

## FOIRE AUX QUESTIONS

1

**Q :** Pourquoi le Ministère désire-t-il identifier la clientèle des services de garde éducatifs?

**R :** Le Ministère est à parachever son réseau de services de garde éducatifs à l'enfance; il devient donc impératif qu'il ait une connaissance accrue du besoin des places partout dans le territoire et en temps opportun. Les renseignements recueillis permettront au Ministère de préciser les besoins réels en matière de places et de bien dénombrer la clientèle qui en occupe déjà.

2

**Q :** Quels sont les avantages pour le Ministère d'obtenir des renseignements sur la clientèle des services de garde éducatifs?

**R :** Le service en ligne d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs (service en ligne CSG) sert à préciser les besoins réels en matière de places et à dénombrer la clientèle qui occupe déjà des places. De plus, pour le Ministère, il favorise, notamment, la réduction des efforts et des coûts associés à des enquêtes et à des sondages.

3

**Q :** Pourquoi avoir choisi le numéro d'inscription au registre de l'état civil (NIREC) comme identifiant?

**R :** Le Ministère a consulté d'autres ministères et organismes, dont la Régie de l'assurance maladie du Québec, Retraite Québec, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et le Directeur de l'état civil. Le NIREC est le seul numéro qu'un enfant né au Québec possède dès sa naissance et qui peut, lorsqu'il est validé au registre de l'état civil, être utilisé à des fins d'authentification.

4

**Q :** Quel est l'identifiant utilisé pour un enfant né hors du Québec, qui ne possède pas de numéro d'inscription au registre de l'état civil (NIREC)?

**R :** Pour pouvoir identifier les enfants qui ne sont pas nés au Québec, le service en ligne CSG leur attribue un numéro unique, qui est utilisé seulement à l'intérieur du système. Ce numéro peut assurer l'unicité des enfants dans la banque de données.

---

**5**      **Q :**    **Est-ce qu'il y a de la formation ou du soutien offerts pour les services de garde qui utilisent le système?**

**R :**    Pour les services de garde qui utilisent un logiciel de gestion adapté pour transmettre des renseignements au Ministère, les fournisseurs sont responsables de dispenser la formation et d'assurer le soutien nécessaire à l'utilisation des nouvelles fonctionnalités de leur système associées au service en ligne CSG. De plus, une capsule de formation est accessible dans le service en ligne CSG du Ministère; elle explique comment générer le code d'accès nécessaire pour créer la liaison entre le logiciel de gestion et le service en ligne CSG.

Pour les services de garde qui n'utilisent pas un logiciel de gestion adapté pour transmettre des renseignements au Ministère, un guide de l'utilisateur et des capsules de formation vidéo d'aide sont accessibles dans le service en ligne CSG. Ils font connaître, aux utilisateurs du service en ligne CSG, les façons de saisir l'information dans la prestation électronique de services. Veuillez cliquer [ici](#) pour visionner la capsule de présentation générale du système. Un numéro de téléphone est fourni pour obtenir du soutien à l'intérieur des heures normales d'ouverture des services gouvernementaux. Ces coordonnées sont affichées à même le système, sous le menu « Contacter CSG ».

---

**6**      **Q :**    **Comment accéder au service en ligne CSG?**

**R :**    Le service en ligne CSG est accessible à partir de votre accès sécurisé clicSEQUR, par le site Web du ministère de la Famille. Après vous être connecté à clicSEQUR et avoir atteint la page d'accueil, sélectionnez le lien « Clientèle services de garde (CSG) » à gauche de la page.

---

**7**      **Q :**    **Quels sont les renseignements demandés par le Ministère?**

**R :**    Les groupes de renseignements demandés sont les suivants :

Renseignements concernant l'installation, dont :

- les journées de fermeture de l'installation;
- les conventions de réservation de places dans le cadre d'un protocole d'entente avec les services sociaux (protocole CIUSS/CISSS)<sup>1</sup>;

Renseignements identificatoires de l'enfant et des parents ou des responsables signataires de l'entente de services, dont :

- le numéro d'inscription au registre de l'état civil (NIREC);

Renseignements sur l'entente de services (ou contrat), dont :

- l'occupation prévue (ou horaire de garde de l'enfant convenu);
- 

<sup>1</sup> Cet élément s'applique uniquement aux services de garde subventionnés.

- la tranche (classe) d'âge occupée par l'enfant (0-17 mois, 18-59 mois ou âge scolaire);

Renseignements relatifs à un statut spécial de l'enfant ou du parent<sup>2</sup> si :

- la place est occupée dans le cadre d'un protocole d'entente avec les services sociaux (auparavant protocole CSSS);
- l'enfant présente un handicap;
- il y a des périodes d'exemption à la contribution parentale;

La liste complète est affichée à même le service en ligne CSG, dans l'aide en ligne accessible au moyen d'un clic sur le point d'interrogation de chacune des sections du système.

---

**8** Q : **Une section du système concerne les présences. Dois-je remplir cette section?**

R : Non, les renseignements concernant les présences ne sont pas demandés.

---

**9** Q : **Est-ce que la demande de transmission des renseignements d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs à l'enfance précise une date limite pour la transmission des demandes de modification des ententes de subvention?**

R : Non, la demande ne change pas la procédure en vigueur quant à la modification de l'annexe de l'entente de subvention. Elle précise plutôt la date limite de transmission des jours de fermeture au Ministère au moyen du système informatique CSG.

La transmission des renseignements dans le cadre de cette demande ne relève pas le titulaire de permis ou le BC de son obligation d'acheminer les autres rapports dûment remplis (le rapport d'activités ou le rapport financier annuel, notamment) ou de suivre la procédure en vigueur, par exemple, quant à la modification de l'entente de subvention.

---

**10** Q : **Si une journée de fermeture prévue à l'entente de subvention coïncide avec un samedi ou un dimanche, que dois-je transmettre, à titre de journée de fermeture, au système CSG?**

R : Si l'un des jours de fermeture prévus à l'entente de subvention coïncide avec un samedi ou un dimanche, la fermeture peut être observée le jour ouvrable qui suit ou qui précède sans qu'il soit nécessaire de modifier l'entente de subvention.

---

<sup>2</sup> Idem, p.2.

Dans le cas où le service est offert le samedi ou le dimanche, la fermeture doit être observée le jour même.

Les journées de fermeture à transmettre au système CSG doivent correspondre à celles qui ont été observées au service de garde.

---

**11**

**Q :** Le service en ligne CSG m'indique que le numéro d'inscription au registre de l'état civil (NIREC) de l'enfant que j'ai inscrit est invalide. Pourtant, je me suis assuré que le numéro inscrit était le bon. Que puis-je faire?

**R :** Assurez-vous que tous les renseignements provenant du certificat ou de l'acte de naissance de l'enfant ont été correctement inscrits.

---

**12**

**Q :** Lorsque les parents ou les responsables signataires d'une entente de services changent (séparation, nouveau conjoint, nouveau tuteur, etc.), est-ce qu'il faut modifier le dossier parent-enfant existant au service en ligne CSG ou en ajouter un nouveau?

**R :** Dans le cas où les parents ou les responsables signataires d'une entente de services changent, un nouveau dossier parent-enfant doit être ajouté dans le service en ligne CSG, même si c'est le même dossier parent-enfant qui est utilisé par le service de garde.

Les changements concernant les responsables peuvent être :

- un nouveau signataire de l'entente de services;
- un signataire de l'entente de services est remplacé par un autre;
- une personne n'est plus signataire de l'entente de services.

---

**13**

**Q :** Quelles sont les situations pour lesquelles l'entente de services (ou contrat), inscrite dans le service en ligne CSG, doit être modifiée? Quelles sont celles qui nécessitent l'ajout d'une nouvelle entente de services?

**R :** Toutes les situations qui modifient l'occupation de l'enfant (ou horaire de garde convenu) donnent lieu à l'ajout d'une nouvelle entente de services (ou contrat). Par exemple, si l'occupation de l'enfant (ou horaire de garde) change au cours de l'entente de services (ou contrat), celle-ci doit être résiliée et une nouvelle entente de services (ou contrat) doit être établie, par l'intermédiaire du service en ligne CSG, correspondant à la nouvelle occupation (ou horaire de garde) de l'enfant. Seules les situations suivantes peuvent être modifiées à même une entente de services déjà inscrite au service en ligne CSG :

- la correction d'un renseignement mal inscrit;
- l'inscription d'une date de résiliation de l'entente.

La modification des données suivantes doit être transmise au Ministère par l'intermédiaire du service en ligne CSG, mais elle ne nécessite pas la production d'une nouvelle entente de services (ou contrat) :

- les périodes de reconnaissance du handicap de l'enfant (services de garde subventionnés seulement);
- les périodes d'exemption à la contribution parentale, les périodes CIUSS/CISSS (services de garde subventionnés seulement);
- les tranches d'âge;
- l'adresse des responsables de l'entente de services (ou contrat).

---

**14**

**Q :** **Est-ce que les renseignements concernant la clientèle fournis à *La Place 0-5* sont les mêmes que ceux que je dois fournir au service en ligne CSG du Ministère?**

**R :** Outre les données d'identification de l'enfant, les autres renseignements fournis à *La Place 0-5* sont différents de ceux que vous devez transmettre au service en ligne CSG.

Ces deux systèmes ont des objectifs différents. *La Place 0-5* gère « la demande des parents et des enfants », alors que le service en ligne CSG (clientèle des services de garde) du Ministère collecte des renseignements sur « l'occupation des places par les enfants » (ou « les horaires de garde des enfants convenus ») dans les services de garde. Grâce à ses deux systèmes, le Ministère pourra préciser les besoins en matière de places et bien dénombrer les enfants qui en occupent une, et ce, pour améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande de places en services de garde.

---

**15**

**Q :** **Pourquoi est-il nécessaire de transmettre des renseignements au service en ligne CSG concernant les enfants dont le dossier est « En service » à *La Place 0-5*?**

**R :** Le Ministère ne peut se limiter aux données de *La Place 0-5* pour connaître l'occupation ou l'horaire de garde des enfants ainsi que le type de clientèle à laquelle ils appartiennent. De plus, les renseignements collectés par l'entremise du service en ligne CSG doivent être mis à jour pour toute la durée pendant laquelle l'enfant fréquentera un service de garde subventionné ou non subventionné.

Ainsi, malgré le travail que représente la mise à jour des dossiers « En service » des services de garde, le portrait dressé par *La Place 0-5* demeurera partiel relativement aux besoins du Ministère.

*La Place 0-5* et le service en ligne CSG ont été développés simultanément et en complémentarité, en respectant les objectifs de chacun d'eux.

---

---

**16**

**Q :** Pourquoi ne suis-je pas en mesure de voir tous les dossiers parent-enfant que j'ai créés à partir des services en ligne CSG?

**R :** Il est possible que certains dossiers parent-enfant ne soient pas associés à une entente de services active.

Pour être en mesure de les visualiser, modifiez le contenu de la case « Filtre » pour « Toutes les ententes » de l'écran contenant la liste des dossiers parent-enfant.

---

**17**

**Q :** Je suis incapable d'inscrire un enfant dans CSG ou dans mon logiciel de gestion, car le parent ne m'a pas fourni le certificat de naissance de son enfant. Que puis-je faire?

**R :** Le dossier parent-enfant ne pourra pas être enregistré tant que le NIREC, inscrit sur le certificat de naissance, ne sera pas entré. Une démarche doit être effectuée auprès des parents afin que ceux-ci fournissent le document demandé. À noter qu'au préalable, pour que son enfant soit admis dans un service de garde, le parent a l'obligation de fournir certains documents, dont le certificat de naissance.

---

**18**

**Q :** J'obtiens un message d'erreur (CSG233ES) lorsque je tente d'inscrire une période CIUSS/CISSS dans un dossier parent-enfant. Que dois-je faire?

**R :** Une période CIUSS/CISSS peut être inscrite pour un enfant si et seulement si une période est inscrite dans l'offre de services de garde. Il faut donc vérifier, dans l'offre de services, si une période est enregistrée pour les dates visées. Si ce n'est pas le cas, il faut l'ajouter.

---

**19**

**Q :** Un enfant pour lequel une entente de services était signée va quitter le service de garde avant la date de fin inscrite prévue. Que dois-je faire?

**R :** Il faut modifier l'entente de services active en inscrivant une date de résiliation.

---

**20**

**Q :** Lorsqu'un changement survient, quel est le délai de transmission de la modification du dossier parent-enfant au Ministère?

**R :** Le service de garde a jusqu'à la fin du mois suivant la date du changement pour transmettre la modification au Ministère. Par exemple, si une entente de services ou un contrat est résilié le 15 mars, la modification doit être reçue au Ministère au plus tard le 30 avril.

---

---

**21** Q : **À titre de responsable, j'essaie d'inscrire dans un dossier parent-enfant un tuteur et j'obtiens un message d'erreur. Que dois-je faire?**

R : Un tuteur ne peut pas être inscrit seul. Un parent inscrit sur le certificat de naissance de l'enfant doit également être inscrit dans la section « Responsables » du dossier parent-enfant.

---

**22** Q : **Si j'utilise un logiciel spécialisé en gestion des services de garde pour saisir et transmettre mes données, puis-je également utiliser la prestation électronique du service en ligne CSG?**

R : Non, puisqu'un seul mode de transmission est possible. En revanche, la prestation électronique est accessible en consultation. Par conséquent, il est possible de voir les données qui ont été transmises au Ministère.

---

**23** Q : **À la suite de l'adoption du projet de loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance, de quel délai les garderies non subventionnées bénéficient-elles pour transmettre leurs dossiers parent-enfant ainsi que leur offre de services?**

R : Les garderies non subventionnées peuvent transmettre leurs renseignements depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018 et la date butoir de la première transmission est le 15 avril 2019.

Par la suite, les transmissions devront être effectuées le dernier jour du mois suivant le moment où un changement est noté dans un dossier parent-enfant.

---

**24** Q : **Quelle est la différence entre une journée d'occupation et une journée de présence?**

R : Une journée d'occupation correspond à une journée où il a été convenu (par contrat ou entente de services) entre le service de garde et le parent que l'enfant fréquente le service de garde.

Une journée de présence correspond quant à elle à une journée où l'enfant est physiquement présent au service de garde et bénéficie des services. Les journées de présence sont recensées par des fiches d'assiduité.

---