'enfants en général est plus élevée et d'en faire des secteurs prioritaires pour évaluer l'accès aux services;
- Étudier tous les quartiers Meilleur départ et compiler tous les services offerts dans chaque quartier afin de déterminer les lacunes dans l'offre de programmes et de services;
- En raison de la petite taille de certains quartiers Meilleur départ, songer à tenir compte du découpage géographique et à regrouper des secteurs à proximité les uns des autres dans la prise de décisions et l'application du modèle.

Pour améliorer l'accès des enfants et des familles

- Promouvoir les services auprès des clients actuels et potentiels de différentes façons;
- Créer un outil Web unique grâce auquel les clients peuvent avoir accès à des renseignements sur tous les programmes et services des COPEF, et une liste de diffusion pour que les personnes inscrites puissent recevoir par courriel de l'information sur les programmes et services;

- Offrir aux clients la possibilité de s'inscrire à l'avance aux programmes et services, surtout aux groupes de jeu, pour éviter qu'ils se voient refuser l'accès à un programme ou à un service à leur arrivée;
- Faire la promotion des services le plus tôt possible pour que les parents connaissent les programmes et services et soient en mesure d'y avoir accès et d'en profiter;
- Comme les groupes de jeu et les haltes-garderies ont été désignés par les clients comme étant les services les plus utilisés, songer à y présenter les autres services aux parents et aux gardiens;
- Réduire le fossé entre l'importance que les clients accordent aux groupes de jeu et l'offre des fournisseurs de services;
- Remédier aux obstacles à l'accès, soit notamment les différents mandats des organisations qui offrent des services, les heures d'ouverture et la taille des installations (qui réduisent les capacités en matière de groupes de jeu);
- Lorsque c'est possible, faire en sorte que les programmes et services pour l'enfance et la famille soient accessibles en 15 minutes de marche ou moins pour les clients vulnérables;
- Offrir les programmes et services pour l'enfance et la famille dans différents lieux en fonction des besoins des résidents;
- Songer à prolonger les heures d'ouverture en semaine pour répondre aux besoins de ceux qui aimeraient avoir accès aux programmes et services plus tard en soirée (de 18 h à 21 h).

Pour répondre aux besoins particuliers des clients

- Combler les lacunes des services francophones, et déterminer où se trouve la demande pour ces services et s'il faut procéder à leur redistribution;
- Répondre aux besoins linguistiques et culturels propres aux clients francophones, notamment en offrant des programmes adaptés à leur culture et en proposant des services en français offerts par des organismes francophones;
- Offrir un environnement sûr et accueillant pour tous les clients;
- Envisager de mettre en place des services mobiles pour que les clients vivant en milieu rural aient plus facilement accès aux programmes et aux services;
- Veiller à ce que chaque établissement soit accessible pour tous les clients : mesures d'accessibilité pour entrer dans le bâtiment, grandes pièces, espace

pour les poussettes, espace pour l'équipement des enfants ayant des besoins particuliers et toilettes accessibles;
- Si possible, offrir des services d'interprétation aux nouveaux arrivants ou faire appel à des personnes multilingues et multiculturelles qui les aideront à surmonter la barrière de la langue;
- Veiller à ce que tous les programmes et ressources soient adaptés aux différentes réalités culturelles et, si possible, offerts en plusieurs langues;
- Répondre si possible aux besoins fondamentaux des clients, par exemple en leur offrant des collations et des boissons santé ou en les aiguillant vers d'autres services dans leur milieu.

Enfants et familles Autochtones

Nanos Research ne pouvait formuler de recommandations au sujet des populations autochtones, puisque la consultation des familles autochtones et des fournisseurs de services autochtones se déroulait à travers le projet Cheminer ensemble. L'intégration des résultats des deux projets sera très importante pour que les besoins de ces populations soient satisfaits et pris en compte dans le processus de planification des COPEF.

Durant le projet Cheminer ensemble, les partenaires de service autochtones ont mené le processus de détermination des besoins locaux en analysant les besoins de leurs groupes, notamment les parents, les familles, les gardiens, les aînés, le personnel des programmes, les organisations partenaires et d'autres organisations autochtones dans la communauté.

Section 4 : Plan initial

En tant que gestionnaire des services municipaux regroupés, la Ville d'Ottawa a l'obligation de veiller à ce que les services de base des COPEF soient opérationnels au 1er janvier 2018 et que les exigences énoncées dans les Lignes directrices soient respectées. Qui plus est, la Ville s'engage à planifier un nouveau système de COPEF qui répond aux besoins de la population de manière optimale en ce qui concerne l'accès aux programmes et aux services et la satisfaction à leur égard, tout en causant le moins de perturbations possible pour les fournisseurs de services et les clients durant la transition. Le Plan initial, présenté dans cette section, propose une période de transition d'un an durant laquelle se poursuivra la planification d'un système de COPEF pleinement intégré et au terme de laquelle le nouveau système de COPEF sera entièrement opérationnel, soit le 1er janvier 2019.

Plan de transition – 2018

La Ville d'Ottawa a choisi d'adopter un plan de transition d'un an (pour 2018) pour la prestation des programmes et services des COPEF. Ainsi, les services de base des COPEF seront en place à compter du 1er janvier 2018. Cette décision a été prise pour les raisons suivantes :

- L'échéancier de planification est relativement court, et le financement alloué à Ottawa pour 2018 et les lignes directrices de financement ont été reçus tard dans le processus de planification (juin et juillet 2017 respectivement);
- En raison des réalités opérationnelles auxquelles ils font face, la mise en œuvre d'un nouveau système risque de causer des perturbations pour les organismes communautaires (p. ex. dotation en personnel, financement). De plus, la planification et la mise en œuvre de tout changement prennent un certain temps;
- La Ville d'Ottawa estime qu'elle a besoin de ce temps pour gérer le processus de demande et conclure des contrats pour la prestation de nouveaux programmes et services des COPEF.

Le Ministère appuie cette approche dans sa note de service du 14 juillet 2017 : « Le ministère reconnaît que 2018 sera une année de transition pendant laquelle les GSMR/CADSS travailleront vers une transformation du programme tout en réduisant le plus possible les interruptions aux services. » Le Groupe consultatif sur la phase de

planification des centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille a également approuvé le plan de transition d'un an à sa réunion du 26 juin 2017.

Le Plan de transition est fondé sur les principes suivants :

1) Atteindre les exigences des directives pour les COPEF d'ici le 1er janvier 2018;
2) Collaborer avec les organismes existants tout au long du processus;
3) Réduire au minimum les perturbations pour les partenaires de service et les familles.

En 2018, les programmes et services à l'enfance et à la famille (qui s'appelleront COPEF) continueront d'être offerts aux mêmes endroits et de recevoir les mêmes niveaux de financement et service qu'en 2017, et devront respecter les exigences énoncées dans les Lignes directrices. La Ville d'Ottawa maintiendra les fonds alloués pour 2017 aux organismes et conseils scolaires qui reçoivent actuellement du financement municipal ou provincial dans le cadre d'accords de contribution d'un an.

La Ville d'Ottawa veillera au respect des exigences pour les COPEF énoncées dans les lignes directrices (et dans les modalités de l'Entente de services pour les COPEF 2018-2019 avec la Province) en les stipulant dans les accords de contribution d'un an et en mettant à jour le *Guide à l'intention des fournisseurs de services de garde 2016-2020* de la Ville d'Ottawa. Les fournisseurs de services locaux devront donc :

- Utiliser le document *Comment apprend-on?* pour orienter l'élaboration et la prestation des programmes locaux;
- Fournir l'ensemble des services de base visant 1) à mobiliser les parents et les gardiens, 2) à offrir du soutien à l'apprentissage et au développement des jeunes enfants et 3) à faire des liens avec d'autres services à la famille;
- Fournir des services de base gratuitement aux participants du programme;
- Fournir tous les services de base dans des lieux communautaires et non dans des maisons privées;
- Offrir des services de base en centre toute l'année et au moins cinq jours par semaine, dont le samedi ou dimanche;
- Offrir des groupes de jeu et des ateliers en français (pour les organismes offrant déjà des programmes en français);

- S'assurer que les éducateurs de la petite enfance inscrits (EPEI) offrent des services de base obligatoires de soutien à l'apprentissage et au développement de la petite enfance, à moins d'une exemption de la Ville d'Ottawa[10];
- Mettre en place des politiques et procédures appropriées pour que les COPEF offrent des services de façon à favoriser la santé, la sécurité et le bien-être des enfants et des familles qui reçoivent les services[11];
- Promouvoir leurs programmes et services dans le cadre des COPEF et utiliser le matériel d'image de marque du gouvernement provincial auprès des clients.

Les membres, les organisations et les communautés des Premières Nations, Métis et Inuit sont les mieux placés pour offrir aux enfants autochtones et à leur famille des programmes, des services et des soins adaptés à leur culture. La Ville d'Ottawa travaillera avec les fournisseurs de services autochtones pour explorer les possibilités en matière de financement et de prestation de services en fonction des résultats de l'évaluation des besoins du projet Cheminer ensemble. Comme il est indiqué dans l'initiative provinciale pour la petite enfance de Cheminer ensemble, le Centre Wabano pour la santé des Autochtones mènera un processus en vue de la signature d'un protocole d'entente (PE) avec les fournisseurs de services de la petite enfance grand public. Il est prévu que ce PE contiendra un engagement commun envers la réconciliation, ainsi que des engagements à aiguiller les enfants autochtones et leur famille vers des organisations autochtones.

En 2018, le financement total octroyé par le gouvernement provincial pour les COPEF à Ottawa s'élève à 9,6 millions de dollars**.** Il s'agit d'une hausse de 2,9 millions par rapport à ses investissements en 2017, ce qui met en lumière l'envergure du passage au nouveau système. Avec le maintien du financement complet par les Services à

[10] Comme l'indiquent le document *Centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille : Lignes directrices pour la planification par les gestionnaires du système de services* (juillet 2016) et la note de service *Lignes directrices de 2018 sur le financement et les pratiques administratives des services pour les Centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille* (juillet 2017).
[11] Conformément à la liste des politiques et des procédures présentée dans la note de service *Lignes directrices de 2018 sur le financement et les pratiques administratives des services pour les Centres de l'Ontario pour la petite enfance et la famille* (juillet 2017).

l'enfance de la Ville (1,0 million de dollars), l'enveloppe budgétaire locale totale de 2018 pour les COPEF se chiffre à 10,7 millions de dollars.

Du financement ponctuel sera octroyé en 2017, selon les besoins cernés relatifs au système et aux services et en consultant les partenaires de service de façon à faciliter la mise en œuvre du plan de transition et le renforcement des capacités du système. Ces fonds pourraient entre autres servir à l'amélioration des technologies de soutien à la gestion du système et à la collecte de données, à l'augmentation de la capacité pédagogique de l'ensemble du système, et aux améliorations ponctuelles des immobilisations.

En vue de la mise en œuvre du plan de transition le 1er janvier 2018, la Ville d'Ottawa concentrera ses efforts sur plusieurs activités clés à l'automne 2017, dont beaucoup en collaboration avec le Groupe consultatif sur les COPEF :

1. Officialiser les accords de contribution d'un an avec les organismes recevant déjà du financement provincial et/ou municipal pour la prestation de programmes et services de base des COPEF.
2. Élaborer les critères d'exemption des éducateurs de la petite enfance inscrits (EPEI) et le processus à suivre pour accorder cette exemption. À compter de janvier 2018, la Ville surveillera les exemptions pour relever les problèmes potentiels et élaborer des stratégies pour aider les fournisseurs de services à respecter les exigences ;

Tableau 6. Tactiques de communication potentielles - 2018

Public cible	Tactiques
Fournisseurs de services	• Séances d'information • Trousse de communication (note de service, foire aux questions) • Courriel aux partenaires communautaires • ottawa.ca
Clients	• Promotion par les fournisseurs de services de COPEF locaux, au moyen de la nouvelle marque et de la nouvelle identité visuelle

	• ottawa.ca • Médias sociaux et blogues • Médias
Conseil municipal	• Canaux de communications internes
Grand public	• ottawa.ca • Installations de la Ville • Autres tactiques publicitaires

3. Élaborer un processus de signalement des incidents graves. À compter de janvier 2018, la Ville d'Ottawa surveillera les incidents graves et signalera les incidents importants au gouvernement provincial ;
4. Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication visant à faire connaître au public et aux intervenants la nouvelle marque des COPEF, qui correspondra à la stratégie d'image de marque provinciale[12]. Consulter le tableau 6 pour connaître les moyens de communication potentiels.

Planification continue du système pour 2019 et au-delà

De l'automne 2017 au 31 décembre 2018, la Ville d'Ottawa poursuivra la transition vers la mise en œuvre complète du nouveau système intégré des COPEF.

Durant cette période, la Ville d'Ottawa continuera de collaborer avec le Groupe consultatif sur les COPEF jusqu'à la fin décembre 2017. La Ville d'Ottawa est aussi à former un groupe consultatif sur la planification du réseau de services de garde d'enfants et d'éducation à la petite enfance qui commentera et orientera la planification continue des programmes et services à l'enfance et à la famille à Ottawa, à partir de l'automne 2017. Le Groupe consultatif sur la planification du réseau de services de garde d'enfants et d'éducation à la petite enfance se réunira chaque mois et sera composé de représentants du secteur des services de garde d'enfants, de conseils scolaires, de COPEF, de parents et d'autres organismes communautaires importants. Il

[12] Des renseignements sur la stratégie de marque provinciale et le projet d'identité visuelle sont attendus à l'automne 2017.

comprendra également des représentants des fournisseurs de services francophones et autochtones.

Au cours des prochains mois, la Ville d'Ottawa continuera d'élaborer le plan du nouveau système intégré des COPEF en fonction des données démographiques, des caractéristiques des quartiers, des programmes et services en place et de leur emplacement, des résultats de la consultation des intervenants ainsi que de ceux de l'évaluation des besoins du projet Cheminer ensemble. Une nouvelle analyse plus détaillée de toutes les données recueillies (données démographiques, données sur les services, données financières, données sur les places) et des résultats de la consultation des intervenants se poursuivra afin de déterminer les forces, les lacunes et les possibilités que présente le système.

Ce travail de planification et de transition reposera sur des principes directeurs pour la prise de décisions et la mise en œuvre qui ont été élaborés en fonction des conclusions de la consultation des intervenants et des discussions avec le groupe consultatif des COPEF. Ces principes directeurs seront appliqués aux décisions afin de déterminer où implanter les COPEF et comment mettre en œuvre les services pour en optimiser la prestation et maximiser les ressources. Consulter l'annexe C pour connaître la liste des principes directeurs des COPEF.

Les prochaines étapes et résultats visés suivants sont prévus dans le Plan initial de la Ville d'Ottawa (d'autres activités pourraient s'ajouter au fur et à mesure que la planification avancera) :

- **Réviser les limites des quartiers et établir les secteurs de service des COPEF.** La Ville d'Ottawa procède actuellement à la révision des limites des quartiers Meilleur départ et à l'établissement des grands secteurs de service des COPEF. La carte des quartiers Meilleur départ (environ 50 quartiers) doit être mise à jour, car Ottawa a connu d'importants changements démographiques au cours des dernières années et il existe des écarts importants quant à la taille et à la composition des quartiers de la carte de Meilleur départ[13].

[13] Le livret de données sur les COPEF sera mis à jour pour refléter les quartiers dont les limites ont été révisées.

Lorsque les limites des petits quartiers seront corrigées, la Ville d'Ottawa établira les secteurs de service des COPEF (en regroupant les petits quartiers dans de plus grands secteurs de planification géographique ou secteurs de service). Le groupe consultatif des COPEF donnera ses commentaires sur l'établissement des secteurs de service des COPEF.

Les secteurs de service des COPEF permettront de faire une analyse plus précise et détaillée du portrait démographique de la population et du caractère adéquat des sites et emplacements actuels pour les enfants et les familles.

- **Adopter une matrice pour la prise de décisions et établir une formule de financement.** La Ville d'Ottawa adoptera officiellement une matrice pour la prise de décisions qui sera utilisée pour repérer de façon rationnelle et systématique les besoins propres à chaque quartier et orienter les décisions liées aux investissements pour les COPEF de façon transparente et fondée sur des données probantes. Cette matrice produira des notes pour chacun des quartiers[14] (selon la densité de la population et la mesure de vulnérabilité), les notes élevées indiquant des besoins élevés[15]. La combinaison des notes des secteurs de service orientera les décisions d'investissement et l'élaboration d'une formule de financement.

- **Créer un processus de demande de financement et d'octroi des fonds.** La Ville d'Ottawa n'exploitera pas directement les COPEF : elle conclura des accords de contribution avec des fournisseurs de services admissibles. La Ville entend élaborer un processus de demande de financement pour la prestation de programmes et services des COPEF dans chaque secteur de service. Les organismes admissibles seront invités à présenter une demande officielle. Les accords de contribution avec les fournisseurs retenus entreront en vigueur le 1er janvier 2019.

- **Élaborer un modèle de prestation des services pour les programmes et services en français.** L'un des objectifs des COPEF est de faire en sorte que les enfants et familles francophones aient accès à des programmes en français

[14] À ajouter.
[15] La notion de vulnérabilité reste encore à définir. Les options pour mesurer la vulnérabilité des quartiers seront présentées au Groupe consultatif à l'automne 2017 en vue de recueillir ses commentaires.

et acquièrent des connaissances sur la langue et l’identité. La Ville d’Ottawa continuera de consulter ses partenaires de services francophones, par l’entremise de la Table de planification francophone Meilleur départ, afin de concevoir et d’adopter un modèle de prestation des services à la petite enfance (assorti d’investissements) qui répond aux besoins uniques des enfants francophones, de leur famille et du quartier dans lequel ils vivent. Le cadre d’aménagement linguistique pour la petite enfance en Ontario (en cours d’élaboration par le gouvernement provincial) sera pris en compte dans l’élaboration du modèle de prestation des services en français et dans les programmes et services francophones.

- **Élaborer un modèle de prestation des services fondé sur la réconciliation avec les enfants et familles autochtones.** L’un des objectifs des COPEF est de faire en sorte que les enfants et familles autochtones aient accès à des programmes adaptés à leur culture. La Ville d’Ottawa travaillera avec ses partenaires autochtones et partenaires de services pour comprendre et satisfaire les besoins de la population autochtone de la région, tels qu’ils seront définis dans l’évaluation des besoins locaux menée dans le cadre du processus Cheminer ensemble. La prestation des services ou le renforcement des capacités du système des COPEF pour la communauté autochtone visera à améliorer les programmes et services autochtones à la petite enfance existants et à refléter les cultures autochtones locales.

- **Élaborer un cadre d’évaluation des résultats.** Le Ministère élabore actuellement un cadre global de résultats attendus des COPEF pour appuyer la mise en œuvre des COPEF et évaluer les progrès collectifs. Lorsque le cadre sera communiqué, la Ville d’Ottawa consultera les services d’analyse des données (Centre de ressources pour parents) pour établir un cadre local de résultats attendus et un cadre d’évaluation correspondant aux directives provinciales.

- **Revoir les priorités provinciales.** Certaines des récentes priorités provinciales (p. ex. la Stratégie pour les services en matière de besoins particuliers et les carrefours communautaires) pourraient avoir une incidence sur la réussite de la mise en œuvre des COPEF et sur les partenariats existants. La Ville d’Ottawa

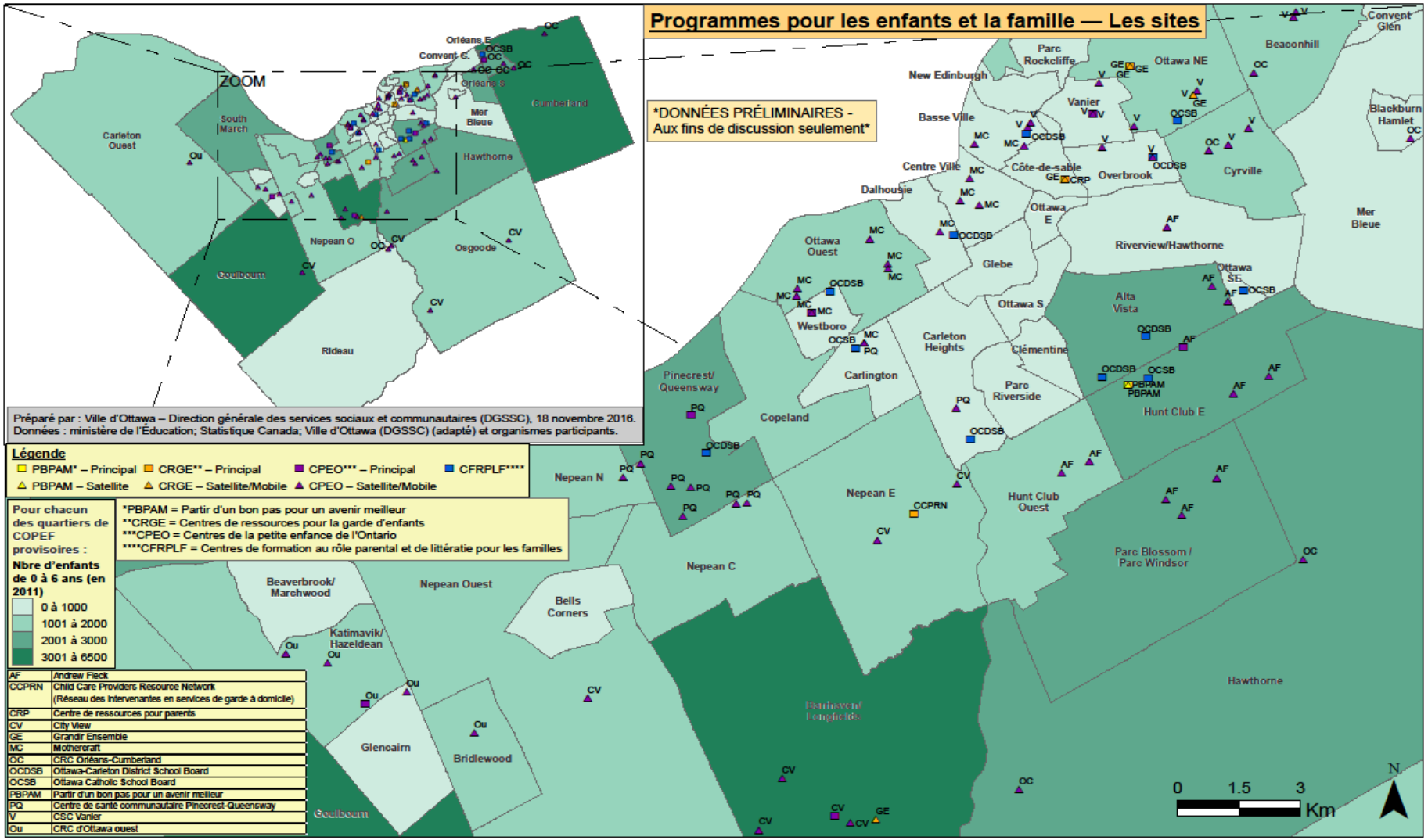
travaillera avec les groupes consultatifs d’intervenants pour déterminer les priorités les plus importantes et la façon de les lier au nouveau système des COPEF.

Une fois que les mesures ci-dessus seront terminées, la Ville d’Ottawa préparera un plan d’intégration du système pour les COPEF dans le cadre du plan de service des Services à l’enfance de la Ville d’Ottawa, qui sera présenté au Conseil en 2018. Comme l’exige le gouvernement provincial, la Ville lui soumettra aussi un rapport semestriel afin de lui donner des nouvelles sur la mise en œuvre au cours du deuxième trimestre de 2018.

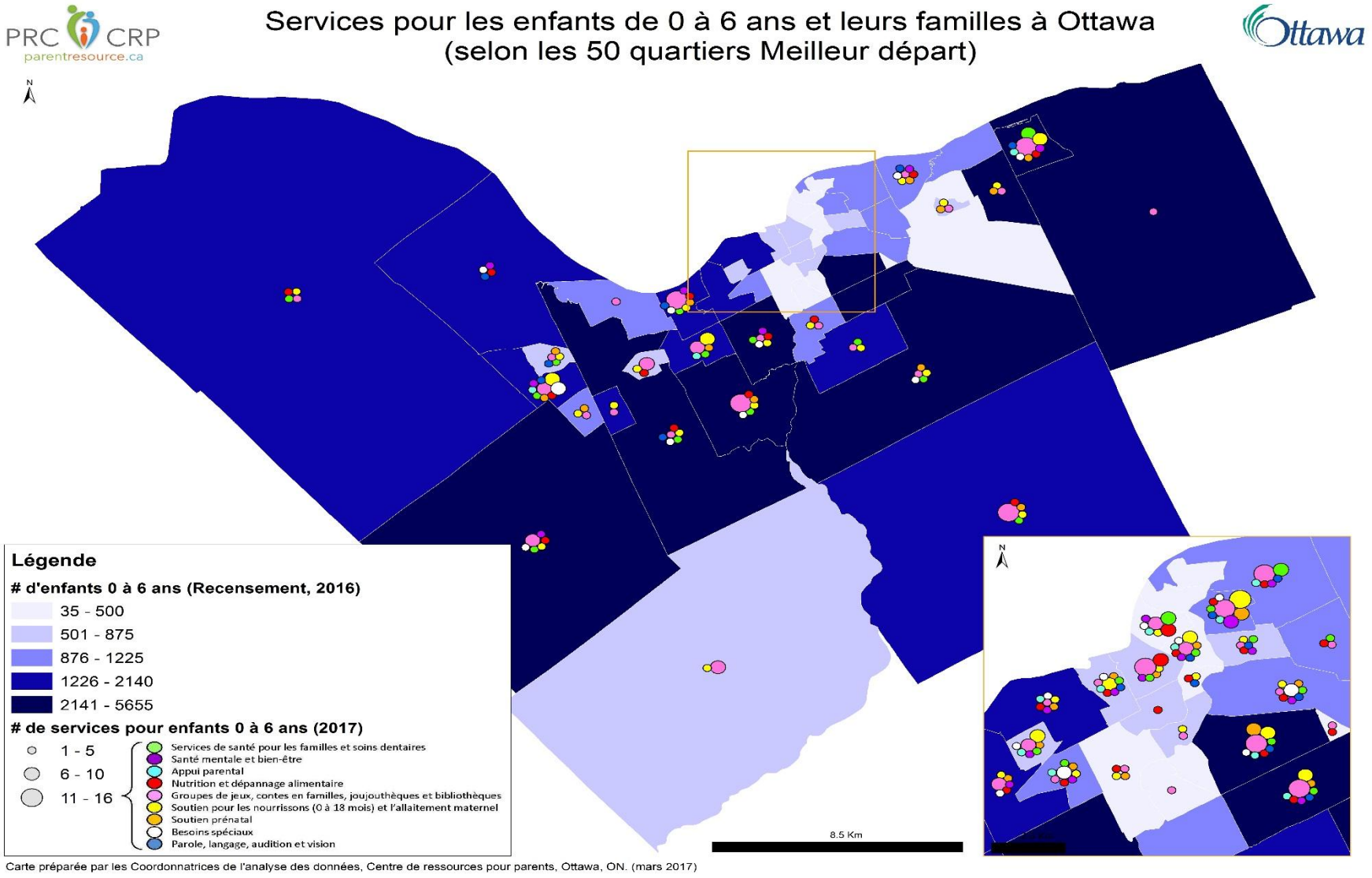
Plan de travail et échéancier

Consulter l’annexe D pour lire le résumé du plan de travail (et les échéanciers) des COPEF de la Ville d’Ottawa.

ANNEXE A – Carte des programmes es pour l’enfance et la famille financés par le Ministère à Ottawa


Programmes pour les enfants et la famille — Les sites
DONNÉES PRÉLIMINAIRES - Aux fins de discussion seulement
ZOOM
Préparé par : Ville d'Ottawa – Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC), 18 novembre 2016.
Données : ministère de l'Éducation; Statistique Canada; Ville d'Ottawa (DGSSC) (adapté) et organismes participants.
Légende
PBPAM* – Principal
CRGE** – Principal
CPEO*** – Principal
CFRPLF****
PBPAM – Satellite
CRGE – Satellite/Mobile
CPEO – Satellite/Mobile
*PBPAM = Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur
**CRGE = Centres de ressources pour la garde d'enfants
***CPEO = Centres de la petite enfance de l'Ontario
****CFRPLF = Centres de formation au rôle parental et de littératie pour les familles
Pour chacun des quartiers de COPEF provisoires :
Nbre d'enfants de 0 à 6 ans (en 2011)
0 à 1000
1001 à 2000
2001 à 3000
3001 à 6500
AF Andrew Fleck
CCPRN Child Care Providers Resource Network (Réseau des intervenantes en services de garde à domicile)
CRP Centre de ressources pour parents
CV City View
GE Grandir Ensemble
MC Mothercraft
OC CRC Orléans-Cumberland
OCDSB Ottawa-Carleton District School Board
OCSB Ottawa Catholic School Board
PBPAM Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur
PQ Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway
V CSC Vanier
Ou CRC d'Ottawa ouest
Carleton Ouest
South March
Goulbourn
Rideau
Nepean O
Osgoode
Cumberland
Orléans E
Convent G
Orléans S
Mer Bleue
Hawthorne
Parc Rockcliffe
New Edinburgh
Basse Ville
Centre Ville
Dalhousie
Ottawa Ouest
Ottawa E
Glebe
Ottawa S
Westboro
Carleton Heights
Carlington
Pinecrest/ Queensway
Copeland
Nepean N
Nepean C
Nepean E
Nepean Ouest
Beaverbrook/ Marchwood
Katimavik/ Hazeldean
Glencairn
Bridlewood
Bells Corners
Barrhaven/ Longfields
Côte-de-sable
Vanier
Ottawa NE
Overbrook
Cyrville
Beaconhill
Convent Glen
Blackburn Hamlet
Riverview/Hawthorne
Ottawa SE
Alta Vista
Clémentine
Parc Riverside
Hunt Club E
Hunt Club Ouest
Parc Blossom / Parc Windsor
Hawthorne
0 1.5 3 Km
N

ANNEXE B – Carte de tous les programmes et services pour l'enfance et la famille à Ottawa



Carte préparée par les Coordonnatrices de l'analyse des données, Centre de ressources pour parents, Ottawa, ON. (mars 2017)

ANNEXE C – Principes directeurs des COPEF

Principes directeurs pour la prise de décisions

1. Langue et culture françaises – Veiller à ce que les programmes francophones respectent ou excèdent les lignes directrices provinciales.

2. Peuples autochtones – Veiller à ce que les programmes pour les Autochtones respectent ou excèdent les lignes directrices provinciales et favorisent la réconciliation.

3. Répercussions sur les familles et les enfants les plus vulnérables – Donner la priorité aux décisions qui auront un effet positif sur les familles les plus vulnérables, ce qui comprend l’utilisation d’une optique d’équité et d’inclusion.

4. Répercussions sur le plus grand nombre de familles et d’enfants possible – Donner la priorité aux décisions qui auront un effet positif sur le plus grand nombre de familles et d’enfants.

5. Aucun chevauchement et repérage des lacunes – Donner la priorité aux mesures permettant de combler les lacunes dans les services et de réduire les chevauchements au minimum.

6. Adapter les services pour mieux répondre aux besoins des usagers – Adapter les services que les usagers jugent importants dans la prestation des services.

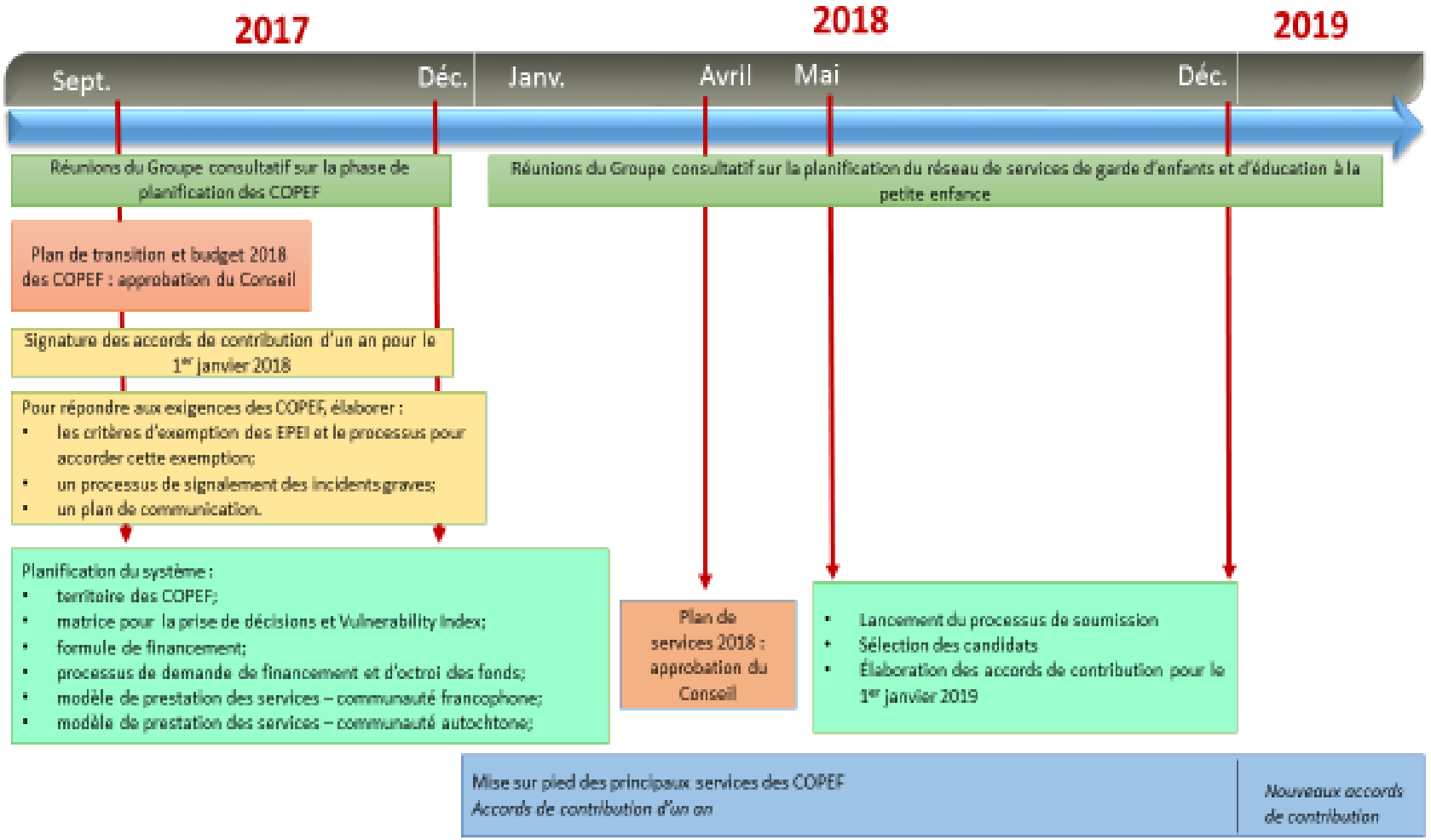
Principes directeurs pour la mise en œuvre

7. Harmoniser les différentes manières dont les usagers accèdent aux services pour optimiser l’accès – Harmoniser les emplacements et les services pour qu’ils soient les plus accessibles possible au plus grand nombre d’usagers, que ce soit en personne, sur un appareil mobile, sur Internet ou par téléphone, en fonction des préférences des usagers. Cela comprend la proximité des arrêts du transport en commun, le potentiel piétonnier du secteur, la capacité des programmes et des locaux, la taille des locaux et les heures d’ouverture.
8. Optimiser l’intégration des services – Donner la priorité à l’intégration et au regroupement des services lorsque c’est possible pour maximiser les ressources et améliorer le choix de services et l’accès des usagers aux services dont ils ont besoin. La collaboration entre les programmes devrait être mise de l’avant, ainsi que les partenariats avec les organismes communautaires pertinents.

9. Évaluer la satisfaction des besoins des communautés diverses – Évaluer la prestation des services selon les critères juxtaposés de l’équité, de l’inclusion et de la diversité (p. ex. LGBTQ, nouveaux arrivants, familles des milieux ruraux).

10. Adopter la politique Les écoles d’abord – Examiner les décisions sur l’harmonisation et le regroupement des services d’une façon qui s’inscrit dans la suggestion du Ministère selon laquelle les décisions doivent appuyer le rôle de carrefours communautaires des écoles lorsque cela profite à l’accès des familles et des enfants aux services et à l’intégration des services.

11. Assurer une mise en œuvre fluide – Assurer une transition qui réduit au minimum les perturbations pour les partenaires, les employés et les bénévoles.

12. Bâtir pour l’avenir – Tenir compte des besoins futurs, et non pas uniquement des besoins actuels.

ANNEXE D – Plan de travail et échéanciers