



Rapport  
annuel

2013-2014  
MINISTÈRE  
DE LA FAMILLE

# la famille

EN VALEUR



**RÉDACTION**

Ministère de la Famille

**COORDINATION**

Secrétariat général  
Ministère de la Famille

**CONCEPTION**

Bleuoutremer

**MISE EN PAGES**

Direction des communications  
Ministère de la Famille

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »  
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : [mfa.gouv.qc.ca](http://mfa.gouv.qc.ca)

ISBN : 978-2-550-71374-6 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-71375-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© Gouvernement du Québec, 2014



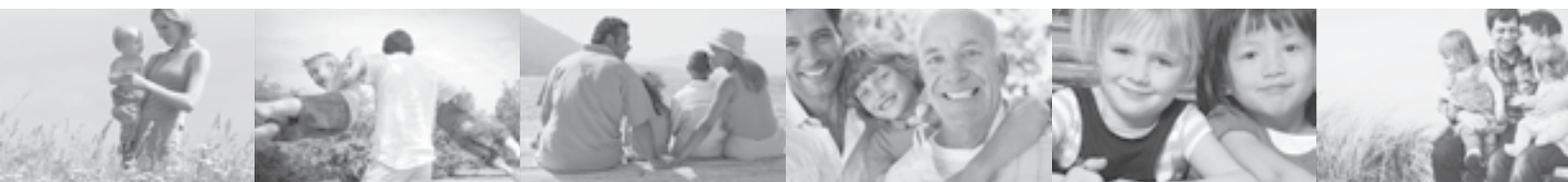


Rapport  
annuel

2013-2014  
MINISTÈRE  
DE LA FAMILLE

# la famille

EN VALEUR





Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2014.

Ce rapport constitue la deuxième reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du plan stratégique 2012-2017. Je tiens à souligner le dévouement des membres du personnel du Ministère. C'est notamment grâce à leur professionnalisme et à leur dévouement que le Ministère a pu atteindre ses objectifs et contribuer, par le fait même, à l'amélioration de la qualité de vie des familles québécoises.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de la Famille, ministre responsable des aînés et ministre responsable de la lutte contre l'intimidation,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'F. Charbonneau', with a long, sweeping horizontal stroke at the end.

Francine Charbonneau

Québec, septembre 2014



Madame Francine Charbonneau  
Ministre de la Famille, responsable des aînés et de la lutte contre l'intimidation  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier 2013-2014.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la deuxième année de mise en œuvre du plan stratégique 2012-2017 et à l'égard du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014, des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de la contribution du Ministère au respect des autres exigences législatives et gouvernementales.

La compétence, l'engagement et la détermination du personnel du Ministère, de même que la collaboration de nos partenaires, nous ont permis d'atteindre nos objectifs. Au nom de l'équipe de direction et en mon nom, je les remercie grandement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,



Line Bérubé

Québec, septembre 2014





# table des matières

8	La déclaration de la direction	51	Des services de qualité
10	Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	53	Le traitement des plaintes
11	CHAPITRE 1 / Le ministère de la Famille	55	CHAPITRE 5 / Les exigences législatives et gouvernementales
12	L'organisation	56	L'accès à l'égalité en emploi
12	La mission	59	L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises
12	Les services offerts	60	Le développement durable et les changements climatiques
12	La clientèle	68	L'égalité entre les femmes et les hommes
13	Les partenaires	70	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration
14	L'utilisation des ressources	70	La protection des renseignements personnels
14	Les ressources humaines	71	Le plan d'action gouvernemental 2008-2013 - « La diversité : une valeur ajoutée »
17	Les ressources financières	71	La Politique de financement des services publics
20	Les ressources informationnelles	72	L'occupation et la vitalité des territoires
23	CHAPITRE 2 / Les faits saillants	74	Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec
29	CHAPITRE 3 / Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques	78	ANNEXE 1 / Lois et règlements dont l'application relevait de la ministre de la Famille au 31 mars 2014
30	Le sommaire des résultats 2013-2014 à l'égard des objectifs du plan stratégique 2012-2017	79	ANNEXE 2 / Organigramme du Ministère au 31 mars 2014
35	Les résultats à l'égard du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014	80	ANNEXE 3 / L'évaluation et la recherche
47	CHAPITRE 4 / Les résultats au regard des engagements pris dans la « Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens »	82	ANNEXE 4 / Nombre d'établissements et places au permis par type d'établissement et par région au 31 mars 2014
48	Des services en partenariat		
48	Des services accessibles		



la déclaration  
de la direction

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2014. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le cadre du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la « Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ».

Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

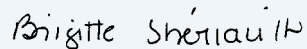
En tant que sous-ministre, sous-ministres adjoints et directeur général par intérim, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

LA SOUS-MINISTRE,



Line Bérubé

LA SOUS-MINISTRE  
ADJOINTE AUX POLITIQUES,



Brigitte Thériault

LE SOUS-MINISTRE ADJOINT  
AUX SERVICES DE GARDE  
ÉDUCATIFS À L'ENFANCE,



Jacques Robert

LE SOUS-MINISTRE  
ADJOINT AUX OPÉRATIONS  
RÉGIONALES,



Pierre Robert

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE  
L'ADMINISTRATION  
PAR INTÉRIM,



Stéphane Armanda

# le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Line Bérubé  
Sous-ministre  
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

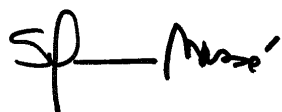
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du ministère de la Famille. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de la période couverte par notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux « Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne ». Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à colliger l'information sur le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et renseignements présentés dans le présent rapport annuel de gestion au regard des objectifs du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Massé'.

Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2014



# chapitre 1

LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE



# l'organisation

Le ministère de la Famille ne cesse d'évoluer et d'adapter son organisation pour mieux répondre aux nouveaux enjeux et aux priorités ministérielles. Au cours de la dernière année, il a procédé à une amélioration importante de ses processus d'affaires en vue d'améliorer la performance de l'organisation et l'atteinte des résultats attendus.

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du plan stratégique 2012-2017. Ce plan présente les enjeux, les orientations et les objectifs à prendre en compte en vue de répondre aux besoins des familles et des enfants du Québec. Ainsi, dans le but de mettre en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants, l'action du Ministère porte particulièrement sur :

- la qualité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance;
- la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles;
- le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants;
- l'accès à l'information disponible en matière d'aide destinée aux familles et la simplification de cette information.

## La mission

Le Ministère contribue au développement du Québec en favorisant le mieux-être et l'épanouissement des familles québécoises ainsi que le développement des enfants. Il assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les enfants et les familles. À ce titre, il est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques, de programmes et de mesures qui répondent à leurs besoins. Le ministère de la Famille peut également convenir, avec les autres ministères et certains organismes, de modalités pour la conception et la mise en œuvre d'orientations, de politiques et de programmes qui concernent les familles et les enfants. L'application de plusieurs lois et règlements relève de la ministre de la Famille (voir l'annexe 1). Pour mener à bien sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe 2.

## Les services offerts

Le Ministère offre des services aux familles du Québec. À cette fin, il soutient les services de garde éducatifs à l'enfance, les organismes communautaires Famille et divers partenaires nationaux, régionaux et locaux. Le Ministère joue par ailleurs un rôle de conseiller auprès de ministères et d'organismes du gouvernement, pour toute question relevant de ses domaines de compétence.

## La clientèle

Responsable de la coordination gouvernementale des mesures concernant les familles, le Ministère réalise des actions qui visent la clientèle suivante :

- les enfants, de la naissance jusqu'à leur entrée à la maternelle, ainsi que les élèves de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, pour leur accorder un soutien financier pour leurs enfants, de la naissance jusqu'à l'âge de 18 ans, les soutenir dans leurs responsabilités familiales et les aider à concilier celles-ci avec leurs responsabilités professionnelles.



## Les partenaires

Pour mener à bien sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux. Les principaux partenaires gouvernementaux sont les suivants :

- la Régie des rentes du Québec, qui administre le crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles et les enfants;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui gère le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) et l'administre en tant que fiduciaire.



Le Ministère s'associe également à des partenaires de divers milieux, dont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde;
- les centrales syndicales et les associations professionnelles représentant le personnel-cadre des services de garde éducatifs à l'enfance;
- les organismes communautaires Famille agissant à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC) et les conférences régionales des élus;
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche universitaires;
- des fondations;
- la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants, Avenir d'enfants.

# L'UTILISATION DES RESSOURCES

## Les ressources humaines

### LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

Au 31 mars 2014, l'effectif en poste s'établissait à 435 personnes (employés réguliers et occasionnels), dont 397 avaient le statut d'employés réguliers. À la même date, un an plus tôt, le Ministère employait 428 personnes, dont 385 employés réguliers.

**TABLEAU 1 / EFFECTIF EN POSTE**

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2014	31 MARS 2013	ÉCART
Planification, recherche et administration	119	120	-1
Gestion des services à la famille	119	115	4
Opérations régionales	197	193	4
TOTAL	435	428	7

**TABLEAU 2 / EFFECTIF UTILISÉ**

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2014	31 MARS 2013	ÉCART
Planification, recherche et administration	111,5	114,3	-2,8
Gestion des services à la famille	106,4	111,6	-5,2
Opérations régionales	179,2	179,5	-0,3
TOTAL	397,1	405,4	-8,3

L'écart entre l'effectif en poste et l'effectif utilisé tient au fait que les postes ne correspondent pas tous à un équivalent temps complet (ETC) au cours de l'année. Des économies d'ETC sont également générées par des postes vacants de même que par certains types de congés.

### LE CLIMAT DE TRAVAIL

Toujours soucieux de la qualité du climat de travail, le Ministère a maintenu sa pratique de faire remplir un questionnaire aux nouveaux employés, trois mois après leur entrée en fonction, pour faire le point sur leur intégration et, s'il y a lieu, apporter les correctifs nécessaires. De même, les employés qui quittent le Ministère en raison d'une mutation ou d'une démission sont invités à remplir un questionnaire de départ. Les renseignements ainsi obtenus permettent de dégager des pistes d'amélioration et de recommander, le cas échéant, des actions à mettre en place en vue d'améliorer la rétention du personnel.

Considérant que l'atteinte des objectifs de performance de l'organisation est fortement liée à la mobilisation du personnel et à son adhésion aux valeurs et à la mission ministérielles, le Ministère a entamé une démarche de mobilisation. Dans ce contexte, différents groupes de discussion ont permis au personnel et aux gestionnaires d'exprimer leur opinion sur le sujet et ont conduit à l'identification des axes d'intervention à privilégier, soit la communication sous toutes ses formes, la collaboration ainsi que la reconnaissance.

## LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

En juillet 2012, le Ministère a adopté une politique en matière de conciliation travail-famille (CTF). Cette politique vise à permettre l'adoption de pratiques de gestion favorables à la CTF et à reconnaître l'importance de considérer les différentes facettes de la vie des membres du personnel du Ministère.

Résultat d'une démarche entreprise l'année précédente, le Ministère a obtenu, à l'automne 2013, sa certification à la norme BNQ 9700-820 Conciliation travail-famille. En plus de représenter l'aboutissement de nombreuses étapes franchies au cours des deux dernières années, cette certification vient concrétiser l'engagement du Ministère dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques et de ses façons de faire. En décembre 2013, un nouveau régime d'horaire variable unifié a été adopté, permettant d'offrir, à l'ensemble du personnel du Ministère, des modalités plus souples leur permettant de mieux concilier leurs obligations professionnelles et familiales.

## LES RELATIONS ENTRE EMPLOYEUR ET EMPLOYÉS

Le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et le Comité mixte ministériel des relations professionnelles – Unité fonctionnaires (CMMRP) permettent d'établir de saines relations entre l'employeur et les employés en ce qui a trait à toute question liée aux conditions de travail. Ces tribunes permettent aux membres du personnel de donner leur avis sur différents sujets et de formuler des suggestions et des commentaires aux autorités ministérielles. Au cours de l'année 2013-2014, le CMRP s'est réuni à deux reprises, alors que le CMMRP a tenu cinq réunions.

## LA SANTÉ DES PERSONNES

Parmi les moyens mis en place pour offrir à ses employés un environnement de travail sain qui favorise leur contribution à la réalisation de sa mission, le Ministère s'est inscrit au Défi Entreprises. En plus de promouvoir l'activité physique et la santé, le Défi Entreprises favorise également l'esprit d'équipe entre collègues de travail. Dans le même ordre d'idées, le programme d'encouragement à l'activité physique a été révisé et les différentes ententes avec des centres de conditionnement physique ont été renouvelées.

## LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2013, le Ministère a consacré 314 790 \$, soit 1,2 % de sa masse salariale, à la formation et au perfectionnement du personnel, dépassant ainsi l'objectif de 1 % prescrit par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En moyenne, chaque personne a participé à 1,7 jour de formation.

**TABLEAU 3 / ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION**

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE
2013	1,2	1,7	735 \$
2012	1,7	2,1	1 002 \$

Afin de concrétiser l'importance qu'il accorde à la formation et au perfectionnement du personnel, le Ministère s'est doté d'une politique de développement des compétences et a adopté des orientations pour 2013-2015 à cet égard.

**TABEAU 4 / RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ**

CHAMP D'ACTIVITÉ	2013-2014	2012-2013
Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences <sup>I</sup> »	120 816 \$	171 002 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion <sup>II</sup>	829 \$	883 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques <sup>III</sup>	3 546 \$	206 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière <sup>IV</sup>	7 231 \$	5 514 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite <sup>V</sup>	0 \$	14 365 \$
Coûts directs <sup>VI</sup>	80 214 \$	86 945 \$
Coûts indirects <sup>VI</sup>	28 670 \$	41 306 \$
GRAND TOTAL	241 306 \$	320 221 \$

I- Correspond aux orientations ministérielles en matière de développement des compétences 1 et 2.

II- Correspond à l'orientation 5.

III- Correspond à l'orientation 3.

IV- Correspond à l'orientation 6.

V- Correspond à l'orientation 4.

VI- Il est impossible de répartir les coûts directs et indirects selon les différents champs d'activité; c'est pourquoi ils sont indiqués de façon distincte.

## LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'exercice 2013-2014, 9 employés réguliers ont pris leur retraite, alors qu'en 2012-2013, on en dénombrait 15.

## L'INDICATEUR DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (retraites, mutations, promotions avec concours et démissions) et le nombre moyen d'employés.

**TABEAU 5 / TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER**

2013-2014	2012-2013
13,1	15,3

## Les ressources financières

### LES SOURCES DE FINANCEMENT

Le financement des activités relevant de la ministre de la Famille provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus du Fonds pour le développement des jeunes enfants, sous la responsabilité du Ministère.

### LES CRÉDITS VOTÉS

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le Budget de dépenses 2013-2014 – Volume II du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration
2. Mesures d'aide à la famille

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement et au mieux-être des familles et des enfants, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, à diriger et à coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère.

Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – permet de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs à l'enfance de qualité. Il a également comme objectif le financement des infrastructures des centres de la petite enfance (CPE) ainsi que du régime de retraite à l'intention du personnel travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, ce programme accorde à des organismes communautaires œuvrant auprès des familles le financement en lien avec leur mission globale ainsi que le financement des services de haltes-garderies communautaires. Il assure également le soutien aux municipalités et aux MRC qui désirent mettre en place des politiques familiales municipales (PFM). En dernier lieu, il finance l'administration du Soutien aux enfants, offert sous la forme d'un crédit d'impôt remboursable.

### L'UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses 2013-2014 du Ministère, présenté au Livre des crédits, s'élève à 2 474 388 100 \$. Le budget de dépenses révisé s'établit, quant à lui, à 2 475 618 700 \$ (voir le tableau 6). Cette augmentation de 1 230 600 \$ s'explique principalement par le report des crédits de l'exercice financier 2012-2013 à l'exercice financier 2013-2014. Les dépenses réelles totalisent 2 456 853 900 \$, soit 18 764 800 \$ de moins que le budget révisé.

**TABLEAU 6 / TABLEAU SOMMAIRE (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

PROGRAMMES	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014	EXCÉDENT DU BUDGET SUR LES DÉPENSES
Programme 1 – Planification, recherche et administration	59 130,6	53 891,8	5 238,8
Programme 2 – Mesures d'aide à la famille	2 416 488,1	2 402 962,1	13 526,0
TOTAL	2 475 618,7	2 456 853,9	18 764,8

Le budget de dépenses révisé de même que les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2013-2014<sup>1</sup> et 2012-2013 sont présentés dans les tableaux 7 et 8.

**TABLEAU 7 / UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 1  
(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

PROGRAMME 1 / PLANIFICATION, RECHERCHE ET ADMINISTRATION	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013
Élément 1 Planification, recherche et administration	59 130,6	53 891,8	53 488,9

#### LES PRINCIPALES VARIATIONS DU PROGRAMME 1

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2013-2014 sont inférieures au budget de dépenses révisé, soit une différence de 5 238 800 \$. En cours d'année, diverses mesures d'économie ont été mises en place en vue d'atteindre les objectifs de réduction et de contrôle des dépenses. Dans le cadre d'une gestion responsable, ces mesures ont permis de réduire les dépenses, ce qui explique l'excédent de l'année.

**TABLEAU 8 / UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 2  
(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

PROGRAMME 2 / MESURES D'AIDE À LA FAMILLE	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013
Élément 1 / Gestion des services à la famille	22 200,1	19 298,9	12 848,7
Élément 2 / Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	2 232 527,0	2 222 891,1	2 169 161,4
Élément 3 / Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	30 004,3	30 001,5	26 657,8
Élément 4 / Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance	80 216,5	80 216,5	57 175,0
Élément 5 / Soutien aux enfants	32 083,6	31 097,5	31 707,2
Élément 6 / Organismes communautaires	19 456,6	19 456,6	19 423,1
TOTAL	2 416 488,1	2 402 962,1	2 316 973,2

#### LES PRINCIPALES VARIATIONS DU PROGRAMME 2

La somme disponible de 13 526 000 \$ issue du programme 2, pour l'exercice financier 2013-2014, s'explique, d'une part, par les économies attribuables au nombre moins élevé que prévu de places subventionnées créées et à la révision des subventions finales des exercices financiers antérieurs pour

<sup>1</sup> Les dépenses réelles des ministères ne peuvent être établies qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive parfois que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, ultérieur au dépôt des rapports annuels de gestion.



l'ensemble des services de garde. D'autre part, les diverses mesures d'économie mises en place en vue d'atteindre l'objectif du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses ont permis de réduire les dépenses de ce programme.

## LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS

Ce budget vise principalement à couvrir les investissements liés au développement et à l'amélioration des systèmes informatiques du Ministère. Ces investissements permettent d'assurer la modernisation et l'optimisation de la prestation des services du Ministère. Pour l'exercice 2013-2014, le Ministère a effectué des investissements de l'ordre de 2 045 900 \$ (2 426 800 \$ en 2012-2013). Les activités qui relèvent du Ministère comprennent également la gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants.

## LES MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

La poursuite des objectifs découlant du cadre gouvernemental de réduction et de contrôle des dépenses a contribué, pour une troisième année, à la diminution progressive des dépenses de fonctionnement de nature administrative de même qu'à la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

**TABLEAU 9 / MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES AU 31 MARS 2014  
(EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	CIBLE DE RÉDUCTION AU TERME DE 2013-2014	RÉDUCTION CUMULATIVE RÉALISÉE DEPUIS 2010-2011
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	859,1	859,1
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	235,0	253,8

Dans sa démarche de rationalisation, le Ministère a consenti des efforts pour limiter ses dépenses de fonctionnement de nature administrative, tout en respectant les exigences auxquelles il a été soumis au cours du présent exercice financier. En ce qui concerne la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacement, le Ministère a été en mesure d'épargner 18 800 \$ de plus que la cible qui avait été établie. Le Ministère a respecté les cibles fixées.

## LES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, le Ministère n'a pas accordé de bonis basés sur le rendement des cadres en 2013-2014. De même, le Ministère n'a versé aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur.

## Les ressources informationnelles

En 2013-2014, le Ministère a assuré le maintien et l'amélioration des systèmes existants, pour tenir compte des nouvelles dispositions des règles budgétaires des services de garde et garantir la continuité des services.

### LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

#### Gestion du financement des services de garde (GDF) - Adaptation pour le milieu familial

Le Ministère a terminé le projet d'adaptation des services de garde en milieu familial le 30 juin 2013. Ce projet faisait suite à la conclusion d'ententes collectives entre le Ministère et les associations représentant les responsables des services de garde en milieu familial. Un bilan du projet a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor.

#### Refonte de l'intranet ministériel

Le Ministère a terminé la refonte de l'intranet ministériel. Ce projet visait le remplacement d'une technologie désuète, ne répondant plus aux besoins en matière de services à l'organisation, par une solution plus efficace et efficiente.

**TABLEAU 10 / DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2013-2014**

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (000 \$)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000 \$)	ÉCARTS*
Total des activités d'encadrement	494,8	607,9	113,1
Total des activités de continuité	8 092,6	8 112,9	20,3
Total des activités de gestion de l'infrastructure technologique	1 760,0	1 317,0	-443,0
Total des projets	2 155,6	837,2	-1 318,4
TOTAL DES DÉPENSES ET DES INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	12 503,0	10 875,0	-1 628,0

\* Des ressources ont été ajoutées au niveau du bureau de projets, notamment en vue du projet d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs (ICSGE) ainsi que pour faire suite à l'appel d'offres public en ressources informationnelles et technologiques. Par ailleurs, certains projets planifiés pour 2013-2014 n'ont pu être réalisés de la façon prévue et ont été reportés en 2014-2015; un autre projet s'est terminé avec des coûts réels plus bas que ceux estimés pour l'année.

**TABLEAU 11 / ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

PROJET	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DE L'ÉCART
GDF – Adaptation pour le milieu familial (RSG)	100 %	Le projet s'est terminé en juin 2013
Intranet ministériel	100 %	Le projet s'est terminé en juin 2013

**TABEAU 12 / BILAN DES RESSOURCES AFFECTÉES AUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

PROJET	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 \$)	ÉCART
GDF – Adaptation pour le milieu familial (RSG)	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	1 306,2	1 071,4	-234,8*
INTRANET MINISTÉRIEL	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	269,1	262,2	-6,9

\* Plusieurs causes expliquent l'écart entre les prévisions et la réalité : les travaux ont été optimisés, une partie des fonds prévus pour le soutien des ressources opérationnelles n'a pas été utilisée et un module n'a pas eu à être modifié.

### LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES NORMES SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Les normes sur l'accessibilité du Web énoncent des règles pour permettre à tout site Web d'être accessible aux personnes handicapées. Le site Web du ministère de la Famille respecte la plupart de ces normes. De plus, il offre aux internautes de l'assistance pour remplir les formulaires téléchargeables non accessibles.

Le Ministère a également doté son site Web d'un lecteur vidéo qui respecte les normes d'accessibilité en vigueur. À ce jour, aucune demande n'a été reçue pour des publications adaptées ou accessibles. Or, le Ministère rend disponibles, sur son site Web, un grand nombre de publications en format HTML, plutôt qu'en format PDF, présentant toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information. En outre, le Ministère exige désormais que ses fournisseurs se conforment aux normes en vigueur, tant sur le plan du montage graphique de documents que de la production de formulaires téléchargeables.

De plus, le Ministère a procédé à la refonte de son site intranet. Celui-ci, disponible depuis juin 2013, respecte également ces normes.





# chapitre 2

## LES FAITS SAILLANTS



Le chapitre 2 présente les principales réalisations du Ministère qui ont marqué l'année 2013-2014. Ces réalisations s'inscrivent dans les priorités d'action que ce dernier a établies pour le mieux-être et l'épanouissement des familles québécoises ainsi que pour le développement des enfants.

# création de 15 000 places additionnelles en services de garde à contribution réduite

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a rendu publics les projets retenus dans le cadre de l'appel de projets lancé le 7 février 2013 pour la création de 15 000 places additionnelles à contribution réduite dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Cet appel de projets faisait suite à l'annonce, en novembre 2012, de la création de 15 000 places à contribution réduite additionnelles pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Pour ce faire, le Ministère a lancé un appel de projets, en février 2013.

Cet appel de projets s'est terminé le 14 juin 2013. Au total, le Ministère a reçu 1 308 demandes, provenant de partout au Québec. Les comités consultatifs régionaux sur la répartition des places ont eu la responsabilité d'analyser les projets admissibles reçus et de faire des recommandations sur les projets à retenir pour chacune des régions. Les recommandations de ces comités consultatifs, à l'effet que 14 390 places à contribution réduite devraient être créées, ont été annoncées, à compter du 3 décembre 2013.

## **APPEL DE PROJETS POUR LA CRÉATION DE 300 PLACES EN MILIEU AUTOCHTONE**

Conformément aux priorités énoncées lors de l'appel de projets de février 2013, 300 places à contribution réduite ont été réservées aux communautés autochtones, afin de mieux soutenir les familles. Dans ce contexte, le Ministère a lancé, le 26 juin 2013, un nouvel appel de projets pour la création de ces 300 places additionnelles.

## **APPEL DE PROJETS CIBLÉ POUR OPTIMISER LES SERVICES DE GARDE À CONTRIBUTION RÉDUITE**

Le 8 mai 2013, le Ministère a annoncé la tenue d'un appel de projets ciblé dans le but d'optimiser les services de garde éducatifs offerts dans les centres de la petite enfance (CPE) et dans les garderies. Cet appel de projets ciblé s'inscrivait dans la foulée de l'appel de projets général, lancé en février 2013, pour la création de 15 000 places à contribution réduite. Ainsi, de ces 15 000 places, un maximum de 1 000 places avait été réservé à cet effet. En vertu de cet appel de projets ciblé, les CPE et les garderies ont pu compléter les groupes d'enfants déjà existants. Cet appel de projets a permis de créer, en 2013-2014, 324 places subventionnées.





## Mise en place d'un guichet unique d'accès aux places en services de garde

### **NOMBRE DE PLACES CRÉÉES EN 2013-2014**

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a créé 10 258 places régies en services de garde, dont 2 899 places à contribution réduite. Ainsi, au 31 mars 2014, le réseau comptait 268 624 places régies, dont 221 983 places subventionnées.

Afin de simplifier les démarches des parents à la recherche d'une place en services de garde à contribution réduite, le Ministère a annoncé, le 5 septembre 2013, la mise en place prochaine d'un guichet unique d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance. Ce guichet unique deviendra la seule porte d'entrée des parents pour inscrire leurs enfants auprès des prestataires de services de garde offrant des places à contribution réduite dans les différentes régions du Québec. Un appel de propositions sur invitation a été lancé, en vue de confier à un organisme neutre la gestion de ce nouvel outil destiné à faciliter la vie des parents. L'organisme retenu, la Coopérative Enfance Famille, sera responsable de la mise en place du guichet unique et de la gestion de l'ensemble de ses activités.

## La qualité et la pérennité des services de garde éducatifs à l'enfance : une priorité

Le Ministère travaille avec détermination pour répondre aux besoins des familles en matière de services de garde. Il est également soucieux de leur qualité et de leur pérennité. Dans cet ordre d'idées, le Ministère a mis sur pied, le 8 octobre 2013, le chantier sur la qualité et la pérennité des services de garde et sur l'optimisation de leur financement. Il était composé de représentants de l'Association québécoise des centres de la petite enfance et du Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance ainsi que de représentants du ministère de la Famille et du ministère des Affaires municipales,

des Régions et de l'Occupation du territoire (maintenant appelé ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire). Le chantier avait pour mandat général de poser un diagnostic sur la situation actuelle relativement à la gouvernance et au mode de financement des centres de la petite enfance (CPE) et des bureaux coordonnateurs en milieu familial (BC). Il devait aussi proposer des pistes de solution pour optimiser les sommes investies dans le réseau, tout en assurant la qualité et la pérennité de l'offre de services des CPE et des BC. Le rapport du chantier a été rendu public en janvier 2014.

## Tenue du forum de la famille québécoise

À l'aube du vingtième anniversaire de l'Année internationale de la famille, en 2014, le Ministère a convié, à l'occasion du Forum de la famille québécoise, les principaux partenaires du gouvernement associés à la politique familiale du Québec à venir échanger sur le chemin parcouru depuis 1994 en faveur des familles. Cet événement a eu lieu les 7 et 8 novembre 2013, à Montréal. L'objectif du Forum était de faire le point sur les avancées réalisées au Québec au regard des politiques et programmes destinés aux familles et d'identifier des pistes d'amélioration de la politique familiale québécoise. Les participants, issus de plusieurs secteurs d'activité, ont abordé les six grands thèmes suivants : la conciliation travail-famille, la contribution des communautés au mieux-être des familles, les familles québécoises au cœur des changements, la primauté de la responsabilité parentale, les nombreux visages des familles québécoises d'aujourd'hui et de demain, ainsi que la dimension économique de la politique familiale.

La population a été invitée à contribuer aux réflexions du Forum au moyen d'une consultation publique sur le site Web du Ministère. De plus, au cours de l'été 2013, la firme SOM a réalisé, pour le compte du Ministère, un sondage téléphonique sur les défis des familles d'aujourd'hui et de demain. Les actes du Forum de la famille québécoise ont été rendus disponibles au cours de l'année 2014.

## Des actions pour favoriser la conciliation travail-famille

Lors du Forum de la famille québécoise, la conciliation travail-famille est ressortie comme l'un des défis les plus importants des familles. Elle est aussi au cœur de la mission du Ministère et des engagements pris dans le cadre du plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015.

Afin de favoriser un meilleur équilibre entre les responsabilités familiales et professionnelles des parents d'enfants d'âge scolaire, le Ministère a lancé, le 30 avril 2013, un nouvel appel de projets dans le cadre du Programme de soutien à des projets de garde estivale et de grands congés scolaires. Ce programme, lancé en 2012-2013, permet d'appuyer la mise en œuvre, dans les milieux de vie, de solutions concrètes et durables qui contribuent à augmenter l'offre de garde durant la période estivale et les longs congés scolaires tels que les congés des Fêtes et la relâche printanière.

Afin de promouvoir l'engagement des pères et de leur permettre d'occuper une place valorisante au sein de leur famille et dans la société, le Ministère a lancé, le 15 juin 2013, un nouvel appel de projets dans le cadre du Programme de soutien à des actions en matière d'engagement des pères. Ce programme permet d'appuyer la réalisation d'initiatives locales ou régionales diversifiées favorisant un engagement accru des pères au sein de leur famille et l'adaptation des pratiques des organismes communautaires Famille aux réalités des pères d'aujourd'hui.

Ces deux programmes s'inscrivent dans la foulée des actions proposées dans le plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015.

## **NORME CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE : LE MINISTÈRE MAINTENANT CERTIFIÉ**

Au cours des dernières années, le Ministère a mis de l'avant d'autres mesures pour appuyer la mise en place de solutions novatrices favorisant la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles au Québec. Une mesure phare est la norme Conciliation travail-famille, une norme unique au monde.

Élaborée par le Bureau de normalisation du Québec, à la demande du Ministère, la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) précise les exigences de bonnes pratiques en matière de conciliation travail-famille. Elle vise à intégrer la conciliation travail-famille à la gestion des ressources humaines et peut s'appliquer à tous les types d'organisations, privées ou publiques, syndiquées ou non. Il s'agit d'une norme à quatre niveaux, comportant des exigences obligatoires et particulières ainsi qu'un système de pointage permettant de mesurer l'atteinte de ces différents niveaux.

Afin d'assurer le bien-être de son personnel et d'affirmer concrètement son leadership en matière de conciliation travail-famille au Québec, le ministère de la Famille s'est engagé, en 2011, dans une démarche de certification relativement à cette norme. Le 5 novembre 2013, au terme de cette démarche, c'est avec beaucoup de fierté que le Ministère a été certifié niveau 3 par le BNQ. Qui plus est, le Ministère est devenu le premier à obtenir une telle certification dans l'administration publique.

## **PRIX RECONNAISSANCE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE**

Depuis 2008, en collaboration avec de jeunes chambres de commerce de différentes régions et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec, le Ministère reconnaît les initiatives des organisations qui contribuent concrètement au mieux-être de leur personnel, en facilitant l'équilibre entre leurs responsabilités professionnelles et leurs obligations familiales. Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a souligné la contribution exemplaire de huit organisations par la remise des Prix Reconnaissance Conciliation travail-famille.

## **Le soutien à l'élaboration de politiques familiales municipales**

Pour mieux soutenir les milieux de vie, le Ministère a annoncé, le 19 février 2014, un nouvel appel de projets dans le cadre du Programme de soutien aux politiques familiales municipales. Ce programme s'adresse aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) qui désirent adapter leurs services à la réalité des familles de leur territoire et, conséquemment, mieux répondre à leurs besoins. La mise en œuvre d'une politique familiale municipale favorise la prise en compte des besoins des familles dans tous les domaines d'intervention, qu'il s'agisse de la sécurité, des transports, de l'habitation ou encore de la culture et des loisirs. En date du 31 mars 2014, au Québec, 702 municipalités et 27 MRC s'étaient dotées d'une telle politique ou étaient en voie de le faire, ce qui signifie que 86 % de la population québécoise vit, à l'heure actuelle, dans une municipalité ou une MRC engagée dans ce programme.



A photograph of a woman with blonde hair holding a young child in a field of tall, dry grass. The woman is wearing a light-colored sleeveless top and brown pants. The child is wearing a blue shirt and blue pants. They are both looking at each other. The background is a clear blue sky.

# chapitre 3

## LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le chapitre 3 présente les résultats relatifs aux objectifs du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du Ministère.







L'exercice 2013-2014 représentait la deuxième année de mise en œuvre du plan stratégique 2012-2017 du Ministère. Des 17 objectifs fixés, 9 cibles annuelles sur 10 ont été atteintes et les cibles pluriannuelles sont en voie de l'être, selon l'échéancier fixé (2015, 2016 ou 2017).

Les résultats obtenus se rattachent à trois orientations. La première, « Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins », porte sur les leviers d'intervention du Ministère pour offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins. À cet égard, le Ministère concentre son action sur l'accès aux services de garde et sur leur qualité ainsi que sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles.

« Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion » constitue la deuxième orientation retenue dans le plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur la mobilisation et la concertation des partenaires pour le mieux-être des familles ainsi que sur la promotion et la reconnaissance de la politique familiale.

En dernier lieu, avec la troisième orientation, « Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés », le Ministère met l'accent sur l'optimisation des processus et la mise en œuvre de solutions novatrices, de même que sur une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente.

**TABEAU 13 / ORIENTATION 1 : MISER PLEINEMENT SUR LES LEVIERS D'INTERVENTION DU MINISTÈRE AFIN D'OFFRIR AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DES SERVICES ADAPTÉS À LEURS BESOINS**

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2013-2014**

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation	Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012, créées d'ici 2015-2016	3,9 % <sup>I</sup>	20,6 % <sup>II</sup>
Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation	Nombre de places à contribution réduite créées, d'ici 2016-2017	250 000	219 084	221 983
	Taux de places créées en CPE	85 %	Travaux en cours	80,9 %
Assurer la participation de tous les services de garde au guichet unique d'accès aux places	Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	Travaux en cours	Travaux en cours
Élaborer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme éducatif appliqué par tous les prestataires de services de garde	Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours	Travaux en cours
Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde	Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	Travaux en cours	4
Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité	Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés : • à la suite de la délivrance de permis • avant le renouvellement de permis • à la suite de plaintes	95 %	100 % 100 % 100 % 100 %	97,3 % 98,7 % 99,3 % 93,9 %
	Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015	70 %	Travaux en cours	Travaux en cours
	Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	82,4 %	64,8 % <sup>III</sup>
	Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	94 %	87,8 <sup>IV</sup> %

I- Pourcentage calculé sur la base du résultat à atteindre au 31 mars 2016.

II- Idem.

III- Il s'agit d'un résultat partiel. Pour obtenir le résultat total pour une année financière de référence, un délai de six mois doit être écoulé pour toutes les inspections réalisées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars. Une mise à jour de cette cible est donc prévue le 30 septembre de chaque année.

IV- Il s'agit d'un résultat partiel. Une mise à jour de cette cible est prévue le 30 septembre de chaque année financière, pour tenir compte des dossiers en traitement au 31 mars de l'année financière précédente.

**TABLEAU 13 / ORIENTATION 1 : MISER PLEINEMENT SUR LES LEVIERS D'INTERVENTION DU MINISTÈRE  
AFIN D'OFFRIR AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DES SERVICES ADAPTÉS À LEURS BESOINS (SUITE)**

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2013-2014**

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Évaluer la performance du réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services	Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours	Travaux en cours
	Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours
Établir des partenariats avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional, afin d'encourager l'implantation de mesures de conciliation travail-famille dans les PME	Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	1	1
Inciter les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	10	8
	Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	Cible annuelle 10 d'ici 2015	8	8
Mettre en œuvre un programme visant à soutenir des services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans	Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	20	27
	Nombre d'élèves joints	450	370	503

## ORIENTATION 2 : CONSOLIDER L'OFFRE DE SERVICES AUX FAMILLES EN SOUTENANT DES SOLUTIONS INNOVANTES ET CONCERTÉES ET EN FAIRE LA PROMOTION

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Coordonner la mise en œuvre et le déploiement des interventions gouvernementales, de même que la conception d'initiatives pour faciliter la réalisation de la politique familiale	Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	Cible annuelle 1	3	2
	Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25	23
Créer des environnements favorables aux familles en soutenant la mise en œuvre et la mise à jour des politiques familiales municipales (PFM)	Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et MRC d'ici 2017	63,3 % (municipalités) 31 % (MRC)	63,2 % (municipalités) 31 % (MRC)
	Taux de population jointe par une démarche PFM	Cible annuelle Augmentation d'un demi-point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage	Augmentation de 0 point de pourcentage
Mobiliser les partenaires impliqués auprès des familles	Nombre et nature des activités de mobilisation avec les partenaires du milieu	Cible annuelle 2	Travaux en cours	9
Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles	Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Travaux en cours	Travaux en cours
Contribuer à la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants	Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	Cible annuelle 2	5	3

## ORIENTATION 3 : MISER SUR DES FAÇONS DE FAIRE EFFICACES ET ADAPTÉES AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES TOUT EN ÉTANT GAGNANTES POUR LES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Améliorer la prestation de services et la gestion de l'information pour répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires	Nombre et nature des améliorations apportées concernant : • les technologies de l'information • les processus • les communications	Cible annuelle 3 mesures d'amélioration	4	5
Augmenter la capacité du Ministère en matière d'attraction et de rétention du personnel, afin d'assurer le maintien d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et en nombre suffisant	Nombre et nature des interventions visant : • la dotation • la mobilisation du personnel • la formation et le développement des compétences	Cible annuelle 3 interventions	9	5
	Taux de mutation	Réduction de 1,5 point de pourcentage	Réduction de 2,8 points de pourcentage	Réduction de 2,1 points de pourcentage

# Les résultats à l'égard du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014

## ENJEU 1 / ADÉQUATION DES SERVICES ET DES INTERVENTIONS

### ORIENTATION 1

Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins

#### Axe d'intervention 1 : Des services de garde accessibles et de qualité

#### OBJECTIF 1 : AUTORISER LA CRÉATION DE 15 000 NOUVELLES PLACES EN SERVICES DE GARDE ET EN SOUTENIR LA RÉALISATION

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012, créées d'ici 2015- 2016	3,9 %	20,6 %

Au cours de l'année, le Ministère a suivi de près la réalisation des 14 805 places annoncées en 2012-2013, permettant la création de 2 406 places subventionnées. À ce nombre s'ajoutent les 581 places réalisées en 2012-2013, portant ainsi à 2 987 le nombre de places annoncées en 2012-2013 qui se sont réalisées.

De ces 14 805 places dont la création a été annoncée, 275 ont été récupérées par le Ministère ou retournées volontairement par les promoteurs. Ainsi, le nombre de places annoncées en 2012-2013 qui pourront être réalisées à terme est de 14 530. Le Ministère a donc créé 20,6 % des places à réaliser.

#### OBJECTIF 2 : LANCER UN NOUVEL APPEL DE PROJETS POUR LA CRÉATION DE 15 000 PLACES ADDITIONNELLES, PRINCIPALEMENT EN CENTRES DE LA PETITE ENFANCE (CPE), AUTORISER LEUR CRÉATION ET EN SOUTENIR LA RÉALISATION

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017	250 000	219 084	221 983

Afin d'atteindre la cible de 250 000 places subventionnées, le Ministère a lancé, le 7 février 2013, un appel de projets en vue de l'attribution des 15 000 places additionnelles subventionnées en CPE (85 %) et en garderies (15 %). La période de dépôt des demandes de places subventionnées a débuté le 14 février 2013 pour se terminer le 14 juin 2013.

Les rencontres des comités consultatifs régionaux, responsables de l'analyse des demandes admissibles, se sont tenues du 3 octobre 2013 au 18 février 2014. Le cheminement de leurs recommandations s'est effectué en continu. Les projets recommandés par les comités consultatifs régionaux ont été annoncés entre le 3 décembre 2013 et le 3 mars 2014.

L'appel de projets 2013 a permis d'annoncer, en 2013-2014, l'attribution de 14 390 nouvelles places subventionnées. Ces places se réaliseront au cours des prochaines années. De plus, le 8 mai 2013, le Ministère a lancé un appel de projets ciblé pour optimiser les services de garde à contribution réduite. Les services de garde avaient jusqu'au 31 mai 2013 pour déposer une demande. Cet appel de projets avait permis, en date du 31 mars 2014, la création de 324 nouvelles places subventionnées en services de garde. Parallèlement à ces deux appels de projets, le Ministère a assuré le suivi des projets annoncés dans le cadre des plans de développement antérieurs.

L'ensemble des efforts consacrés à la création de places a permis d'ajouter 2 899 places subventionnées en 2013-2014, passant de 219 084 places au 31 mars 2013 à 221 983 places au 31 mars 2014.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux de places créées en CPE	85 %	Travaux en cours	80,9 %

À la suite de l'appel de projets qui s'est échelonné du 14 février au 14 juin 2013 et de l'appel de projets ciblé qui s'est déroulé du 8 au 31 mai 2013, 80 % des places recommandées l'ont été en CPE, tandis que 20 % l'ont été en garderies. L'écart par rapport à la cible visée de 85 % en CPE s'explique par le fait que, dans certaines régions du Québec, la majorité des demandes reçues provenaient de garderies. De plus, dans certains cas, les comités consultatifs ont jugé que les projets de garderies étaient de meilleure qualité que les projets déposés par les CPE.

Au 31 mars 2014, 324 places avaient été créées pour cet appel de projets, dont 81 % en CPE.

### OBJECTIF 3 : ASSURER LA PARTICIPATION DE TOUS LES SERVICES DE GARDE AU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX PLACES

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	Travaux en cours	Travaux en cours

À la suite de la consultation que le Ministère a effectuée en 2012 auprès de ses partenaires pour échanger sur un modèle de guichet unique qui permettrait de soutenir adéquatement les parents, il a entrepris, en 2013-2014, des démarches pour créer un guichet unique d'accès aux places, dans un souci d'amélioration des services offerts à la clientèle.

En septembre 2013, le Ministère a lancé un appel de propositions pour la mise en place du guichet unique d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance.

En décembre 2013, le Ministère a annoncé la nomination de la Coopérative Enfance Famille, à titre d'organisme responsable de l'implantation et de la gestion du guichet unique, lequel deviendra la seule porte d'entrée au Québec des parents pour inscrire leurs enfants auprès des prestataires de services de garde offrant des places à contribution réduite.

Jusqu'à ce que toutes les données d'un guichet régional existant aient été entièrement transférées, ce sont les guichets régionaux qui continueront à assurer le service. Dès que les données d'un guichet régional auront été intégrées, les parents de cette région auront accès aux services du guichet unique. L'implantation du guichet unique se fera en plusieurs étapes et visera, dans un premier temps, les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées.

**OBJECTIF 4 : ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE DES MESURES STRUCTURANTES POUR S'ASSURER DE LA QUALITÉ DU PROGRAMME ÉDUCATIF APPLIQUÉ PAR TOUS LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE GARDE**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours	Travaux en cours

Le groupe de travail ministériel, formé à l'automne 2012, a terminé ses travaux relativement à l'analyse des différentes mesures structurantes possibles pour évaluer la qualité éducative dans les installations de services de garde. L'analyse des différentes mesures structurantes en installation a porté sur la réglementation, le programme d'amélioration continue de la qualité, les normes et la certification, le soutien au personnel éducateur et d'encadrement ainsi que les inspections. La prochaine étape consiste à consulter les associations de services de garde, de même que des chercheurs et consultants du domaine, de façon à mieux cibler les enjeux, les coûts et les délais requis pour mettre en place les nouvelles mesures.

En plus des travaux menés, l'exploration des bonnes pratiques, entre autres en Australie et dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée, a été effectuée afin de mieux cibler les enjeux liés à la mise en place de mesures structurantes, tant sur le plan des installations publiques et privées que dans le milieu familial. À la suite des consultations, le cadre de référence et le rapport d'analyse préliminaire permettront d'orienter la décision ministérielle relativement à la mise en place de nouvelles mesures structurantes pour assurer la qualité du programme éducatif en installation et en milieu familial.

**OBJECTIF 5 : FAVORISER L'ATTRACTION, LA RÉTENTION ET LA FORMATION D'UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE EN SERVICES DE GARDE**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	Travaux en cours	4

Pour faire suite à la publication du rapport intitulé « Le défi de la planification de la main-d'œuvre en services de garde », le Ministère a rencontré, en avril 2013, ses partenaires gouvernementaux, pour échanger sur les actions à privilégier en matière d'attraction, de rétention et de promotion d'une main-d'œuvre qualifiée. Le Ministère a convenu d'élaborer un plan d'action comprenant les interventions ciblées suivantes :

- l'accès et l'intégration en emploi des personnes intéressées au domaine de la petite enfance;
- la valorisation et la promotion de la main-d'œuvre;
- la révision de certaines règles relatives à la reconnaissance et à la qualification de la main-d'œuvre.

En parallèle, le Ministère a consacré des efforts à divers projets concrets visant à intéresser davantage de jeunes à la profession d'éducatrice ou d'éducateur de la petite enfance. Des brochures, des dépliants



et des contenus Web promotionnels ont été actualisés à l'automne 2013. De plus, divers projets de valorisation de la profession ont été mis en œuvre :

- tournage d'une capsule vidéo sur le métier d'éducatrice et d'éducateur;
- activités de représentations du Ministère au Colloque sur l'approche orientante de l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle;
- en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, amorce des travaux relatifs au projet personnel d'orientation visant l'élaboration d'un guide d'activités pour permettre aux jeunes de la formation secondaire générale d'explorer le secteur et les professions associés à la petite enfance.

#### OBJECTIF 6 : PLANIFIER ET RÉALISER LES INSPECTIONS DES SERVICES DE GARDE ET EN EFFECTUER LE SUIVI POUR ASSURER LE RESPECT DES NORMES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ ET UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux des inspections dans les services de garde régis, réalisées dans les délais fixés :	95 %	100 %	97,3 %
• à la suite de la délivrance de permis		100 %	98,7 %
• avant le renouvellement de permis		100 %	99,3 %
• à la suite de plaintes		100 %	93,9 %

En 2013-2014, la grande majorité des installations de CPE et des garderies ont été inspectées dans les délais administratifs prescrits, que ce soit lors de la délivrance ou du renouvellement du permis ou lors du traitement d'une plainte. Avec un résultat de 97,3 %, le Ministère dépasse la cible de 95 % qui avait été fixée. Cela est dû, notamment, à un suivi étroit des activités d'inspection.

L'indicateur vise à mesurer le taux d'inspections réalisées lors de la délivrance de permis, du renouvellement de permis et du traitement de plaintes, effectuées dans les délais administratifs prescrits au cours d'une année financière. L'indicateur vise les services de garde titulaires d'un permis de CPE ou d'un permis de garderie. Les installations de CPE et les garderies visées sont celles dont l'inspection était prévue pendant l'année financière 2013-2014. Les délais administratifs fixés pour effectuer l'inspection sont les suivants :

- six mois après la date de délivrance d'un premier permis;
- avant la date de renouvellement de permis;
- au maximum 45 jours ouvrables après la date de réception d'une plainte.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015*	70 %	Travaux en cours	Travaux en cours

\* Cet indicateur vise les inspections administratives devant être réalisées dans les bureaux coordonnateurs, dans le cadre du renouvellement de leur agrément prévu le 1<sup>er</sup> juin 2015. Aucun résultat n'est disponible puisque l'élaboration du programme d'inspection administrative des bureaux coordonnateurs est en cours.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection avaient été corrigés, à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	82,4 %	64,8 %*

\* Il s'agit d'un résultat partiel. Pour obtenir le résultat total pour une année financière de référence, un délai de six mois doit être écoulé pour toutes les inspections réalisées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars. Une mise à jour de cette cible est donc prévue le 30 septembre de chaque année.

À la suite d'une inspection réalisée dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, un ou plusieurs manquements peuvent être relevés, d'où la réalisation d'inspections de suivi pour assurer que les manquements constatés ont tous été corrigés.

Le taux indique la proportion de services de garde qui, à la suite d'une première inspection dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis, ont corrigé 100 % des manquements observés, dans un délai de six mois (183 jours). Ce constat est effectué lors d'une ou de plusieurs inspections de suivi.

La cible a été atteinte à 64,8 % au 31 mars 2014. En effet, sur 1 031 services de garde régis, inspectés dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars 2014, 668 avaient corrigé 100 % des manquements qui leur avaient été signalés, à l'intérieur d'un délai de six mois (183 jours).

Il est à noter que toutes les installations de CPE et toutes les garderies inspectées dans le cadre d'une délivrance ou d'un renouvellement de permis et pour lesquelles au moins un manquement avait été soulevé ont fait l'objet d'une ou de plusieurs inspections de suivi. De plus, toutes les installations de CPE et toutes les garderies inspectées pour lesquelles au moins un manquement avait été signalé ont fait l'objet d'un rapport d'inspection.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	94 %	87,8 %*

\* Il s'agit d'un résultat partiel. Une mise à jour de cette cible est prévue, le 30 septembre de chaque année financière, pour tenir compte des dossiers qui étaient en traitement le 31 mars de l'année financière précédente et présenter ainsi un résultat plus juste des interventions d'inspection.

Pour l'année 2013-2014, 544 plaintes pour garde illégale (offre de service de garde à plus de six enfants sans permis) ont été retenues. Au cours de cette période, pour ces plaintes, 156 avis de non-conformité pour garde illégale ont été transmis. Sur ces 156 avis, en date du 31 mars 2014, 137 services de garde illégaux (87,8 %) s'étaient conformés à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) et 19 dossiers étaient toujours en traitement.

Pour l'année 2013-2014, le Ministère a par ailleurs transmis 19 avis préalables à l'évacuation et a procédé à l'évacuation de deux services de garde illégaux.

Il y a détection d'un service de garde illégal si, à la suite d'une inspection ou d'une enquête, il y a constatation de manquement au regard de la LSGEE. Un service de garde illégal est considéré comme s'étant conformé à la Loi lorsqu'il y a régularisation de la situation de garde illégale, et ce, sans que le Ministère ait procédé à des mesures d'évacuation.

#### OBJECTIF 7 : ÉVALUER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE, NOTAMMENT AU REGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours	Travaux en cours

Pour faire suite à l'adoption, en 2012-2013, du cadre de référence pour l'évaluation de la performance du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, le Ministère a déterminé, en 2013-2014, les indicateurs existants de mesure de la performance et identifié ceux qui doivent être élaborés. Des fiches méthodologiques relatives à chaque indicateur sont en cours d'élaboration pour documenter les calculs statistiques nécessaires et pour déterminer la nature des données à utiliser ainsi que la portée et les limites afférentes à chacun de ces indicateurs.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours

Le Ministère a mandaté l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour réaliser une enquête intitulée « Grandir en qualité », la deuxième à ce jour. La collecte de données a débuté en février et s'est terminée en juin 2014, conformément aux prévisions initiales.

#### Axe d'intervention 2 : Une conciliation travail-famille facilitée

#### OBJECTIF 8 : ÉTABLIR DES PARTENARIATS AVEC DES ACTEURS CLÉS DU DOMAINE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RÉGIONAL, AFIN D'ENCOURAGER L'IMPLANTATION DE MESURES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE DANS LES PME

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	1	1

Conformément aux orientations prévues dans le plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Ministère s'est engagé à appuyer financièrement les milieux de travail dans la mise en œuvre de mesures de conciliation travail famille (CTF). L'une des stratégies retenues par le Ministère consiste à conclure, d'ici 2015, des ententes de partenariat stratégique avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional. La première entente, conclue en juillet 2012 avec Emploi-Québec (EQ) et Québec International (QI) pour la réalisation d'un projet-pilote en CTF dans la région de Québec, a été prolongée jusqu'en février 2014. Elle devait initialement se terminer en juin 2013.

## OBJECTIF 9 : INCITER LES MILIEUX DE TRAVAIL À METTRE EN ŒUVRE DES MESURES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	10	8

En 2013-2014, le soutien à 8 nouveaux projets a été annoncé dans le cadre du Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (PSFMT), totalisant une somme de 160 432 \$.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	10 d'ici 2015	8	8

Comme le prévoyait le plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Ministère s'est engagé à reconnaître la contribution des entreprises exemplaires en matière de CTF, dans la continuité des actions amorcées lors du premier plan d'action gouvernemental. L'objectif est de souligner publiquement les efforts des entreprises qui offrent des mesures de CTF, tout en faisant la promotion de leurs bonnes pratiques. En 2013-2014, huit prix de reconnaissance, dont le Grand Prix Reconnaissance CTF, ont été décernés à des organisations, lors d'activités organisées par de jeunes chambres de commerce de différentes régions du Québec, en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

## OBJECTIF 10 : METTRE EN ŒUVRE UN PROGRAMME VISANT À SOUTENIR DES SERVICES DE SURVEILLANCE POUR LES ÉLÈVES HANDICAPÉS ÂGÉS DE 12 À 21 ANS

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	20	27
Nombre d'élèves joints	450	370	503

Le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012, à la suite de l'attribution de crédits additionnels dans le cadre du budget 2012-2013. En tenant compte des budgets déjà disponibles, le financement de ce programme s'est élevé à 1 M\$ en 2013-2014. Au cours de l'année scolaire 2013-2014, 27 organismes ont reçu un financement dans le cadre de ce programme, pour un montant de 915 900 \$, et 503 élèves ont pu bénéficier de services de surveillance.

## ORIENTATION 2

Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion

### Axe d'intervention 3 : Des partenaires mobilisés et concertés pour le mieux-être des familles

#### OBJECTIF 11 : COORDONNER LA MISE EN ŒUVRE ET LE DÉPLOIEMENT DES INTERVENTIONS GOUVERNEMENTALES, DE MÊME QUE LA CONCEPTION D'INITIATIVES POUR FACILITER LA RÉALISATION DE LA POLITIQUE FAMILIALE

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	1	3	2

Le Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale s'est réuni une fois au cours de la dernière année. Cette rencontre a permis aux membres du Réseau de faire le point sur la contribution de leur ministère ou de leur organisme à la politique familiale. Les membres du Réseau ont été invités à participer au Forum de la famille québécoise, en novembre 2013. Quant au Réseau des répondants pour les jeunes enfants, il s'est lui aussi réuni une fois au cours de l'année 2013-2014, pour échanger sur les interventions ministérielles à mettre en place quant à l'un des volets de la politique familiale, soit le développement des jeunes enfants âgés de 0 à 5 ans. Cette rencontre a permis de mieux connaître les interventions et les programmes coordonnés par les autres ministères et par des partenaires nationaux qui contribuent au développement des jeunes enfants.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25	23

En 2013-2014, le Ministère a participé à 23 comités interministériels. Ces comités ont pour objectif d'assurer une cohérence entre les actions menées par le gouvernement sur des sujets qui touchent les familles. Parmi ces nombreux sujets, on retrouve, entre autres, la prévention en matière de santé, la violence conjugale et la lutte contre l'homophobie. Comme plusieurs ministères peuvent intervenir sur des thématiques communes, ces lieux de concertation sont essentiels pour assurer la cohérence entre les interventions. Deux comités n'ont pas siégé au cours de l'année, soit le Comité de vigie de la Stratégie d'action visant la persévérance et la réussite scolaire et le Comité interministériel sur la situation économique et sociale des municipalités dévitalisées.

**OBJECTIF 12 : CRÉER DES ENVIRONNEMENTS FAVORABLES AUX FAMILLES EN SOUTENANT LA MISE EN ŒUVRE ET LA MISE À JOUR DES POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES (PFM)**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et MRC d'ici 2017	63,3 % (municipalités) 31 % (MRC)	63,2 % (municipalités) 31 % (MRC)
Taux de population jointe par une démarche PFM	Augmentation d'un demi point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage	Augmentation de 0 point de pourcentage

**OBJECTIF 13 : MOBILISER LES PARTENAIRES IMPLIQUÉS AUPRÈS DES FAMILLES**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du milieu	2	Travaux en cours	9

Au cours de l'année, le Ministère a organisé 9 activités visant à mobiliser les partenaires du milieu.

Les 7 et 8 novembre 2013 s'est tenu le Forum de la famille québécoise, auquel ont participé plus de 120 partenaires de la politique familiale. Ces derniers ont échangé sur les avancées réalisées au cours des vingt dernières années pour les familles québécoises. Ils ont également réfléchi aux besoins des familles de demain.

Le Comité consultatif Famille a été créé pour conseiller le Ministère à propos de différentes questions relatives à la famille et à la politique familiale. Ce lieu de concertation vise également à favoriser la cohérence et la complémentarité des interventions à l'égard des familles. Les membres se sont réunis à cinq reprises au cours de l'année et leurs travaux ont principalement porté sur le Forum de la famille québécoise et les droits de la famille.

Les travaux de la Table des partenaires organismes communautaires Famille ont été relancés au printemps 2013. La Table s'est réunie trois fois au cours de l'année. Les échanges ont porté sur le fonctionnement et les objectifs de la Table ainsi que sur les mandats et le plan de travail 2013-2015 à mettre en œuvre.

**Axe d'intervention 4 : Une politique familiale connue et reconnue**

**OBJECTIF 14 : DIFFUSER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES DESTINÉS AUX PARENTS ET AUX FAMILLES**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Travaux en cours	Travaux en cours

Le bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants a pour but de faire connaître l'ensemble des mesures et des programmes mis à la disposition de ces derniers. Les travaux en cours relatifs à la production de la prochaine édition couvriront la période 2010-2015. Les bilans publiés antérieurement couvraient les périodes 2003-2006 et 2006-2010.

## OBJECTIF 15 : CONTRIBUER À LA RÉFLEXION INTERNATIONALE SUR LE SOUTIEN APPORTÉ AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	2	5	3

Le Ministère a participé à trois activités pour favoriser la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants (volets international et intergouvernemental). Ainsi, la cible prévue a été dépassée.

**Décembre 2013** : Mission d'un représentant du Ministère en Australie (Sydney, Canberra). Son objectif a été, notamment, de tenir des rencontres relativement aux services d'accueil et d'éducation pour les jeunes enfants. Deux niveaux de gouvernance étaient visés lors de la mission : le premier, au niveau fédéral, comprenait des rencontres avec le Department of Education (Early Childhood), à Canberra, et le deuxième, au niveau fédéré, comportait des rencontres avec l'Education & Communities Department du gouvernement de New South Wales, à Sydney. Cette mission a permis de tisser des liens avec les autorités australiennes et de mieux comprendre leur système de services d'accueil et d'éducation des jeunes enfants.

**Décembre 2013** : Un représentant du Ministère a participé à la 14<sup>e</sup> réunion du réseau de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants, à Wellington, en Nouvelle-Zélande. Cette rencontre portait sur les programmes pédagogiques et le développement de l'enfant.

**Mars 2014** : Visite du directeur des Affaires internationales du gouvernement de l'État de Jalisco au Mexique, lors de laquelle le modèle québécois de services de garde éducatifs à l'enfance a été présenté.

## ENJEU 2 / PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

### ORIENTATION 3

Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés

Axe d'intervention 5 : Pour une plus grande performance des processus et la mise en œuvre de solutions novatrices

## OBJECTIF 16 : AMÉLIORER LA PRESTATION DE SERVICES ET LA GESTION DE L'INFORMATION POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre et nature des améliorations apportées concernant : - les technologies de l'information - les processus - les communications	3 mesures d'amélioration	4	5



Le Ministère a dépassé la cible prévue, en assurant la mise en œuvre de cinq mesures d'amélioration en 2013-2014. Le projet d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs (ICSGE) a été amorcé afin de renforcer la gestion ministérielle des services de garde éducatifs à l'enfance, en améliorant la connaissance de la clientèle en attente d'une place et celle de l'occupation des places subventionnées dans le réseau de services.

Un appel d'offres public a été lancé en vue de réaliser des travaux d'amélioration de la gestion du portefeuille de projets ministériels et de respecter les obligations du Ministère en matière de gestion des ressources informationnelles.

Le projet de renouvellement du parc d'impression a été mis en œuvre afin de contrer sa désuétude et de réduire les coûts d'opération.

Faisant suite à l'appel d'offres ayant pris fin le 18 mars 2013, dix nouvelles salles de visioconférence ont été installées dans les locaux du Ministère. L'équipement existant a également été mis à jour et les salles, réaménagées, portant le total à treize salles fonctionnelles.

La documentation du processus touchant le versement des subventions aux organismes a été entreprise. Ces travaux visent à optimiser la gestion des programmes de soutien aux politiques familiales municipales et aux organismes communautaires Famille.

#### Axe d'intervention 6 : Une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente

##### OBJECTIF 17 : AUGMENTER LA CAPACITÉ DU MINISTÈRE EN MATIÈRE D'ATTRACTION ET DE RÉTENTION DU PERSONNEL AFIN D'ASSURER LE MAINTIEN D'UNE MAIN-D'ŒUVRE COMPÉTENTE, MOBILISÉE ET EN NOMBRE SUFFISANT

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre et nature des interventions visant : - la dotation - la mobilisation du personnel - la formation et le développement des compétences	3 interventions	9	5

Au cours de l'année, le Ministère a adopté et mis en œuvre cinq interventions contribuant à assurer une gestion performante de ses ressources, notamment par la réalisation du plan d'action sur l'amélioration des services à l'organisation 2011-2013. Ces interventions sont les suivantes :

- Démarche de mobilisation;
- Politique ministérielle de développement des compétences;
- Régime d'horaire variable unifié;
- Certification à la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820);
- Défi Entreprises.

Ces cinq mesures concrètes favorisent à la fois l'attraction et la rétention du personnel. Il s'agit là d'un effort considérable entrepris par le Ministère en vue de soutenir la performance organisationnelle. Les résultats ont dépassé la cible annuelle prévue.

## DÉMARCHE DE MOBILISATION

La mobilisation du personnel et son adhésion aux valeurs et à la mission du Ministère favorisent l'atteinte des objectifs de performance organisationnelle. L'amélioration des communications sous toutes ses formes et les leviers de mobilisation associés aux modes de collaboration et à la reconnaissance constituent les thèmes privilégiés par l'organisation afin de favoriser la mobilisation de ses ressources.

## POLITIQUE MINISTÉRIELLE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Le Ministère accorde une priorité à l'acquisition, au développement et au maintien des compétences du personnel. Ce faisant, il s'assure de pouvoir compter sur des personnes et des équipes compétentes, mobilisées et engagées à fournir à la clientèle des produits et des services de qualité.

## RÉGIME D'HORAIRE VARIABLE UNIFIÉ

Le Ministère favorise l'atteinte de ses objectifs tout en offrant à ses employés les conditions leur permettant de concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale, grâce à un régime d'horaire variable unifié.

## CERTIFICATION À LA NORME CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

Par l'obtention de sa certification à la norme CTF, le Ministère s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques et façons de faire en matière de CTF. Favorisant un meilleur équilibre entre les responsabilités familiales et professionnelles, les mesures de CTF permettent de réduire le taux de roulement, les absences et le stress, engendrent une plus grande satisfaction au travail de la part du personnel et contribuent à l'attraction et à la rétention de ce dernier.

## DÉFI ENTREPRISES

En s'inscrivant au Défi Entreprises, le Ministère a créé l'occasion de favoriser l'esprit d'équipe entre collègues de travail, de même que l'activité physique et la santé, éléments valorisés par l'organisation.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux de mutation	Réduction de 1,5 point de pourcentage	Réduction de 2,8 points de pourcentage	Réduction de 2,1 points de pourcentage

Pour 2013-2014, le taux de mutation du Ministère est de 8,9 %. Ce résultat représente une diminution de 2,1 points de pourcentage, comparativement au taux de 11 % observé en 2012-2013. La cible annuelle fixée vise à réduire le taux de mutation de 1,5 point de pourcentage par année dans un horizon de 5 ans, soit de 2012-2013 à 2016-2017, inclusivement.



# chapitre 4

## LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA « DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS »

Le présent chapitre fait état des résultats à l'égard des engagements énoncés dans la « Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens » du Ministère. Ces engagements portent sur :

- le partenariat;
- l'accessibilité des services;
- la qualité des services;
- le traitement des plaintes concernant les activités ministérielles et les services de garde.

# des services en partenariat

## **ENGAGEMENT : NOUS NOUS ASSOCIONS À DES PARTENAIRES DE DIVERS MILIEUX AFIN DE RÉALISER NOTRE MISSION.**

Dans le respect de sa mission, le Ministère s'associe à divers milieux qui contribuent à répondre aux besoins des enfants, des parents et des familles. En outre, il maintient des liens actifs de partenariat avec les milieux de la recherche et du travail ainsi qu'avec les milieux communautaire et municipal, sans compter le milieu des services de garde éducatifs à l'enfance.

Parmi les partenaires importants en matière de soutien aux familles, soulignons la contribution des organismes communautaires Famille (OCF). Ainsi, en 2013-2014, le Ministère a soutenu financièrement 283 OCF en appui à leur mission de base, qui est de favoriser l'épanouissement des familles et des enfants.

Par ailleurs, en soutenant financièrement des municipalités et des MRC pour l'élaboration de leurs politiques familiales municipales, le Ministère partage et rend concrète une part de sa mission. En effet, ces politiques familiales municipales (PFM) touchent directement les citoyennes et les citoyens et contribuent concrètement à l'amélioration de leur vie quotidienne et à leur mieux-être.

Dans le cadre des travaux portant sur la conciliation travail-famille (CTF), le Ministère a, en outre, conclu une entente de partenariat, en juin 2012, avec Emploi-Québec (EQ) et Québec International (QI), pour réaliser un projet pilote dans la région de la Capitale-Nationale. Par ce partenariat, le Ministère entendait encourager une trentaine d'entreprises comptant moins de 250 employés à instaurer des pratiques de gestion et de mesures de CTF dans leur organisation. Le projet pilote avec EQ et QI a pris fin en février 2014. Au terme du projet, trois entreprises s'étaient prévaluées du programme.

Le Ministère a également reconnu, en collaboration avec de jeunes chambres de commerce de différentes régions et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec, la contribution exemplaire de huit organisations en matière de CTF au cours de l'année.

## Des services accessibles

### **ENGAGEMENT : NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES VARIÉS AINSI QUE DIFFÉRENTS DOCUMENTS D'INFORMATION. NOUS VOUS OFFRONS ÉGALEMENT DE L'INFORMATION AU COURS DES ÉVÉNEMENTS AUXQUELS NOUS PARTICIPONS.**

Divers moyens permettent à la population et aux partenaires d'entrer en communication avec le Ministère : le téléphone, le courrier, le Web ou les bureaux du Ministère. Des études, des rapports et des documents d'information portant sur les programmes qui s'adressent aux enfants et à leur famille sont également accessibles en format électronique, sur le site Web du Ministère.

Le Bureau des renseignements du Ministère a pour mandat de renseigner la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées, au besoin. Au cours de l'année 2013-2014, le Bureau a traité 29 536 demandes.

La majorité de ces demandes concernaient les services de garde et portaient principalement sur :

- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur concernant les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de service;
- la recherche d'une place en service de garde.

Plusieurs demandes ont également porté sur des commandes de publications ministérielles.



### LES ACTIVITÉS PUBLIQUES

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à près de 50 rencontres et activités publiques. Il a également diffusé 50 communiqués de presse et transmis, à des organismes, à des intervenants et à la population, de l'information au sujet des programmes à l'intention des familles et des services de garde.

L'annonce des projets retenus dans le cadre de l'appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles lancé le 7 février 2013, la publicité concernant le Forum de la famille québécoise et la création du guichet unique, la participation à des événements avec des partenaires ou à des événements organisés par ces derniers, ainsi que les pelletées de terre et les inaugurations officielles ont représenté les principales actions et activités publiques du Ministère en 2013-2014.

Le Ministère a également participé à des activités liées à la conciliation travail-famille telles que la remise des prix de reconnaissance, en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec, le lancement de l'appel de projets dans le cadre du Programme de soutien à des projets de garde

estivale et de grands congés scolaires, ainsi que l'appel de propositions dans le cadre du Programme de soutien à des actions en matière d'engagement des pères. En dernier lieu, le Ministère a pris part à des annonces concernant le soutien aux organismes communautaires Famille, en plus de procéder à un nouvel appel de projets dans le cadre du Programme de soutien aux politiques familiales municipales.

### LES PUBLICATIONS

En 2013-2014, le Ministère a publié 44 documents, dont 29 ont été diffusés uniquement en ligne. Il produit également, de façon régulière, des bulletins électroniques à l'intention des parents et des services de garde.

#### LES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LE MINISTÈRE EN 2013-2014

Publications imprimées : 15

Publications électroniques : 29

Total des documents : 44



## LES DEMANDES DES MÉDIAS

En 2013-2014, le Ministère a traité plus de 200 demandes d'information des médias. Le processus d'inspection et le travail des inspecteurs du Ministère, le rythme de création des places à contribution réduite et leur accessibilité, les projets retenus pour la création de 15 000 places additionnelles, dont l'appel d'offres a été lancé le 7 février 2013, les situations de garde illégale ainsi que la mise en place du guichet unique sont les sujets que le Ministère aborde le plus fréquemment dans ses relations avec les médias.

## ENGAGEMENT : NOUS OFFRONS AUSSI, SUR NOTRE SITE INTERNET, DES BROCHURES, DES DÉPLIANTS, DES FORMULAIRES ET DES RAPPORTS POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS RECHERCHES D'INFORMATION ET VOS DÉMARCHES.

En 2013-2014, le Ministère a actualisé, de façon quotidienne, le contenu de son site Web ainsi que celui diffusé sur les médias sociaux auxquels il participe. De plus, il a ajouté de nouvelles publications ministérielles tout au long de l'année.

En ce qui a trait aux services en ligne, le Ministère a mis à jour son extranet, qui diffuse de l'information exclusive aux services de garde. Les responsables des services de garde peuvent notamment y remplir leur rapport financier en ligne et y traiter avec le Ministère, par l'entremise d'un environnement sécurisé (clicSÉCUR).

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a mis à jour chaque semaine le localisateur des services de garde. Cet outil permet aux parents de trouver rapidement les coordonnées d'un service de garde donné et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité dans les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies du Québec. Le Ministère fournit également des répertoires des services de garde par région administrative.

## ENGAGEMENT : NOUS ADAPTONS NOS SERVICES AUX BESOINS DES PERSONNES AYANT UN HANDICAP.

Le Ministère poursuit la mise en œuvre de son plan d'action 2012-2015 à l'égard des personnes handicapées. Il a entrepris la publication d'un bilan annuel des réalisations, pour se conformer aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

En vertu du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, élaboré en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère de la Famille a soutenu, en 2013-2014, 27 services de surveillance, pour un financement totalisant 915 900 \$.

Le Ministère met aussi en œuvre l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. Cette allocation a pour objectif de soutenir les services de garde dans leur responsabilité d'intégrer des enfants handicapés et de favoriser la participation des parents.

En 2012-2013<sup>2</sup>, 6 556 enfants ont bénéficié de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif, ce qui a représenté une somme de 61,3 millions de dollars. De plus, en 2013-2014, le Ministère a consacré 1 080 000 \$ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins.

Cette mesure vise à faciliter ou à maintenir l'intégration d'enfants handicapés ayant d'importants besoins dans les services de garde éducatifs et s'additionne à l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. En effet, l'ampleur des besoins de ces enfants nécessite un effort supplémentaire si l'on veut leur offrir un service de garde éducatif à l'enfance accessible et équitable. En 2013-2014, 235 enfants ont bénéficié de cette mesure.

2 Les sommes réelles accordées pour l'année en cours ne seront connues qu'à la suite de l'analyse des rapports financiers présentés au cours de l'automne suivant la période pour laquelle elles ont été calculées.



Enfin, le Ministère a poursuivi ses activités, en collaboration avec le MSSS et le MELS, afin de donner suite aux recommandations du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants qui présentent un trouble envahissant du développement.

## Des services de qualité

### ENGAGEMENT : DANS TOUTES NOS COMMUNICATIONS, NOUS FAISONS PREUVE DE POLITESSE ET DE COURTOISIE.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009-2010	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie	2	0	7	13	9

Au cours de l'exercice 2013-2014, neuf plaintes ont été déposées à l'endroit de membres du personnel du ministère de la Famille, relativement à un manque de politesse ou de courtoisie. Faire preuve de courtoisie est une attente communiquée aux employés chaque année lors des rencontres d'évaluation du rendement. Dans toutes les situations rapportées, le Ministère a rencontré, après le témoignage des plaignants, les employés visés, pour faire l'examen des faits allégués; de plus, on a effectué un rappel des règles d'éthique auprès de tout le personnel.

### ENGAGEMENT : NOUS FOURNISSONS DE L'INFORMATION CLAIRE.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009-2010	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	8	11	6	3	1

Au cours de l'exercice 2013-2014, une seule plainte a été enregistrée au sujet de la clarté de l'information. Elle concernait l'inexactitude de l'information affichée dans le localisateur des services de garde, accessible par l'entremise du site Web du Ministère.

### ENGAGEMENT : NOUS ASSURONS LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN NOTRE POSSESSION ET LES UTILISONS DANS LE RESPECT DE LA LÉGISLATION.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009-2010	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	0	0	1	0	0

Au cours de l'exercice 2013-2014, aucune plainte n'a été déposée concernant le non-respect de la confidentialité des renseignements personnels.

Le Ministère diffuse, sur son site Web, un éventail de documents régulièrement mis à jour, dont :

- l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, conformément aux dispositions de l'article 76 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- le registre des communications de renseignements personnels, qui rend compte de l'utilisation des renseignements personnels détenus par le Ministère.

**ENGAGEMENT : NOUS PRENONS LES MOYENS POUR CONNAÎTRE LES BESOINS DES CITOYENNES ET DES CITOYENS ET LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA POPULATION PAR RAPPORT AUX SERVICES QUE NOUS OFFRONS.**

Afin de rendre disponibles 250 000 places subventionnées dans les services de garde, 2 appels de projets, visant la création de 30 000 places additionnelles dans les services de garde subventionnés, ont été lancés. Les modalités d'attribution des places subventionnées prévoient que la répartition de celles-ci soit réalisée en fonction des priorités et des besoins, établis après consultation des comités consultatifs sur la répartition des places entre les territoires déterminés par le Ministère. Ainsi, 2 consultations ont été effectuées auprès des membres des 22 comités consultatifs correspondant aux territoires déterminés par le Ministère. Ces consultations ont porté sur la détermination des priorités et des besoins pour la répartition des 30 000 places entre les territoires ainsi que pour l'analyse des projets et la formulation de recommandations. Ces priorités et besoins particuliers, recueillis lors des consultations, se sont ajoutés aux résultats de l'Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde 2009 (EUSG), réalisée pour le Ministère par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)<sup>3</sup>. Ils ont aussi été pris en compte par les membres des comités, lors de l'analyse des projets déposés et de la formulation des recommandations pour l'attribution des places additionnelles sur leur territoire respectif.

**ENGAGEMENT : NOUS ACCORDONS À VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS TOUTE L'ATTENTION NÉCESSAIRE.**

Le Ministère tient compte des commentaires et des suggestions qui sont portés à l'attention du Bureau des renseignements et du Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité ou qui lui sont adressés par l'intermédiaire de son site Web ou lors d'activités auxquelles il participe. Ces commentaires et suggestions orientent ses actions, notamment en matière d'interventions publiques et de services à la clientèle.

<sup>3</sup> Voir <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/education/milieu-garde/utilisation-services-garde.html>

<sup>4</sup> Plainte : tout sujet d'insatisfaction énoncé par un plaignant lors de son contact avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité.

## Le traitement des plaintes

En 2013-2014, le Ministère a retenu 3 177<sup>4</sup> plaintes à traiter. Ces plaintes se subdivisent comme suit :

- 23 plaintes à l'égard du Ministère portaient sur :
  - le comportement d'un membre du personnel (manque de courtoisie ou de politesse);
  - les orientations, les normes et les directives administratives.
- 760 plaintes portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 2 394 plaintes touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance régis.

Le nombre de plaintes retenues a connu une baisse globale de 24,6 % par rapport à l'année 2012-2013. Les baisses ont été respectivement de 44,1 % pour les milieux de garde sans permis ou reconnaissance et de 7,7 % pour les services de garde éducatifs à l'enfance régis. Plusieurs facteurs peuvent expliquer la diminution du nombre de plaintes :

- le plaignant est invité à s'adresser, en premier recours, au service de garde ou au bureau coordonnateur de la garde en milieu familial;
- l'activité de repérage visant à établir si des services de garde sont offerts sans détenir un permis ou une reconnaissance a permis d'en repérer un nombre inférieur à celui de l'année précédente.

En 2013-2014, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance régis portaient principalement sur le travail des éducateurs, l'alimentation, l'hygiène, le rôle des gestionnaires, la régie interne ainsi que le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde (ratio).

**ENGAGEMENT : NOUS COMMUNIQUONS AVEC VOUS DANS LES CINQ JOURS OUVRABLES SUIVANT LA RÉCEPTION DE VOTRE PLAINTÉ, AFIN D'EN ACCUSER RÉCEPTION ET D'EN AMORCER LE PROCESSUS D'EXAMEN.**

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009-2010	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables	99,0 %	99,1 %	95,6%	96,6 %	98,8 %

Au cours de l'exercice 2013-2014, la majeure partie des dossiers de plaintes<sup>5</sup> non anonymes retenues aux fins de traitement (98,8 %) ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

5 Dossier de plainte : chaque contact d'un plaignant avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

**ENGAGEMENT : NOUS ASSURONS LE TRAITEMENT CONFIDENTIEL DES PLAINTES.**

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009-2010	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux de plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %	99,9 %	100 %	99,9 %	99,9 %
Nombre de plaintes relatives au bris de la confidentialité	1	1	0	1	2

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Le plaignant est assuré de la protection de son identité et du traitement confidentiel de son dossier de plainte, dès la réception de celui-ci. En plus de constituer un engagement de la « Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens », le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a reçu deux plaintes se rapportant au non-respect de la confidentialité des plaintes formulées. Dans l'une des situations, des documents devant être retournés à la personne plaignante ont été adressés, par erreur, au service de garde. Dans l'autre situation, il s'agissait de l'allégation d'une personne plaignante à l'effet que le service de garde avait été informé par un inspecteur du Ministère du nom de la personne ayant déposé la plainte.

**ENGAGEMENT : NOUS VOUS INFORMONS DU TRAITEMENT QUI A ÉTÉ FAIT DE LA PLAINTÉ QUE VOUS AVEZ FORMULÉE.**

INDICATEUR	RÉSULTAT 2009-2010	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2011-2012	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014
Taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant	91,9 %	87,9 %	89,7%	88,4 %	96,4 %

En 2013-2014, le taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 96,4 %. Le fait que des dossiers de plainte étaient toujours en traitement au 31 mars 2014 explique pourquoi certains avis de résultats n'ont pas encore été transmis aux plaignants. Le Ministère s'est doté de mesures de contrôle lui permettant de s'assurer qu'il a transmis au plaignant le résultat de l'examen de son dossier de plainte.



# chapitre 5

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES  
ET GOUVERNEMENTALES

# l'accès à l'égalité en emploi

Les programmes et les mesures en matière d'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique visent à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Ils prévoient, notamment :

- un objectif d'embauche annuel qui vise à ce que 25 % des personnes embauchées dans la fonction publique soient des membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes

handicapées), et ce, tant pour le personnel régulier, occasionnel et étudiant que le personnel stagiaire;

- un objectif de représentativité de 9 % pour les membres de communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées, dans l'ensemble de l'effectif régulier.

Même si ces objectifs ne constituent pas une obligation, le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentativité des membres de ces divers groupes cibles et

poursuit les actions qu'il a déjà entreprises en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'embauche. De façon globale, les processus de dotation prennent en considération les priorités de placement qui doivent être respectées en matière d'accès à l'égalité en emploi.

**TABEAU 14 / EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2013-2014**

	RÉGULIER	OCCASIONNEL*	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	33	42	37	7
Nombre d'employés en place au 31 mars	397	38	20	0

\* Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels dont le contrat a été renouvelé.

## LES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

**TABEAU 15 / TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2013-2014**

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2012-2013					
		Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi* (%)
Régulier	33	9	0	0	0	9	27,3
Occasionnel	42	9	0	0	0	9	21,4
Étudiant	37	7	0	0	0	7	18,9
Stagiaire	7	1	0	0	0	1	14,3

\* Le taux d'embauche par statut d'emploi est obtenu en comparant le total des personnes appartenant aux différents groupes cibles embauchées pour un statut d'emploi donné, par rapport à l'embauche totale pour ce même statut d'emploi, en 2013-2014.





**TABLEAU 16 / TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

	RÉGULIER	OCCASIONNEL*	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2011-2012	20,0	16,7	16,7	0,0
2012-2013	20,8	26,9	16,7	33,3
2013-2014*	27,3	21,4	18,9	14,3

\* Ces résultats n'incluent pas les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 17 / TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

GROUPE CIBLE	2013-2014*		2012-2013		2011-2012	
	NOMBRE D'EMPLOYES RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYES RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYES RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communauté culturelle	55	13,9	49	12,7	46	11,1
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	6	1,5	6	1,6	6	1,4
Personne handicapée	4	1,0	4	1,0	4	1,0

\* Ces résultats n'incluent pas les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 18 / TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2014**

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	N <sup>BRE</sup>	%	N <sup>BRE</sup>	%	N <sup>BRE</sup>	%	N <sup>BRE</sup>	%	N <sup>BRE</sup>	%	N <sup>BRE</sup>	%	N <sup>BRE</sup>	%
Communauté culturelle	1	4,0	30	12,8	17	16,8	7	19,4	0	0,0	0	0,0	55	13,9
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	0	0,0	5	2,1	1	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	1,5
Personne handicapée	0	0,0	3	1,3	0	0,0	1	2,8	0	0,0	0	0,0	4	1,0

## LES FEMMES

**TABLEAU 19 / TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2013-2014, PAR STATUT D'EMPLOI**

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	18	28	28	5	79
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en (%)	54,5	66,7	75,7	71,4	66,4

**TABLEAU 20 / TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	25	235	101	36	0	0	397
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	15	153	75	32	0	0	275
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	60,0	65,1	74,3	88,9	0,0	0,0	69,3

## LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

**TABLEAU 21 / PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)**

	AUTOMNE 2013 (COHORTES 2014)*	AUTOMNE 2012 (COHORTES 2013)	AUTOMNE 2011 (COHORTES 2012)
Nombre de projets présentés au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	2
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH, accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	0	0	0

\* Ces résultats n'incluent pas les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 22 / AUTRES MESURES OU ACTIONS (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, DE SENSIBILISATION, ETC.) EN 2013-2014**

MESURE OU ACTION	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées	25
Communiqué faisant la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et invitant les gestionnaires à présenter des projets	25

## L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, les réalisations qui découlent des engagements rendus publics dans le plan stratégique en matière d'allègement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises doivent figurer dans le rapport annuel de gestion.

### ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE

L'allègement réglementaire comprend des mesures qui visent à abolir les exigences réglementaires ou à en atténuer les effets sur les entreprises. Les exigences réglementaires sont des obligations ou des restrictions imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance en vertu de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Certaines des obligations en vigueur sont sous la responsabilité des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Cette clientèle n'est pas visée par la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

### ALLÈGEMENT ADMINISTRATIF

L'allègement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des exigences administratives imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance. À cet égard, le Ministère s'est particulièrement illustré. En effet, au cours des dernières années, le nombre de ces formalités est passé de 19 à 13. De plus, le Ministère a choisi de regrouper et de simplifier certaines formalités administratives qui traitent, notamment, de la conservation de documents ainsi que de la délivrance et

du renouvellement de permis. Le coût des formalités administratives imposées aux titulaires d'un permis de centre de la petite enfance (CPE) ou de garderie a diminué de 21,2 %. Pour ce faire, le Ministère a misé sur le développement des services en ligne (production des rapports financiers et d'activités par les titulaires de permis assujettis) et sur l'accès à des formulaires en format PDF dynamique. Le Ministère compte poursuivre ses efforts afin de maintenir, d'ici 2015, le dépassement de la cible de 20 % de réduction du coût des formalités administratives.

**TABEAU 23 / RÉCAPITULATIF**

	2004	2014	VARIATION 2004-2014
Nombre de formalités	19	13	-31,6 %
Volume des formalités (en dollars)	325 567	306 258	-5,9 %
Coût des formalités (en dollars)	20 861 814	16 442 375	-21,2 %

## Le développement durable et les changements climatiques

En février 2012, le gouvernement du Québec autorisait, en émettant le décret no 139-2012, le report de l'exercice de révision de la Stratégie gouvernementale de développement durable jusqu'au 31 décembre 2014. La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 est donc prolongée jusqu'à cette même date. En conséquence, le plan d'action de développement durable (PADD) 2009-2013 du ministère de la Famille a été reconduit jusqu'au 31 mars 2015. Il a toutefois fait l'objet de quelques modifications pour les deux dernières années, soit la fusion de deux actions, le retrait d'une action et l'ajout de cinq nouvelles actions, ce qui faisait suite au transfert, en septembre 2012, des actions 5, 13 et 14 au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le tableau 24, présenté ci-après, fait état du suivi du plan d'action ministériel de développement durable 2009-2015. La numérotation des actions qui faisaient déjà partie du PADD 2009-2013 a été conservée et celle des nouvelles actions débute à 15. Les actions qui font l'objet de ce suivi sont donc les actions 1, 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11 et 12 ainsi que les actions 15 à 19.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1**

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et des savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1**

Faire connaître le concept et les principes de développement durable au personnel et aux partenaires du Ministère.

**ACTION 1 METTRE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DU PLAN GOUVERNEMENTAL DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION DU PERSONNEL DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE.****CIBLE :**

80 % du personnel sensibilisé à la démarche de développement durable d'ici 2011.

**INDICATEUR :**

Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Bien que la cible fixée ait été atteinte en 2011, le Ministère a poursuivi la démarche de sensibilisation. La Direction régionale du Centre et du Sud du Québec a pris part à la Journée vélo-boulot du 29 mai 2013 et l'ensemble des employés du Ministère ont été conviés à participer au Défi sans auto du 18 septembre et au Défi de la papeterie verte organisé par Recyc-Québec, dans le cadre de la Semaine québécoise de réduction des déchets, qui a eu lieu du 19 au 27 octobre 2013.

Le 26 septembre 2013, l'un des bureaux du Ministère a accueilli un kiosque d'information du Réseau de transport de la Capitale. Cinq chroniques de développement durable ont été diffusées sur l'intranet du Ministère, portant sur des sujets tels que le covoiturage, la récupération de matières résiduelles, le recyclage de cartouches d'imprimantes et le Jour de la Terre. Une session de sensibilisation à la démarche du Ministère en matière de développement durable a également été offerte à un groupe d'employés, en mars 2014.

**ACTION 2 FAVORISER LA PRISE EN COMPTE DES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE PAR LE PERSONNEL CONCERNÉ DU MINISTÈRE.****CIBLE :**

Que 50 % du personnel concerné ait acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières.

**INDICATEUR :**

Taux du personnel concerné formé à la prise en compte des principes de développement durable.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Aucune séance de formation n'a été offerte au cours de la dernière année financière. Par contre, un exercice de prise en compte des principes de développement durable a été amorcé et se poursuivra en 2014-2015.

**ACTION 3 ACTION RETIRÉE.**

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Contribuer à la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes liés au poids 2006-2012.

##### ACTION 4\* METTRE EN ŒUVRE LES MESURES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE INSCRITES AU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA PROMOTION DES SAINES HABITUDES DE VIE ET DE PRÉVENTION DES PROBLÈMES LIÉS AU POIDS 2006-2012.

###### CIBLE :

Cadre de référence destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance pour la mise en place d'environnements favorables à la saine alimentation et au jeu actif élaboré et diffusé.

###### INDICATEUR :

État d'avancement des travaux.

###### RÉSULTATS POUR 2013-2014

Le cadre de référence pour créer des environnements favorables à la saine alimentation, au jeu actif et au développement moteur en services de garde éducatifs à l'enfance a été diffusé le 6 février 2014. Une version imprimée du cadre de référence a été transmise aux principaux partenaires du ministère de la Famille, dont les services de garde éducatifs à l'enfance.

\* La cible et l'indicateur ont été modifiés puisque l'action du Ministère, dans le cadre du plan d'action gouvernemental pour la promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes liés au poids 2006-2012, a été recentrée sur la production du cadre de référence.

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Maintenir la santé physique et psychologique du personnel pour remplir adéquatement la mission du Ministère.

##### ACTION 6 POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DU PERSONNEL.

###### CIBLE :

Avoir réalisé les gestes prévus au plan d'action de développement durable du Ministère.

###### INDICATEUR :

Nombre de gestes réalisés.

###### RÉSULTATS POUR 2013-2014

Le plan d'action ministériel en santé et mieux-être des personnes au travail propose diverses activités et de l'information qui favorisent le maintien de la santé psychologique et physique, ainsi que l'adoption de saines habitudes de vie. Cette année, dans le cadre de son plan d'action, le Ministère a posé plus de 43 gestes relatifs à l'analyse de la qualité de l'air et de l'eau, à l'évaluation des postes de travail, à l'offre d'activités physiques et sociales et à l'information sur le maintien de la santé psychologique, qui se détaillent comme suit :

- La surveillance de la qualité de l'air et de l'eau s'est poursuivie dans les bureaux permanents du Ministère. À cet effet, une dernière analyse a été réalisée au cours de l'exercice 2013-2014, ce qui complète les analyses planifiées;
- Deux messages électroniques ont été transmis aux employés pour les inciter à prévenir les troubles musculo-squelettiques et à bien ajuster leur poste de travail;
- Dix-huit employés ont demandé que l'on apporte des ajustements à leur poste de travail et ceux-ci ont tous été adaptés par un ergonomiste professionnel de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale;
- Trois messages électroniques ont été transmis, portant sur la prévention des accidents, des chutes et des événements de violence dans les rapports avec la clientèle;
- Le massage sur chaise et une activité sportive (SWAT - Sport Workout au travail) ont été offertes, sur une base régulière, à l'heure du dîner;
- Dix messages électroniques ont été transmis aux membres du personnel, leur proposant des activités physiques pour les encourager à acquérir et à maintenir de saines habitudes de vie, une saine alimentation et un mode de vie actif;
- Huit messages électroniques de sensibilisation au maintien de la santé mentale ont été diffusés.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6**

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5**

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans le cadre des activités quotidiennes de gestion au Ministère.

**ACTION 7 METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT AUX DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE POUR UN GOUVERNEMENT ÉCORESPONSABLE.**

**CIBLE :**

Avoir adopté un cadre de gestion environnementale.

**INDICATEUR :**

État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale au Ministère.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Au cours de l'exercice, le Ministère a adopté son cadre de gestion environnementale et a entrepris la mise en œuvre du plan d'action qui l'accompagne, pour la période 2013-2015. Parmi les actions prévues, le Ministère a notamment adopté une politique interne pour un approvisionnement écoresponsable et dix nouvelles salles de visioconférence ont été installées dans les locaux du Ministère. L'équipement existant a également été mis à jour et les salles, réaménagées, portant le total à treize salles fonctionnelles. Par ailleurs, dans l'adjudication des contrats, le Ministère continue à considérer les entreprises d'économie sociale dans le choix de ses fournisseurs. Il poursuit également la mise en œuvre de pratiques écoresponsables reconnues, dont l'impression recto verso, l'impression réduite en couleurs, la récupération multimatière, la réutilisation du mobilier des surplus gouvernementaux, de même que la modernisation de l'équipement téléphonique, par l'intermédiaire du Centre de services partagés du Québec.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7**

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6**

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion des installations des centres de la petite enfance et des garderies, subventionnées ou non.

**ACTION 8\* EXPLORER LA MISE EN PLACE DE PRATIQUES FAVORISANT L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE POUR LES SERVICES DE GARDE, NOTAMMENT DES MESURES INCITATIVES.**

**CIBLE :**

Mise en œuvre d'une mesure ou d'une activité favorisant l'économie d'énergie dans les services de garde.

**INDICATEUR :**

État d'avancement des travaux.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Le ministère de la Famille a conclu une entente avec le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE) du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, pour la production d'un guide sur l'économie d'énergie à l'intention des prestataires de services de garde.

**ACTION 9 FUSIONNÉE À L'ACTION 8.**

\* La cible a été précisée et l'indicateur a été modifié, car les gestes liés à l'action ont été révisés, notamment par l'ajout de la sensibilisation aux économies d'énergie, auparavant prévue à l'action 9.



**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14**

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7**

Poursuivre la création de places en services de garde éducatifs à contribution réduite.

**ACTION 10\* CRÉER DE NOUVELLES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE DANS LES SERVICES DE GARDE, CONFORMÉMENT AUX ENGAGEMENTS MINISTÉRIELS.**

CETTE ACTION CONTRIBUE À L'ORIENTATION « AGIR POUR MIEUX HABITER NOS TERRITOIRES » DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE 2011-2016 POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES, SOUS L'AXE DES SERVICES DE PROXIMITÉ DANS LE DOMAINE DES SERVICES DE GARDE.

**CIBLES :**

- A) Autoriser 15 000 nouvelles places en 2013-2014.
- B) 225 330 places disponibles au 31 mars 2014;  
233 201 places disponibles au 31 mars 2015.

**INDICATEUR :**

- A) Nombre de nouvelles places autorisées.
- B) Nombre de places disponibles.
- C) Proportion (exprimée en pourcentage) des enfants de moins de 5 ans qui sont en services de garde régis.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014****Cible A**

Lors de l'appel de projets 2013, le Ministère avait 15 342 places à attribuer, soit 15 000 nouvelles places et 342 places récupérées de plans de réalisation antérieurs. Au 31 mars 2014, 14 390 places avaient été annoncées. L'écart de 952 s'explique comme suit :

- 353 places n'ont pas été attribuées par les comités consultatifs régionaux;
- 299 places ont été réservées pour des projets autochtones, en analyse;
- 300 places ont été réservées pour des projets à caractère exceptionnel, en analyse.

**Cible B**

Le nombre de places disponibles au 31 mars 2014 était de 221 983. L'écart entre ce résultat et la cible fixée s'explique par une révision des échéanciers de réalisation des projets par les promoteurs.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8**

Inciter les entreprises à intégrer la conciliation travail-famille dans leur mode de gestion.

**ACTION 11 ÉLABORER UNE NORME CONSENSUELLE EN MATIÈRE DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE APPLICABLE AUX ENTREPRISES DU QUÉBEC, EN COLLABORATION AVEC LE BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC**

**CIBLE :**

Fixer une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille.

**INDICATEUR :**

État d'avancement des travaux.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

La norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) a été rendue publique en avril 2011. Cette norme s'adresse à toute entreprise ou organisation qui souhaite faire reconnaître et certifier ses bonnes pratiques en matière de CTF. Le BNQ gère le programme de certification. Quatre organisations, dont le ministère de la Famille, ont obtenu la certification liée à cette norme en cours d'année.

\* Le libellé de l'action, des cibles et des indicateurs a été modifié pour tenir compte de l'évolution du dossier.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20**

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9**

Inciter les municipalités de petite taille et les MRC à se doter de politiques familiales municipales.

**ACTION 12** OFFRIR UN SOUTIEN FINANCIER ET TECHNIQUE AUX MUNICIPALITÉS DE PETITE TAILLE AINSI QU'ÀUX MRC QUI SOUHAITENT ÉLABORER, METTRE À JOUR OU METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE FAMILIALE MUNICIPALE. CETTE ACTION CONTRIBUE À L'ORIENTATION « AGIR POUR MIEUX HABITER NOS TERRITOIRES » DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE 2011-2016 POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES, SOUS L'AXE DE L'ACCUEIL DES NOUVELLES POPULATIONS (OBJECTIF 2.8)

**CIBLE :**

Soutenir la mise en œuvre de politiques familiales municipales dans les municipalités de petite taille et les MRC.

**INDICATEUR :**

Nombre de politiques familiales municipales (PFM) adoptées, mises à jour ou mises en œuvre dans les municipalités de petite taille et les MRC, après avoir été soutenues financièrement par le Ministère.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Au 31 mars 2014, 702 municipalités et 27 MRC avaient reçu une aide financière du Ministère pour se doter d'une PFM. Un appel de projets a été lancé le 19 février 2014 pour l'année 2014-2015.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 13**

Améliorer le bilan démographique du Québec.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 12**

Mettre en valeur la politique familiale québécoise.

**ACTION 15** DIFFUSER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES DESTINÉS AUX PARENTS ET AUX FAMILLES.

**CIBLE :**

Avoir publié un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants.

**INDICATEUR :**

Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Les travaux sont en cours, en vue de la publication d'un bilan couvrant la période 2010-2015.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24**

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 13**

Soutenir les services de garde éducatifs dans leur rôle d'intégration des enfants des nouveaux arrivants et de gestion de la diversité.

**ACTION 16** RÉDIGER ET DIFFUSER LE « GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE D'INTÉGRATION DES ENFANTS DE NOUVEAUX ARRIVANTS ET DE GESTION DE LA DIVERSITÉ DANS LES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS ». CETTE ACTION CONTRIBUE À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF 3 DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE DU QUÉBEC : « VEILLER À CE QUE LE FRANÇAIS, EN TANT QUE LANGUE OFFICIELLE DU QUÉBEC, DEMEURE LA LANGUE COMMUNE DE LA VIE PUBLIQUE DE TOUTES LES QUÉBÉCOISES ET DE TOUTS LES QUÉBÉCOIS, QUELLE QUE SOIT LEUR ORIGINE, DANS LE RESPECT DE LA COMMUNAUTÉ DE LANGUE ANGLAISE ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES AINSI QUE DES NATIONS AMÉRINDIENNES ET DE LA NATION INUITE. »

**CIBLE :**

Avoir rédigé et diffusé le Guide.

**INDICATEUR :**

État d'avancement des travaux.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Le « Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs » a été diffusé le 9 juillet 2013.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26**

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 14**

Soutenir financièrement les familles.

**ACTION 17 RECONDUIRE LE SOUTIEN AUX ENFANTS ET LE SUPPLÉMENT POUR ENFANT HANDICAPÉ.****CIBLES :**

- Assurer à toutes les familles ayant un enfant de moins de 18 ans un soutien financier qui tient compte de leur réalité (revenu familial, nombre d'enfants de moins de 18 ans à charge résidant avec le bénéficiaire, situation conjugale et nombre d'enfants en garde partagée).
- Aider les familles à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant dont le handicap physique ou mental est important.

**INDICATEUR :**

Reconduction du Soutien aux enfants et du supplément pour enfant handicapé.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Cette mesure fiscale a été reconduite pour l'année 2013. Ainsi, 864 489 familles ont pu bénéficier du Soutien aux enfants. De ce nombre, 34 075 familles ont reçu, en plus, un supplément pour enfant handicapé.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 15**

Utiliser les services de garde éducatifs pour favoriser l'inclusion sociale des enfants.

**ACTION 18 FAVORISER LA FRÉQUENTATION DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS PAR LES ENFANTS VIVANT EN MILIEUX DÉFAVORISÉS ET LES ENFANTS RÉFÉRÉS PAR UN CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CSSS).****CIBLES :**

- Création de 3 500 places en services de garde éducatifs pour répondre aux besoins des enfants des milieux défavorisés, d'ici le 31 décembre 2016.
- Assurer un accès gratuit aux services de garde éducatifs aux familles prestataires de l'aide financière de dernier recours.
- Attribuer une allocation aux centres de la petite enfance et aux garderies subventionnées recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé.
- Assurer une plus grande concertation et collaboration entre le réseau des services de garde éducatifs et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

**INDICATEUR :**

- Nombre de places créées en milieu défavorisé.
- Nombre d'enfants pour lesquels l'allocation pour l'exemption de la contribution parentale a été versée.
- Nombre de bénéficiaires de l'allocation (CPE, garderies ou bureaux coordonnateurs).
- Nombre d'enfants ayant bénéficié du protocole d'entente CSSS-CPE.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

- 316 places ont été créées en milieu défavorisé;
- 11 151 enfants ont bénéficié de l'allocation pour l'exemption de la contribution parentale, pour une somme totale de 11,2 M\$;
- 17,9 M\$ ont été versés sous forme d'allocation à 392 CPE, 131 garderies et 111 bureaux coordonnateurs recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé;
- En vertu du protocole d'entente CSSS-CPE, 3,1 M\$ ont été versés à des services de garde pour préserver la place de 1 579 enfants.

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL 16**

Mobiliser les communautés locales afin de soutenir le développement des enfants vivant en situation de pauvreté.

**ACTION 19** ASSURER LE SUIVI DU FONDS POUR LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES ENFANTS PERMETTANT DE SOUTENIR LES PROJETS ET LES INITIATIVES DES REGROUPEMENTS LOCAUX DE PARTENAIRES. CETTE ACTION CONTRIBUE À L'ORIENTATION « AGIR POUR VIVRE DE NOS TERRITOIRES » DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE 2011-2016 POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES, SOUS L'AXE DES TERRITOIRES À REVITALISER (OBJECTIF 11.5).

**CIBLES :**

2013-2014 : Dépôt du rapport annuel à l'Assemblée nationale.

2014-2015 : Dépôt du rapport annuel à l'Assemblée nationale.

**INDICATEUR :**

Production d'un rapport sur les activités du Fonds et sur celles de la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants.

**RÉSULTATS POUR 2013-2014**

Le rapport sur les activités du Fonds et de la Société de gestion du Fonds pour le développement des jeunes enfants pour l'année 2012-2013 a été déposé à l'Assemblée nationale le 28 janvier 2014.

Le Ministère a révisé et prolongé son plan d'action de développement durable 2009-2013 (PADD) jusqu'au 31 mars 2015. Ainsi, le Ministère a adopté le PADD 2009-2015, lequel est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2013. Cet exercice a entraîné le retrait d'une action, la fusion d'une action avec une autre et l'ajout de cinq nouvelles actions.

ACTIONS RETIRÉES		RAISON
<b>ACTION 3</b>	Sensibiliser certains partenaires du Ministère à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et au concept de développement durable.	Les principaux partenaires du Ministère sont déjà sensibilisés et bien informés en matière de développement durable et certains ont amorcé une démarche en ce sens.
	<b>ACTION FUSIONNÉE AVEC UNE AUTRE</b>	<b>RAISON</b>
<b>ACTION 9</b>	Sensibiliser les centres de la petite enfance et les garderies, subventionnées ou non, à l'adoption de pratiques permettant de réduire leur consommation d'énergie. Cette action a été fusionnée avec l'action 8.	La sensibilisation et la promotion de l'adoption de pratiques permettant de réduire la consommation d'énergie sont intrinsèquement liées et servent de complément aux gestes prévus à l'action 8. En conséquence, l'essentiel de l'action 9 a été inclus en tant que geste servant de complément à l'action 8.
<b>ACTIONS AJOUTÉES</b>		
<b>ACTION 15</b>	Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles.	
<b>ACTION 16</b>	Rédiger et diffuser le « Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs ».	
<b>ACTION 17</b>	Reconduire le Soutien aux enfants et le supplément pour enfant handicapé.	
<b>ACTION 18</b>	Favoriser la fréquentation des services de garde éducatifs par les enfants vivant en milieu défavorisé et les enfants référés par un centre de santé et de services sociaux (CSSS).	
<b>ACTION 19</b>	Assurer le suivi du Fonds pour le développement des jeunes enfants permettant de soutenir les projets et les initiatives des regroupements locaux de partenaires.	

## L'égalité entre les femmes et les hommes

Le deuxième plan d'action 2011-2015 qui découle de la politique gouvernementale sur l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée « Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait » comprend huit actions sous la responsabilité du Ministère, pour lesquelles 8,5 millions de dollars sont prévus, répartis sur quatre ans. Le Ministère poursuit les travaux amorcés lors des deux premières années de mise en œuvre, dans la continuité des actions prévues au plan d'action gouvernemental. Le tableau 25, présenté ci-après, détaille le suivi des actions sous la responsabilité du Ministère.

TABLEAU 25

ORIENTATION 1 Pour la promotion de modèles et de comportements égalitaires	
ACTION 13 DU PLAN D'ACTION	<p><b>DÉVELOPPER ET DIFFUSER DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE SOUTIEN EN VUE DE L'ENGAGEMENT ACCRU DES PÈRES DANS LA FAMILLE.</b></p> <hr/> <p><b>CIBLE :</b> Les pères</p> <hr/> <p><b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> À la suite de l'appel de propositions 2012-2013, 20 projets (12 projets échelonnés sur 3 ans; 2, sur 2 ans et 6, sur 1 an) ont été appuyés, totalisant 961 536 \$, répartis sur 3 ans. Un autre appel de propositions a été lancé en 2013-2014, ce qui a permis d'appuyer 13 nouveaux projets (11 projets échelonnés sur 2 ans et 2 projets, sur 1 an), pour un montant de 334 811 \$, répartis sur 2 ans. Ainsi, les engagements totaux, en 2013-2014, sont de 502 300 \$.</p>
ORIENTATION 2 Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes	
ACTION 30 DU PLAN D'ACTION	<p><b>SOUTENIR LES SERVICES DE HALTES-GARDERIES COMMUNAUTAIRES (HGC) AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DES PARENTS INSCRITS À UN PARCOURS D'AUTONOMISATION.</b></p> <hr/> <p><b>CIBLE :</b> Les mères et les pères qui participent à des activités en vue de formation et d'intégration en emploi</p> <hr/> <p><b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> Les organismes communautaires Famille (OCF) et les HGC constituent des ressources importantes qui ont démontré leur capacité à répondre avec souplesse à certains besoins particuliers des parents. Dans cet esprit, pour 2013-2014, le Ministère a versé 19,5 millions de dollars à 283 OCF en appui à leur mission de base. Il a également accordé 3,85 millions de dollars à 246 organismes communautaires offrant des services de HGC pour répondre à des besoins de garde occasionnels des parents.</p>

TABLEAU 25 (SUITE)

<b>ACTION 43 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>AMÉLIORER LES CONDITIONS D'EXERCICE DES RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL.</b>
	<b>CIBLE :</b> Les responsables de services de garde en milieu familial
	<b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> Les ententes collectives, signées entre le gouvernement et les associations représentant les personnes responsables de services de garde (RSG) en milieu familial en mars et en avril 2011, ont permis d'améliorer les conditions d'exercice de près de 15 500 RSG. Ces responsables ont maintenant accès à des régimes de protection sociale, dans le respect de leur statut de travailleuses autonomes, et peuvent bénéficier d'une hausse de leur subvention et de journées sans prestation de services subventionnés. Les ententes ont pris fin le 30 novembre 2013, mais elles continueront de s'appliquer jusqu'à leur renouvellement. Des négociations sont actuellement en cours à cet effet.
<b>ORIENTATION 3</b>	
Vers une meilleure conciliation des responsabilités familiales et professionnelles ou scolaires	
<b>ACTION 55 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>CRÉER DE NOUVELLES PLACES EN SERVICES DE GARDE DE 2012-2013 À 2014-2015.</b>
	<b>CIBLE :</b> Les mères et les pères
	<b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a créé 10 258 places en services de garde régis, dont 2 899 places à contribution réduite. Donc, au 31 mars 2014, le nombre total de places disponibles pour les familles s'élevait à 268 624, dont 221 983 étaient à contribution réduite.
<b>ACTION 59 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>SOUTENIR FINANCIÈREMENT LES MILIEUX DE TRAVAIL DANS LA MISE EN ŒUVRE DE MESURES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE.</b>
	<b>CIBLE :</b> Les PME, les associations patronales, syndicales, professionnelles et sectorielles, ainsi que les travailleuses et les travailleurs ayant des responsabilités familiales
	<b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> En 2013-2014, le soutien à 8 nouveaux projets a été annoncé, dans le cadre du Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (PSFMT), pour une somme de 160 432 \$, ce qui porte à 53 le nombre de projets soutenus depuis 2009. En cours d'année, le Ministère a participé à diverses activités de sensibilisation visant à promouvoir le PSFMT et à encourager les entreprises à implanter des mesures de CTF dans leur organisation.
<b>ACTION 60 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>RECONNAÎTRE LA CONTRIBUTION D'ENTREPRISES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE CTF.</b>
	<b>CIBLE :</b> Les entreprises ayant instauré des mesures de CTF
	<b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> En cours d'année, 8 prix ont été remis à des entreprises qui ont instauré des mesures de CTF, ce qui représente 31 Prix CTF, 2 mentions et 2 Grands Prix CTF décernés depuis 2009 à des organisations qui se sont distinguées en matière de CTF.

<b>ACTION 61 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>PROMOUVOIR ET ENCOURAGER L'IMPLANTATION DE BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE.</b>
	<b>CIBLE :</b> Les entreprises, les organisations du monde du travail, ainsi que les ministères et organismes de l'administration publique
	<b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> Quatre organisations se sont certifiées à la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) en cours d'année : Lussier Cabinet d'assurances et services financiers inc., Impact Emploi de l'Érable, le ministère de la Famille et EnGlobe corp. Dans le cadre de sa démarche de certification à la norme Conciliation travail-famille, le Ministère a mis en place, en août 2012, une politique ministérielle en matière de CTF et, en janvier 2013, un programme d'aménagement et de réduction du temps de travail.
<b>ACTION 62 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>FAVORISER L'ÉMERGENCE D'INITIATIVES ISSUES DES COMMUNAUTÉS QUI FACILITENT LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE.</b>
	<b>CIBLE :</b> La population, particulièrement les parents qui sont au travail ou qui étudient
	<b>RÉSULTATS POUR 2013-2014</b> Pour une deuxième année consécutive, le Programme de soutien à des projets de garde estivale et de grands congés scolaires, lancé en juillet 2012, a permis de soutenir 27 projets, pour une somme de 443 018 \$ (répartie sur 2 années financières), ce qui porte les engagements totaux en 2013-2014 à 361 419 \$.

## L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

À la suite de l'adoption, en mars 2011, de la nouvelle politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a procédé à la révision de sa politique linguistique. Celle-ci sera en vigueur au cours de l'année financière 2014-2015.

## La protection des renseignements personnels

Le Ministère a répondu à 167 demandes d'accès à l'information en 2013-2014. Le délai moyen de réponse s'est élevé à 20 jours. Plus de 40 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou sur le résultat d'inspections visant un ou des services de garde. Les autres demandes avaient trait aux documents reçus des services de garde et à divers documents administratifs produits par le Ministère. Le pourcentage de provenance des demandes était le suivant :

- 31 % des citoyennes et des citoyens;
- 38 % des entreprises et des personnes morales;
- 13 % des journalistes;
- 3 % des avocats ou des notaires;
- 4 % des élus;
- 9 % des associations ou des organismes publics;
- 2 % des employés.



Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis en totalité dans 41 % des cas et partiellement dans 44 % des cas, alors que dans 15 % des cas, aucun document n'a été transmis. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des entreprises ou des organismes, la confidentialité de documents préparés pour le ministre responsable et la présence d'avis ou de recommandations. Sept demandes de révision des décisions ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec. Au cours de la période, six demandeurs se sont désistés de leur recours, tandis qu'une décision de la Commission a partiellement maintenu la décision rendue par le responsable du Ministère.

## Le plan d'action gouvernemental 2008-2013 « La diversité : une valeur ajoutée »

Le ministère de la Famille est concerné par les mesures 2.1 « Mieux faire connaître la diversité ethnoculturelle et accroître la portée des activités de rapprochement interculturel » et 6.1 « Mobiliser et favoriser l'engagement des partenaires des milieux de vie » du plan d'action gouvernemental intitulé « La diversité : une valeur ajoutée ». Le Ministère a pris deux engagements relativement à ces mesures.

### **ENGAGEMENT LIÉ À LA MESURE 2.1 : RENDRE DISPONIBLE UN OUTIL DE SENSIBILISATION À L'INTENTION DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS AFIN DE VALORISER LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE.**

En 2013-2014, le « Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs » a été diffusé.

### **ENGAGEMENT LIÉ À LA MESURE 6.1 : INVITER LES MUNICIPALITÉS ET LES MRC À DÉFINIR LE RAPPROCHEMENT INTERCULTUREL COMME UN ÉLÉMENT PERTINENT DE LEUR POLITIQUE FAMILIALE ET DE LEUR PLAN D'ACTION, LORS DE L'ÉLABORATION OU LORS DE LA MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE ET DE CE PLAN D'ACTION, DANS LE CONTEXTE DU SOUTIEN OFFERT PAR LE CARREFOUR ACTION MUNICIPALE ET FAMILLE (CAMF).**

En 2013-2014, la sensibilisation des municipalités et des MRC au rapprochement interculturel s'est poursuivie dans le contexte du soutien offert par le CAMF pour l'élaboration ou la mise à jour des PFM. Grâce au Programme de soutien financier aux politiques familiales municipales, le ministère de la Famille offre un soutien financier aux municipalités et aux MRC dans l'élaboration ou la mise à jour d'une PFM. C'est le CAMF qui est mandaté par le Ministère pour offrir un soutien technique aux municipalités. Dans le cadre de ce soutien technique, le Carrefour évalue les besoins de celles-ci et aborde la question du rapprochement interculturel, au besoin.

## La Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics, annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010, vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire. Conformément à cette politique, les engagements à remplir sont les suivants :

- dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés;
- calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers;
- déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère a ajusté, dans le cadre des modifications réglementaires, les droits non remboursables exigibles lors du dépôt et du renouvellement de permis des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies. Le Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance a été publié dans la Gazette officielle du Québec, le 8 janvier 2014, et il est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014.

Les droits exigés lors du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 \$, le 1<sup>er</sup> avril 2013, à 1 515 \$, le 1<sup>er</sup> avril 2014. Une indexation annuelle est prévue par la suite. Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 \$ le 1<sup>er</sup> avril 2013, ils passent à 225 \$ pour une demande produite entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015, à 365 \$ pour une demande produite entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016, pour finalement atteindre 500 \$ le 1<sup>er</sup> avril 2016. Une indexation annuelle est également prévue par la suite.

## L'occupation et la vitalité des territoires

La Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (LAOVT) est entrée en vigueur le 3 mai 2012. Le ministère de la Famille doit présenter et rendre publique sa contribution à l'atteinte des objectifs 3.6, 4.4, 4.5, 4.6, 11.5 et 11.8 de la Stratégie gouvernementale 2011-2016 pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

### 3.6 CONCLURE DES ENTENTES AVEC LES NATIONS AUTOCHTONES EN MATIÈRE DE SERVICES DE GARDE

Le Ministère poursuit ses efforts en vue de conclure des ententes en matière de services de garde en milieu autochtone. Ces ententes permettront notamment la délégation de pouvoirs en matière de gestion des permis de services de garde, d'inspection, de traitement des plaintes et d'administration des subventions.

### RÉSULTATS 2013-2014

Le Ministère a conclu une entente relativement à la délégation de certains pouvoirs en matière de services de garde à l'enfance avec le gouvernement de la Nation crie (GNC).

Les négociations avec la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL) se sont poursuivies en vue de conclure une entente rassemblant au moins cinq autres nations.

### 4.4 POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE FINANCEMENT DES INFRASTRUCTURES DANS LES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE

Dans le contexte de la création de nouvelles places subventionnées, le ministère de la Famille fournit aux centres de la petite enfance (CPE), par l'entremise du Programme de financement des infrastructures (PFI), les ressources financières nécessaires pour réaliser des projets d'immobilisations autorisés et nécessitant un apport financier important, tout en facilitant l'accès à du financement à des conditions avantageuses. Le Ministère reconduit annuellement ce programme.

### RÉSULTATS 2013-2014

Depuis le début du programme, 520 projets, totalisant des investissements de 408,7 M\$ ont été réalisés. En date du 31 mars 2014, 218 projets, d'une valeur totale autorisée de 207,4 M\$, étaient toujours en cours de réalisation. De ce nombre, 166 ont été autorisés en 2013-2014, ce qui représente des investissements de 141,3 M\$.

### 4.5 ACCORDER DES ALLOCATIONS OU UN SOUTIEN EXCEPTIONNEL À L'ACCÈS À DES SERVICES DE GARDE RÉPONDANT À DES BESOINS PARTICULIERS

Le ministère de la Famille met en œuvre des mesures afin de permettre aux familles d'avoir accès à des services de garde éducatifs de qualité et adaptés à leurs besoins :

- des allocations relatives aux enfants de milieu défavorisé;

- une allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- une mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins, qui permet de couvrir une partie des frais supplémentaires d'accompagnement de ces enfants.

Les résultats les plus récents sont ceux de l'année 2012-2013<sup>6</sup> et concernent les mesures suivantes :

- allocation aux installations ou aux garderies recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé : 17,9 millions de dollars versés à 392 CPE, 131 garderies et 111 bureaux coordonnateurs;
- mesure pour assurer une plus grande concertation et collaboration entre le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux : des allocations, totalisant 3,1 millions de dollars, ont été versées à des services de garde pour préserver la place de 1 579 enfants;
- mesure pour assurer un accès gratuit à des services de garde éducatifs pour des familles prestataires de l'aide financière de dernier recours : 11,2 millions de dollars pour le bénéfice de 11 151 enfants;
- allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé : 61,3 millions de dollars pour le bénéfice de 6 556 enfants;
- mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration à des services de garde d'enfants handicapés ayant d'importants besoins : 1,1 million de dollars pour le bénéfice de 249 enfants, en 2012-2013, et 1,18 million de dollars pour le bénéfice de 235 enfants, en 2013-2014. L'écart entre le nombre d'enfants ayant bénéficié de cette mesure s'explique par le fait que plus d'heures ont été accordées à un nombre moins grand d'enfants, et ce, dans les limites du même budget. Une moyenne de 1,7 heure d'accompagnement par jour/par enfant avait

été accordée en 2012-2013, alors qu'en 2013-2014, la moyenne était de 1,9 heure d'accompagnement par jour/par enfant.

#### **4.6 PROMOUVOIR LA PARTICIPATION DES MILIEUX AU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE EN SERVICES DE GARDE**

Dans le contexte du plan de création de 15 000 nouvelles places à contribution réduite, le ministère de la Famille associe les milieux régionaux à la détermination des priorités et des besoins régionaux et au choix des projets. La mise en application du nouveau processus d'attribution a eu lieu à l'automne 2011.

#### **RÉSULTATS 2013-2014**

En février 2013, le Ministère a lancé un appel de projets visant l'attribution de 15 000 nouvelles places subventionnées. À terme, le réseau comptera 250 000 places subventionnées. Au 31 mars 2014, 221 983 places subventionnées étaient disponibles, soit une augmentation de 2 899 places depuis le 31 mars 2013.

#### **11.5 FINANCER DE NOUVEAUX PROJETS CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS EN SITUATION DE PAUVRETÉ**

Le gouvernement a convenu d'un partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC). Le gouvernement investit la somme de 15 millions de dollars par année pendant 10 ans pour le financement de nouveaux projets. De son côté, la FLAC y consacre la somme de 25 millions de dollars par année, pour un montant total de 400 millions de dollars, répartis sur 10 ans, et ce, jusqu'en 2019. Ce partenariat vise à soutenir le développement global des enfants âgés de cinq ans et moins vivant en situation de pauvreté. Dans l'optique de contribuer au bien-être des enfants et de leur famille, ce fonds est destiné au financement d'activités et de projets réalisés de façon concertée par les collectivités locales ainsi qu'au financement d'initiatives qui enrichissent les savoirs et les savoir-faire.

6 Les services de garde avaient jusqu'au 30 juin 2014 pour transmettre au Ministère leur rapport financier de l'exercice 2013-2014. Les résultats de cet exercice et l'analyse en découlant ne sont donc pas disponibles au moment de la publication du présent rapport annuel.

## RÉSULTATS 2013-2014

En 2013-2014, 128 regroupements locaux de partenaires ont bénéficié du soutien financier de la société de gestion Avenir d'enfants pour la mise en œuvre d'actions concertées.

### 11.8 PROFITER DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL POUR UNE ACTION CONCERTÉE EN MILIEU DÉFAVORISÉ

Le Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé vise à se doter d'une vision et d'orientations partagées en matière d'intervention en milieu défavorisé, afin de guider les actions locales, régionales et nationales de chacun des ministères et organismes représentés, d'assurer leur harmonisation et d'accroître leur efficience pour les personnes et les partenaires concernés :

Ministère des Affaires municipales  
et de l'Occupation du territoire

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ministère de la Famille

Ministère de l'Immigration, de la Diversité  
et de l'Inclusion

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Secrétariat à la jeunesse

Cette reddition de comptes est sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui coordonne les travaux du Comité.

## Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La présente section traite du suivi des recommandations formulées dans le chapitre 5 « Services de garde éducatifs à l'enfance : qualité, performance et reddition de comptes » du rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources – Automne 2011.

Outre les actions prioritaires en cours au moment du dépôt du rapport du Vérificateur général, plusieurs autres actions ont été réalisées en 2013-2014. Après son dépôt, le 31 janvier 2012, le plan d'action adopté par le ministère de la Famille à la suite des recommandations du rapport 2011-2012 du Vérificateur général a fait l'objet de deux suivis qui ont été présentés et approuvés par le comité du Bureau de la sous-ministre.

En 2013-2014, le Ministère a réalisé 5 mesures, ce qui porte leur nombre à 25 sur les 33 devant être réalisées d'ici le 31 mars 2017. Des suivis étroits de chacune de ces mesures sont effectués le 31 mars et le 30 septembre de chaque année.

### ACTIONS RÉALISÉES PAR LE MINISTÈRE EN 2013

#### 1. ATTRIBUTION DE PLACES DE GARDE À CONTRIBUTION RÉDUITE

*Conclure, pour chacun des projets autorisés, une lettre d'engagement comprenant, notamment, les conditions de réalisation et l'échéancier à respecter.*

En janvier 2013, 336 promoteurs, dans le cadre de l'appel de projets de 2011, ont reçu une lettre d'engagement à remplir, signer et retourner au Ministère aux fins d'approbation. Cette lettre vient préciser les engagements du promoteur à l'égard de la réalisation de son projet. En juillet 2013, 98 % des lettres d'engagement avaient été approuvées par le Ministère. Sur les 336 projets autorisés par le Ministère, 333 ont été signés. Les directions régionales effectuent le suivi de la réalisation des projets dont les lettres d'engagement ont été acceptées. Ces suivis sont réalisés à partir des rapports d'avancement transmis par les promoteurs sur une base bimestrielle. Le Ministère analyse ces rapports, afin de déterminer la cote de risque des projets et de mettre à jour leur état d'avancement ainsi que les dates prévues de réalisation. Si, à la lumière de l'information fournie par le promoteur, le Ministère évalue que les conditions de réalisation compromettent la concrétisation des places autorisées, le Ministère peut enclencher le processus de récupération des places.

## 2. RATIO DE PERSONNEL QUALIFIÉ

***Mettre en place une approche basée sur les risques afin de renforcer le respect du ratio de personnel qualifié, particulièrement pour les services de garde non subventionnés***

Afin de renforcer le respect du ratio de personnel qualifié, le Ministère a entrepris de mettre en place une approche axée sur les risques. Pour ce faire, il a produit un cadre d'application du manquement relatif au ratio de personnel qualifié. La révision des libellés des manquements utilisés par les inspecteurs a été réalisée. Pour renforcer l'application de cette approche, on a élaboré un programme de formation que l'on a offert, en mars 2013, au personnel inspecteur. L'ensemble de ces réalisations s'inscrit dans la version préliminaire d'un manuel d'application des manquements et dans la version administrative de la Loi et des règlements.

La directive concernant l'évaluation de la qualification du personnel de garde et les équivalences de formation reconnues précise que le rôle des titulaires de permis est d'évaluer la qualification de leur personnel de garde et de conserver les documents en attestant. Afin d'obtenir du soutien dans le cadre de cette évaluation, ils peuvent consulter une grille d'analyse sur le site Internet du Ministère.

## 3. BUREAUX COORDONNATEURS

***Obtenir des renseignements additionnels des bureaux coordonnateurs par l'entremise du rapport annuel d'activités qu'ils transmettent au Ministère***

Le Ministère a procédé à la collecte et à l'analyse des rapports annuels d'activités présentés par les bureaux coordonnateurs. Le rapport de cette analyse intitulé « Situation 2012 » dresse le portrait du nombre et de la nature des demandes de soutien provenant des bureaux coordonnateurs, de même que celui des plaintes.

Les bureaux coordonnateurs avaient jusqu'au 30 juin 2013 pour répondre au « Questionnaire Situation 2013 ». Les thèmes abordés dans cet outil de collecte de renseignements permettent

d'obtenir des renseignements additionnels sur les éléments suivants :

- les empêchements et signalements au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) (nature des empêchements et personnes en cause);
- les usagers (nombre, âge, fréquentation);
- les responsables de services de garde, les assistants et les caractéristiques de la garde en milieu familial (nombre, sexe, langue, reconnaissance, plage horaire);
- le mandat du bureau coordonnateur (activités, visites de surveillance, plaintes, manquements [nature], activités de soutien pédagogique).

Dans le cadre du renouvellement des agréments, un portrait du nombre et de la nature des demandes de soutien ainsi que celui des plaintes ont été réalisés. Le prochain renouvellement des agréments aura lieu le 1<sup>er</sup> juin 2015.

## 4. INSPECTIONS

***Évaluer les besoins d'information de gestion afin d'assurer un suivi rigoureux des avis de non-conformité et de se doter des outils d'information nécessaires***

L'évaluation des besoins d'information de gestion a été effectuée. Bon nombre de données sur les inspections sont disponibles et accessibles dans le nouvel environnement informationnel ministériel (EIM), à des fins opérationnelles et de gestion, et ce, depuis avril 2013. Des outils particuliers et accessibles, y compris le suivi des avis de non-conformité et des sanctions pénales et administratives, ont été élaborés à l'hiver 2013. Ces outils seront utilisés jusqu'à la prise en charge complète des avis de non-conformité par les systèmes informatiques parvenus à maturité. L'évaluation des besoins d'intégration au système informatique se poursuit, en ce qui concerne le suivi des avis de non-conformité. À moyen terme, les outils seront optimisés de manière continue en fonction de la révision des systèmes informatiques.

### *Se doter d'une stratégie pour contrer la garde illégale et assurer sa mise en œuvre*

La Stratégie d'action pour contrer la garde illégale a été adoptée en mars 2013. Cette stratégie met de l'avant un continuum d'interventions allant de la prévention à la sanction, en passant par la détection et la dissuasion. La Stratégie d'action pour contrer la garde illégale a pour principal objectif d'assurer aux familles du Québec un réseau de services de garde éducatifs régis et de qualité dans les centres de la petite enfance, dans les garderies et en milieu familial. Elle est constituée d'un ensemble d'interventions, regroupées selon quatre axes, et portant notamment sur l'accessibilité accrue aux services de garde régis, l'information sur les services de garde légaux à l'intention des parents d'enfants âgés de 0 à 5 ans, la sensibilisation et la mobilisation de partenaires et l'application des sanctions prévues en cas de garde illégale. À l'automne 2013, un comité de suivi a été mis en place pour assurer la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale.

## 5. PUBLICATION DES RÉSULTATS DES INSPECTIONS

### *Réviser l'information disponible sur le site Internet du Ministère au regard des manquements constatés lors d'une inspection*

Le Ministère a procédé à la révision des libellés des manquements, afin de mieux les arrimer aux dispositions législatives et réglementaires et à leur mise en ligne. Les ajustements ont été présentés au comité-conseil sur l'inspection. Dans le cadre des travaux portant sur l'inspection complète, les efforts visant à améliorer l'information sur les résultats d'inspection du site Internet se sont poursuivis tout au long de l'année 2013-2014.





annexes



# annexe 1

## Lois et règlements dont l'application relevait de la ministre de la famille au 31 mars 2014

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (RLRQ, chapitre E-12.011)

Loi instituant le fonds pour le développement des jeunes enfants (RLRQ, chapitre F-4.0022)

Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (RLRQ, chapitre R-24.0.1)

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (RLRQ, chapitre M-17.2), pour les fonctions et responsabilités à l'égard de la famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes, qui sont dévolues au premier ministre

Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3) : les articles 1029.8.61.8 et les suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de Soutien aux enfants, ainsi que les articles 1029.8.61.49 et les suivants, concernant l'administration du versement d'un montant à titre de crédit pour le Soutien aux enfants

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille (RLRQ, chapitre M-17.2, r. 2)<sup>6</sup>

Règlement sur la contribution réduite (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r. 1)

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r. 2)

À l'égard de la condition féminine, les fonctions du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à la présente loi sont confiées à la ministre responsable de la Condition féminine. Décret 887-2012 du 21 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4877.

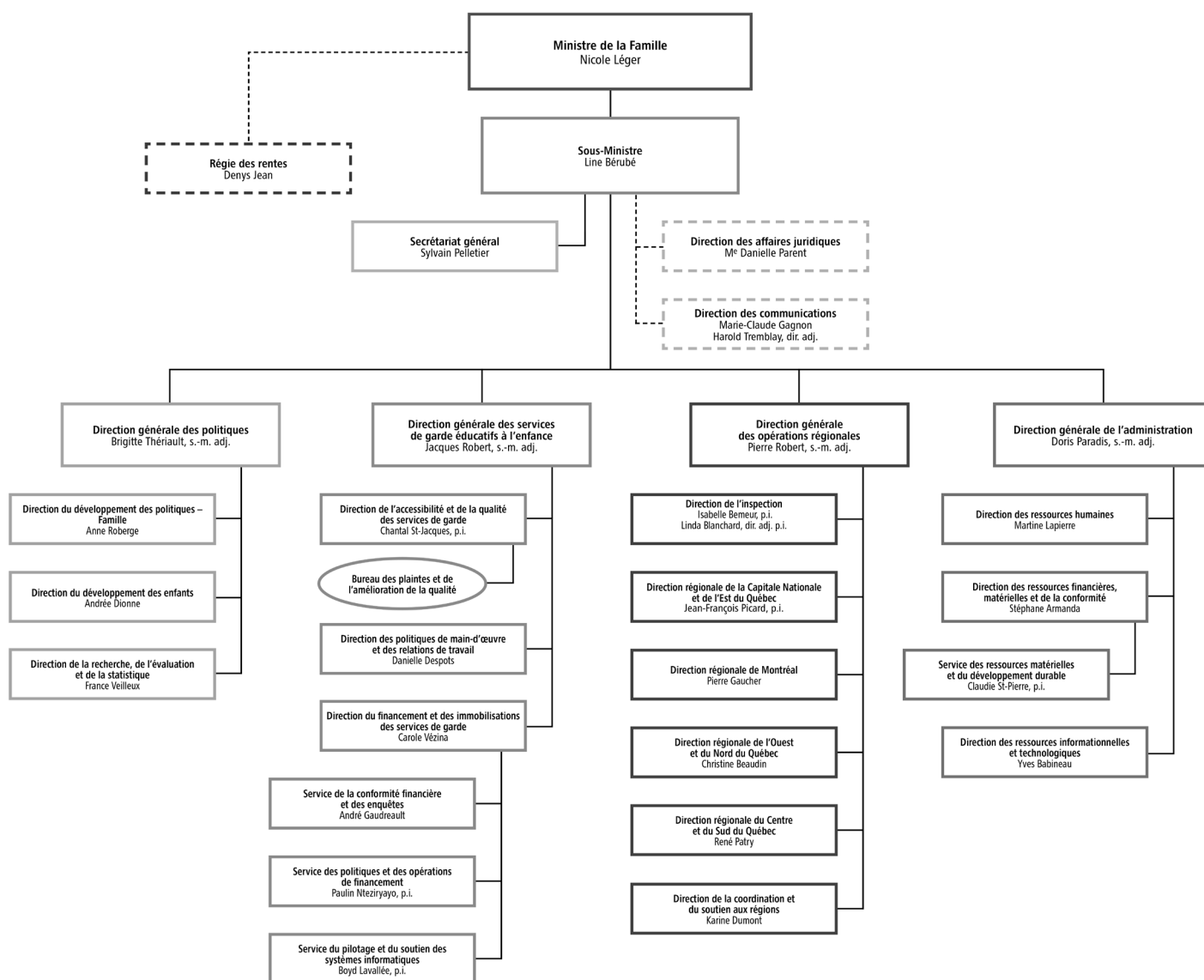
Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine est désigné sous le nom de ministère de la Famille. Décret 313-2007 du 25 avril 2007, (2007) 139 G.O. 2, 1983; Décret 890-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4878.

6 À l'égard de la famille, les fonctions et responsabilités du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à la présente loi sont confiées à la ministre de la Famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes prévues aux paragraphes 1° et 2° de l'article 4.1 de la présente loi, qui sont confiées à la première ministre. Décret 871-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4867; Décret 890-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4878.

À l'égard des aînés, les fonctions du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à la présente loi sont confiées au ministre responsable des Aînés. Décret 888-2012 du 20 septembre 2012, (2012) 144 G.O. 2, 4877.

# annexe 2

## Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2014



# annexe 3

## L'évaluation et la recherche

### **ÉVALUATION DU PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE**

Le Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité des services de garde accorde une aide financière à des projets menés surtout par des associations de services de garde. Les objectifs poursuivis par l'évaluation sont d'évaluer la pertinence du programme, de cerner les forces et les difficultés liées à son fonctionnement ainsi que de déterminer ses retombées. La collecte de données s'est déroulée au cours de l'hiver 2013. La diffusion du rapport d'évaluation est prévue à l'automne 2014.

### **ENQUÊTE « GRANDIR EN QUALITÉ » 2014**

Le Ministère, de concert avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), a entrepris une nouvelle enquête (Grandir en qualité) auprès d'un échantillon représentatif des services de garde régis au Québec, en vue d'y évaluer la qualité des services offerts. Cette enquête a pour but de dresser un portrait détaillé et représentatif de la qualité des services de garde régis offerts au Québec aux enfants âgés de 0 à 5 ans et de mieux connaître les facteurs pouvant y être associés. La première et dernière édition de cette enquête a été menée en 2003 par l'ISQ. La collecte d'information se fait au moyen de l'observation des services offerts aux groupes d'enfants sélectionnés et par l'entremise de questionnaires auprès de membres du personnel des services de garde. Les échelles d'observation et les questionnaires utilisés pour l'étude 2014 sont sensiblement les mêmes que ceux utilisés en 2003, ce qui permettra une comparaison des résultats entre ces deux moments de collecte. La collecte de données a débuté en février 2014 et se poursuivra jusqu'en juin. La diffusion des résultats est prévue au début de l'année 2016.

### **ÉVALUATION DES NOUVELLES PLACES SUBVENTIONNÉES EN SERVICES DE GARDE DESTINÉES À CERTAINES CLIENTÈLES SPÉCIFIQUES**

Le Ministère a amorcé une évaluation des nouvelles places subventionnées en services de garde destinées à certaines clientèles spécifiques (milieux défavorisés, autochtones ou liés au développement nordique, enfants handicapés ou issus de familles récemment immigrées) ainsi qu'aux milieux de travail ou d'études. Les objectifs de ce projet consistent à :

- évaluer l'atteinte observable des cibles chiffrées liées à ces clientèles spécifiques (priorités ministérielles);
- évaluer l'incidence et la concrétisation de l'application des critères de pertinence liés à ces clientèles dans la sélection des projets de création de places en services de garde;
- identifier les facteurs facilitant et contraignant les démarches effectuées par les services de garde visant à offrir des places à ces clientèles.

La collecte de données a démarré en janvier 2014 et s'échelonne jusqu'à la fin de l'année 2017.

### **ENQUÊTE AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES DE GARDERIES NON SUBVENTIONNÉES**

En avril 2013, un comité exploratoire de la garde non subventionnée (GNS) a été créé par le Ministère, qui lui a donné le mandat de dresser un portrait de la situation dans l'ensemble des GNS. Une enquête, effectuée au moyen d'un questionnaire électronique auprès de tous les propriétaires de GNS, s'est déroulée entre octobre 2013 et janvier 2014. Plusieurs thèmes y étaient abordés, dont le contexte de démarrage de l'entreprise, les caractéristiques de l'offre de services de garde, les efforts et les stratégies pour combler les places disponibles, le taux de fréquentation et les départs, les enjeux liés au crédit d'impôt pour frais de garde ainsi que ceux liés à l'embauche et à la rétention du personnel éducateur.

## **CONSULTATIONS SUR LES DÉFIS DES FAMILLES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN**

Afin de connaître l'opinion générale des citoyennes et des citoyens sur les enjeux concernant la famille québécoise en vue du Forum de la famille québécoise qui se tenait à l'automne 2013, le Ministère a interrogé la population québécoise sur les défis des familles d'aujourd'hui et de demain. Le Ministère a mandaté la firme de sondage SOM pour réaliser, à l'été 2013, un sondage téléphonique auprès de 1 000 répondants représentatifs de la population adulte du Québec. S'est ajoutée à ce sondage la consultation Web intitulée « Les défis des familles d'aujourd'hui et de demain », qui a eu lieu à l'automne 2013 et pour laquelle on avait sollicité la participation des citoyennes et les citoyens ainsi que des organismes intéressés à y répondre. Les thèmes de ces deux consultations portaient sur la conciliation travail-famille, le soutien entre les membres d'une même famille, la réponse aux besoins des familles, l'accès aux services de proximité, la reconnaissance du rôle de parents, la dimension économique de la politique familiale et les défis que les familles devront relever au cours des cinq prochaines années.

## **RECHERCHES 2013-2014**

En 2013-2014, le Ministère a contribué au développement et à la diffusion des connaissances scientifiques concernant les familles et les enfants, par l'entremise de recherches qu'il a lui-même réalisées ou supervisées, d'une veille d'information mensuelle et du financement d'une banque de données de la recherche. L'une des recherches a fait l'objet d'une publication intitulée « Regard statistique sur les jeunes enfants au Québec » (conditions de vie démographiques, sociales, économiques, matérielles et en lien avec la santé, entre autres). Le Ministère a également collaboré à des enquêtes statistiques d'envergure ou à des projets universitaires; il a également établi des partenariats avec la communauté scientifique.

Voici quelques-uns de ces projets :

- Étude longitudinale du développement des enfants du Québec;
- Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle;
- Projet de recherche « Inégalités de santé et de bien-être à la naissance et durant l'enfance »;
- Partenariat sur la dynamique des familles;
- Recherche sur les perceptions des hommes à propos de leurs besoins psychosociaux et de santé;
- Partenariat de recherche « Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles »;
- Alliance de recherche universités-communautés « Séparation parentale, recomposition familiale »;
- Recherche « Inscrire les pères à l'agenda des politiques publiques »;
- Action concertée de recherche « Le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux économiques et de santé ».

# annexe 4

Nombre d'établissements et places au permis par type d'établissement et par région au 31 mars 2014

Régions administratives	Centres de la petite enfance (CPE)				BC milieu familial		Garderies subventionnées				Sous-total		Garderies non subventionnées				Total		
	Nombre		Nombre de places au permis		Nombre	Nombre places	Nombre étab.	Nombre de places au permis			Places à contribution réduite		Nombre étab.	Nombre de places au permis					
	Étab.	Inst.	-18M	18m+				Total	-18M	18m+	Total	Nombre comp.		Total places	-18M	18m+			Total
01 Bas-saint-Laurent	21	37	224	1 436	1 660	8	2 893	1	0	16	16	46	4 569	4	15	158	173	50	4 742
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	34	52	375	2 373	2 748	7	3 837	9	105	392	497	68	7 082	9	32	306	338	77	7 420
03 Capitale-Nationale	96	129	812	6 686	7 498	14	7 643	54	338	2 508	2 846	197	17 987	65	376	2 978	3 354	262	21 341
04 Mauricie	31	51	353	2 377	2 730	7	3 204	4	35	285	320	62	6 254	6	15	221	236	68	6 490
05 Estrie	49	70	475	3 321	3 796	9	4 355	5	35	325	360	84	8 511	12	30	427	457	96	8 968
06 Montréal	270	360	2 722	20 735	23 457	19	13 413	293	1 561	17 422	18 983	672	55 853	402	3 045	17 792	20 837	1 074	76 690
07 Outaouais	51	76	651	3 705	4 356	9	5 368	25	203	1 233	1 436	110	11 160	28	100	1 122	1 222	138	12 382
08 Abitibi-Témiscamingue	23	33	277	1 607	1 884	6	2 332	1	10	70	80	40	4 296	2	20	107	127	42	4 423
09 Côte-Nord	21	24	178	1 081	1 259	6	1 384	0	0	0	0	30	2 643	0	0	0	0	30	2 643
10 Nord-du-Québec	29	38	371	1 833	2 204	4	304	0	0	0	0	42	2 508	0	0	0	0	42	2 508
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12	19	105	700	805	6	1 343	1	5	18	23	26	2 171	0	0	0	0	26	2 171
12 Chaudière-Appalaches	45	80	708	3 595	4 303	12	6 069	18	130	746	876	110	11 248	16	115	806	921	126	12 169
13 Laval	38	52	414	2 908	3 322	6	4 808	53	352	3 265	3 617	111	11 747	80	722	3 963	4 685	191	16 432
14 Lanaudière	39	59	507	3 297	3 804	9	5 909	41	259	2 346	2 605	109	12 318	36	318	1 882	2 200	145	14 518
15 Laurentides	54	84	631	4 673	5 304	10	7 322	37	339	2 399	2 738	131	15 364	50	385	2 448	2 833	181	18 197
16 Montérégie	141	244	2 065	13 074	15 139	26	18 372	125	900	7 643	8 543	395	42 054	150	1 308	7 694	9 002	545	51 056
17 Centre-du-Québec	24	45	334	2 167	2 501	5	3 108	11	100	509	609	61	6 218	6	15	241	256	67	6 474
TOTAL	978	1 453	11 202	75 568	86 770	163	91 664	678	4 372	37 177	43 549	2 294	221 983	866	6 496	40 145	46 641	3 160	268 624



Imprimé sur du papier contenant 100% de fibres recyclées postconsommation,  
certifié Choix environnemental, Procédé sans chlore et fabriqué à partir d'énergie biogaz.



Contribuer au développement  
du Québec en favorisant  
le mieux-être et l'épanouissement  
des familles québécoises ainsi  
que le développement des enfants.