# RAPPORT ANNUEL
## 2017-2018

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

*La famille, une histoire de générations.*

Québec

**RÉDACTION**
Ministère de la Famille

**COORDINATION**
Secrétariat général
Ministère de la Famille

**CONCEPTION ET 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.
ISBN : 978-2-550-81985-1 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-81984-4 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
© Gouvernement du Québec, 2018

# TABLE DES MATIÈRES


**LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION ..... 5**

**LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES ..... 6**

**CHAPITRE 1 – LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE ..... 7**

**CHAPITRE 2 – L'UTILISATION DES RESSOURCES ..... 11**

**Les ressources humaines ..... 12**

**Les ressources financières ..... 17**

**Les ressources informationnelles ..... 22**

**CHAPITRE 3 – LES FAITS SAILLANTS ..... 26**

**Les services de garde ..... 27**

**La réussite éducative ..... 28**

**Le soutien aux familles ayant des besoins particuliers ..... 29**

**La conciliation famille-travail-études ..... 31**

**Le mieux-être et l'épanouissement des personnes aînées ..... 31**

**La prévention et la lutte contre l'intimidation ..... 36**

**CHAPITRE 4 – LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES ..... 38**

**Le sommaire des résultats 2017-2018 à l'égard du Plan stratégique 2017-2022 ..... 40**

**Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2017-2022 ..... 48**

**CHAPITRE 5 – LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS ..... 71**

**CHAPITRE 6 – LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES ..... 85**

**L'accès à l'égalité en emploi ..... 86**

**L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises ..... 89**

**Le développement durable et les changements climatiques ..... 90**

**L'égalité entre les femmes et les hommes ..... 106**

**L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration ..... 107**

**L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels ..... 108**

**La Politique de financement des services publics ..... 110**

**L'occupation et la vitalité des territoires ..... 110**

**La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics ..... 117**

**La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de services ..... 118**

**CHAPITRE 7 – L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE ..... 120**

**ANNEXES ..... 124**

**ANNEXE I Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation au 31 mars 2018 ..... 125**

**ANNEXE II Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2018 ..... 126**

**ANNEXE III Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2018 ..... 127**

**ANNEXE IV Registre – Vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées au 31 mars 2018 ..... 128**

## 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 2018. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du ministère de la Famille décrit fidèlement sa mission et ses mandats. Il présente aussi les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2017-2022 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018 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 directrice générale, nous avons approuvé ce 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 2018.

La sous-ministre,

**Marie-Renée Roy**

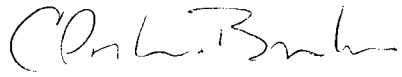
La sous-ministre adjointe
aux opérations régionales,

**Chantal Castonguay**

La sous-ministre adjointe aux politiques,

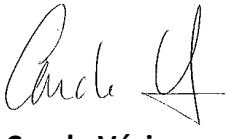
**France Dompierre**

Le sous-ministre adjoint aux aînés,



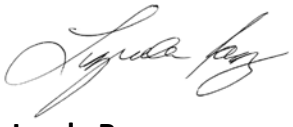
**Christian Barrette**

La sous-ministre adjointe aux services
de garde éducatifs à l'enfance,



**Carole Vézina**

La directrice générale de l'administration
et des technologies,



**Lynda Roy**

Québec, novembre 2018

# LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Marie-Renée Roy
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 2017-2022 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018 du ministère de la Famille. Cette information est présentée dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 pour l'exercice terminé le 31 mars 2018. 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 Rapport annuel de gestion 2017-2018 au regard des objectifs du Plan stratégique 2017-2022 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018 ne sont pas, à tous les égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,

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

Québec, novembre 2018

# CHAPITRE 1

## LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE

## L'ORGANISATION

Créé en 1997, le ministère de la Famille (Ministère) contribue au développement du Québec en favorisant l'épanouissement des familles et le développement des enfants. Depuis avril 2014, le Ministère est aussi responsable de la lutte contre l'intimidation, du soutien aux proches aidants d'aînés et de la coordination des interventions gouvernementales visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise.

L'année 2017-2018 marque le début de la mise en œuvre du Plan stratégique 2017-2022. Ce plan présente les enjeux, les orientations et les objectifs à prendre en compte en vue de répondre aux besoins des familles, des enfants et des aînés du Québec.

## LA MISSION

L'intervention du Ministère contribue à la vitalité économique du Québec par la mise en place de conditions favorables à l'épanouissement et au mieux-être des familles, des enfants et des aînés dans leur milieu de vie. De façon particulière, le Ministère assure la cohérence de l'action gouvernementale les touchant.

Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques, de programmes et de mesures qui répondent aux besoins des familles, des enfants et des aînés, il tient compte dans ses interventions de la diversité des modèles familiaux et des milieux de vie dans lesquels ils évoluent.

Le gouvernement du Québec, avec l'aide de ses partenaires, met en œuvre un ensemble de mesures variées pour répondre aux besoins des familles, à la fois ceux des parents et ceux des enfants. Ces mesures constituent la politique familiale québécoise, dont le Ministère assume la coordination.

Pour que soient mises en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants, l'action du Ministère porte particulièrement sur l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité, sur la conciliation des responsabilités familiales, professionnelles et scolaires dans le cas des parents-étudiants, sur le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que sur l'accès à de l'information claire concernant l'aide destinée aux familles. Une attention particulière est aussi accordée aux familles en situation de pauvreté ou ayant des besoins particuliers.

De plus, le Ministère soutient et encourage la participation sociale, civique, professionnelle et économique des personnes aînées. Il voit à promouvoir une image positive du vieillissement et à lutter contre les préjugés et les stéréotypes associés à l'âge. Le Ministère travaille également à prévenir la maltraitance de tout type à l'égard des personnes aînées, notamment par la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Le Ministère voit aussi à fournir aux proches aidants, dans le but d'améliorer leur qualité de vie, une réponse adaptée à leurs besoins de même qu'un soutien pour faire face aux responsabilités qu'ils doivent assumer.

Enfin, le Ministère coordonne la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous âges, dans le monde réel ou le monde virtuel. Il est ainsi responsable du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*.

L'application de plusieurs lois et règlements relève du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation (voir l'annexe I). Pour mener à bien sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe II.

## LES SERVICES OFFERTS

Le Ministère offre des services aux familles et aux aînés du Québec. À cette fin, il soutient les services de garde éducatifs à l'enfance, les organismes communautaires Famille (OCF), les tables régionales de concertation des aînés (TRCA) et divers partenaires nationaux, régionaux et locaux qui travaillent dans les domaines de la petite enfance, du soutien aux familles et du soutien aux aînés.

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 des mesures relatives aux familles, aux personnes aînées et à la lutte contre l'intimidation, le Ministère conseille les ministères et organismes gouvernementaux sur ces questions.

Son action touche plus particulièrement :

- les enfants, principalement de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, pour favoriser leur épanouissement et assurer le développement de leur plein potentiel;
- les parents, pour notamment les aider à :
  - assumer pleinement leur rôle parental, qui plus est lorsqu'ils sont confrontés à des situations de plus grande vulnérabilité,
  - concilier les exigences professionnelles à celles de la vie familiale et, dans le cas des parents étudiants, à celles de la vie étudiante;
- les personnes aînées, qui peuvent être des grands-parents, et leurs proches aidants, pour favoriser le vieillissement actif et soutenir les aînés qui sont en situation de vulnérabilité;
- les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, qu'elles soient victimes, témoins, auteurs ou intervenants, pour prévenir et réduire ce phénomène.

## LES PARTENAIRES

Pour mener à bien son action, le Ministère agit en concertation avec les intervenants des milieux concernés en vue de favoriser la complémentarité et l'efficacité de leurs interventions. À cette fin, il compte sur un vaste réseau de partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Les partenaires gouvernementaux sont :

- Retraite Québec, qui gère le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui est fiduciaire du fonds autonome permettant l'autofinancement du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP);
- le Curateur public, qui veille à la protection des personnes inaptes et accompagne les familles qui les représentent;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants, les aînés et les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation.

Les principaux partenaires non gouvernementaux sont :

- 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 et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- la Coopérative enfance famille (La Place 0-5);
- les organismes communautaires Famille (OCF) et les organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie communautaire ainsi que les regroupements d'organismes communautaires;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui offrent des services aux personnes aînées ou qui les représentent;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui contribuent à prévenir et à contrer l'intimidation;
- la Fondation Lucie et André Chagnon;
- Sojecci II ltée;
- la Fondation du Dr Julien;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les communautés autochtones;
- 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.

# CHAPITRE 2

L'UTILISATION DES RESSOURCES

# Les ressources humaines

## LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

Au 31 mars 2018, l'effectif en poste s'établissait à 461 personnes (employés réguliers et occasionnels), dont 439 avaient le statut d'employés réguliers. À la même date, un an plus tôt, le ministère de la Famille employait 451 personnes, dont 423 employés réguliers.

### TABLEAU 1 : EFFECTIF EN POSTE

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 31 MARS 2017 | 31 MARS 2018 | ÉCART |
|---|---|---|---|
| Planification, recherche et administration | 138 | 144 | 6 |
| Gestion des services à la famille | 105 | 105 | 0 |
| Opérations régionales | 178 | 181 | 3 |
| Aînés | 30 | 31 | 1 |
| TOTAL | 451 | 461 | 10 |

### TABLEAU 2 : HEURES RÉMUNÉRÉES UTILISÉES

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | 31 MARS 2017 | 31 MARS 2018[1] | ÉCART |
|---|---|---|---|
| Planification, recherche et administration | 230 949 | 246 001 | 15 052 |
| Gestion des services à la famille | 181 349 | 181 410 | 61 |
| Opérations régionales | 310 510 | 312 446 | 1 936 |
| Aînés | 48 807 | 52 502 | 3 695 |
| TOTAL (en heures rémunérées) | 771 615 | 792 359 | 20 744 |
| TOTAL (en ETC transposés) | 423 | 434 | 11 |

1. Les données présentées dans ce tableau proviennent du système SINBAD.

## LE CLIMAT DE TRAVAIL

L'évaluation du rendement des employés est un des moyens utilisés pour renforcer la gestion des ressources humaines et contribuer à l'amélioration du climat de travail. À ce titre, en 2017-2018, le Ministère a réalisé 95,3 % des évaluations du personnel pour l'année 2016-2017. Notons également que, dans le but de favoriser la rétention du personnel, le Ministère s'enquiert du climat de travail à l'aide d'un questionnaire de départ auquel répondent, sur une base volontaire, les employés qui quittent le Ministère par voie de mutation ainsi que ceux qui démissionnent. De plus, les nouveaux employés sont invités, trois mois après leur entrée en fonction, à faire le point sur leur intégration. Ainsi, si des situations problématiques particulières sont décelées, une analyse plus poussée est réalisée pour que soient mis en place des mécanismes et des actions destinés à les améliorer.

## LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE (CTF)

Un audit visant à déterminer la conformité des pratiques organisationnelles de CTF aux exigences de la norme Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) a été réalisé au Ministère le 12 octobre 2017. Une vingtaine d'employés et de gestionnaires ont été rencontrés. À la suite de cet audit, une demande d'action corrective a été envoyée au Ministère, soit la mise en place d'un document démontrant que l'ensemble des membres du comité approuve la démarche CTF prescrite par la norme. La Direction des ressources humaines, matérielles et de la gestion contractuelle (DRHMGC) a donné suite à cette action corrective le 26 octobre 2017. Le 16 novembre 2017, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) a procédé à la fermeture de la demande d'action corrective et a émis le renouvellement du certificat de la norme CTF. Il est à noter qu'aucun autre ministère ou organisme public n'est détenteur de cette certification, ce qui illustre l'importance accordée à la prise en compte des réalités vécues par le personnel du Ministère en matière de recherche d'équilibre entre les exigences et les responsabilités liées à la vie professionnelle et à la vie familiale.

## LES RELATIONS ENTRE EMPLOYEUR ET EMPLOYÉS

Le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et le Comité mixte ministériel de 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 offrent aux membres du personnel la possibilité de donner leur avis sur différents sujets et de formuler des suggestions et des commentaires à l'intention des autorités ministérielles. Au cours de l'année 2017-2018, le CMRP a tenu deux rencontres, mais le CMMRP n'a pas siégé.

## LA SANTÉ DES PERSONNES

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi les travaux en lien avec son Plan d'action en santé et mieux-être des personnes au travail 2016-2018. Différentes manchettes ont été diffusées dans l'intranet pour sensibiliser les employés sur, entre autres, la santé mentale et la promotion de saines habitudes de vie, et pour encourager la pratique d'activités physiques. Le Ministère offre également à ses employés des activités à faible coût sur les lieux de travail.

Notons que la page intranet du Programme d'aide aux employés (PAE) a été mise à jour pour intégrer la possibilité d'emprunter les enregistrements sur DVD des conférences-midis présentées par le regroupement du PAE de la colline Parlementaire.

En matière de prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle, une capsule d'information a été diffusée. Cette capsule fait la promotion des diverses mesures préventives en la matière et vise à outiller le personnel pour qu'il puisse réagir de manière opportune en cas de comportements inadéquats. Sont également à la disposition du personnel des formulaires visant à mieux documenter les incidents, accidents et événements qui impliquent une manifestation de violence dans les rapports avec la clientèle destinés à des suggestions en matière de santé et sécurité du travail ou à faciliter le dépôt d'une plainte. Ainsi, à partir des

déclarations ou suggestions effectuées, des mesures correctives peuvent être apportées au besoin.

De plus, dans le but de favoriser les bonnes pratiques en matière d'adaptation des postes de travail et d'éviter les inconforts liés au travail à l'écran, le Ministère fait la promotion du système d'apprentissage en ligne ADAPTE. La liste des personnes ressources ayant des notions de base en ergonomie au Ministère est également disponible dans l'intranet.

En ce qui concerne la sécurité des employés, la liste des secouristes est facilement accessible dans l'intranet, et des manchettes visant à sensibiliser les employés sur cette question ont été produites.

## LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2017, le Ministère a consacré 259 701 $, soit 0,9 % de sa masse salariale, à la formation et au perfectionnement de son personnel. Cependant, grâce au report des excédents qu'affichait le Ministère à ce chapitre depuis les dernières années, l'objectif de 1 % prescrit par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance de la main-d'œuvre* est atteint. En moyenne, chaque employé a participé à 1,3 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 | DÉPENSES MOYENNES PAR PERSONNE ($) |
|---|---|---|---|
| 2017 | 0,9 | 1,3 | 573 |
| 2016 | 0,9 | 1,7 | 649 |
| 2015 | 0,9 | 1,1 | 553 |

Dans le but de réitérer l'importance accordée au développement des compétences et de bien cerner le cadre normatif afférent, le Ministère dispose d'un Cadre de référence en matière de développement des compétences. De plus, une section intranet est réservée à ce sujet et mise à jour au besoin. Par ailleurs, l'offre interne de formation a été révisée en cours d'année.

Enfin, une rubrique destinée au développement des compétences est prévue au formulaire d'évaluation du rendement pour rappeler aux gestionnaires et aux employés d'échanger sur cette question lors de l'évaluation annuelle.

## TABLEAU 4 : JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|
| Cadre | 14 | 34 | 6 |
| Professionnel | 325 | 384 | 139 |
| Fonctionnaire | 167 | 315 | 95 |

## TABLEAU 5 : RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ (EN DOLLARS)

| CHAMP D'ACTIVITÉ | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences » | 111 047 | 151 149 | 80 014 |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion[1] | 0 | 0 | 0 |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 10 143 | 21 033 | 1 515 |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 2 860 | 4 681 | 7 087 |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 0 | 2 652 | 5 686 |
| Coûts directs[2] | 94 715 | 66 168 | 96 359 |
| Coûts indirects[2] | 36 795 | 42 486 | 48 673 |
| TOTAL | 255 560 | 288 169 | 145 032 |

1. Formations incluses dans la section Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences ».
2. 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 2017-2018, 13 employés réguliers ont pris leur retraite, alors qu'en 2016-2017, on en dénombrait 20.

### TABLEAU 6 : NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

| CATÉGORIE D'EMPLOI | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| Cadre | 1 | 1 | 0 |
| Professionnel | 3 | 7 | 7 |
| Fonctionnaire | 3 | 12 | 6 |
| TOTAL | 7 | 20 | 13 |

## 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 (retraite, mutation, promotion avec concours et démission) et le nombre moyen d'employés.

### TABLEAU 7 : TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER (%)

| 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|---|---|
| 4,5 | 14,9 | 15,99 |

Il y a eu moins de départs à la retraite en 2017-2018 qu'en 2016-2017. Par ailleurs, le nombre de départs en mutation a légèrement augmenté au cours des dernières années, nombre lié, entre autres, à un rythme de dotation plus soutenu dans l'ensemble de la fonction publique. Ce rythme est notamment attribuable au grand nombre de processus de qualification réalisés. Ceux-ci ont en effet conduit à une augmentation du nombre de départs vers d'autres ministères ou organismes dans le cadre d'une promotion, par exemple.

# Les ressources financières

## LES SOURCES DE FINANCEMENT

Le financement des activités relevant du ministre de la Famille ainsi que de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus des fonds spéciaux sous la responsabilité du Ministère.

## LES CRÉDITS VOTÉS

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le budget de dépenses 2017-2018 du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration;
2. Mesures d'aide à la famille;
3. Condition des aînés;
4. Curateur public.

Les données relatives au programme 4 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Curateur public. Elles ne figurent donc pas dans celui du Ministère.

**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, des enfants et des aînés, 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. Enfin, ce programme est responsable de la coordination, de la mise en œuvre et du suivi des engagements pris relativement à la lutte contre l'intimidation.

**Le programme 2** – *Mesures d'aide à la famille* – a pour but de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs à l'enfance de qualité. Il procure les ressources nécessaires pour le financement des dépenses de fonctionnement des centres de la petite enfance (CPE), des garderies subventionnées et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC), ainsi que les subventions aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Il finance aussi les infrastructures des CPE et les régimes de retraite et d'assurance collective à l'intention du personnel des CPE, des BC et des garderies subventionnées. 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 municipalités régionales de comté qui désirent mettre en place des politiques familiales municipales. Enfin, il finance l'administration du programme de Soutien aux enfants offert sous forme d'un crédit d'impôt remboursable.

**Le programme 3** – *Condition des aînés* – a pour objectif de favoriser le vieillissement actif au sein de la société québécoise. Il vise à planifier, conseiller, concerter et soutenir des politiques ou mesures propices à combattre les préjugés, à favoriser la participation, la santé et la sécurité des personnes aînées, et ce, dans une perspective d'équité intergénérationnelle et de respect de la diversité. Il a également pour objectif de mettre en place des mesures permettant de lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et de soutenir de façon particulière les personnes aînées plus vulnérables.

## L'UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses 2017-2018 du Ministère présenté au Livre des crédits s'élève à 2 494 393 300 $, excluant les sommes destinées au Curateur public.

Le budget de dépenses révisé s'établit, quant à lui, à 2 510 981 800 $ (voir le tableau 8). Cette augmentation de 16 588 500 $ s'explique principalement par les annonces réalisées dans le cadre du Plan pour la réussite : dès la petite enfance et tout au long de la vie, de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants* et de la Politique gouvernementale de prévention en santé. Les dépenses réelles totalisent 2 473 898 300 $, soit 37 083 500 $ de moins que le budget révisé.

TABLEAU 8 : TABLEAU SOMMAIRE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| PROGRAMMES | BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2017-2018 | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018[1] | EXCÉDENT DU BUDGET SUR LES DÉPENSES |
|---|---|---|---|
| Programme 1 – Planification, recherche et administration | 72 016,2 | 59 797,7 | 12 218,5 |
| Programme 2 – Mesures d'aide à la famille | 2 408 625,2 | 2 393 825,7 | 14 799,5 |
| Programme 3 – Condition des aînés | 30 340,4 | 20 274,8 | 10 065,6 |
| TOTAL[2] | 2 510 981,8 | 2 473 898,3 | 37 083,5 |

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et organismes ne peuvent s'établir 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, qui s'effectue après le dépôt des rapports annuels de gestion.
2. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Le budget de dépenses révisé de même que les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2017-2018 et 2016-2017 sont présentés aux tableaux 9 à 11.

TABLEAU 9 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 1 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| PROGRAMME 1 PLANIFICATION, RECHERCHE ET ADMINISTRATION | BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2017-2018 | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018[1] | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017[2] |
|---|---|---|---|
| Élément 1 – Planification, recherche et administration | 72 016,2 | 59 797,7 | 58 656,3 |

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et organismes ne peuvent s'établir 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, qui s'effectue après le dépôt des rapports annuels de gestion.
2. Les montants des dépenses réelles pour 2016-2017 diffèrent des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 en raison de certains redressements de fin d'année effectués après son dépôt.

### Les principales variations du programme 1

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2017-2018 sont inférieures à celles présentées au budget de dépenses révisé, la différence s'établissant à 12 218 500 $. L'écart s'explique principalement par le fait que les sommes pour la Politique gouvernementale de prévention en santé ont été approuvées le 16 janvier 2018. Le terme de l'amortissement d'actifs importants et les diverses mesures d'économie appliquées pour l'atteinte des objectifs de réduction et de contrôle des dépenses dans le cadre d'une gestion responsable expliquent également une partie de l'excédent. La hausse des dépenses en 2017-2018 comparativement à 2016-2017 s'explique par l'augmentation de l'aide financière accordée dans le cadre du programme de lutte contre l'intimidation.

TABLEAU 10 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 2 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| PROGRAMME 2<br>MESURES D'AIDE À LA FAMILLE | BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2017-2018 | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018[1] | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017[2] |
|---|---|---|---|
| Élément 1 – Gestion des services à la famille | 16 276,1 | 9 903,5 | 14 018,9 |
| Élément 2 – Gouvernement de la nation crie | 18 284,5 | 18 284,5 | 18 218,9 |
| Élément 3 – Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance | 38 211,0 | 36 915,0 | 35 301,2 |
| Élément 4 – Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance | 90 911,2 | 90 911,2 | 87 647,7 |
| Élément 5 – Soutien aux enfants | 33 988,8 | 30 340,3 | 32 764,3 |
| Élément 6 – Organismes communautaires | 19 801,2 | 19 690,0 | 37 756,6 |
| Élément 7 – Régimes d'assurance collective et de congés de maternité | 34 569,0 | 34 569,0 | 34 706,5 |
| Élément 8 – Soutien financier aux centres de la petite enfance | 1 142 471,5 | 1 141 299,5 | 1 084 876,3 |
| Élément 9 – Soutien financier aux garderies | 463 601,9 | 463 089,7 | 453 454,5 |
| Élément 10 – Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial | 550 510,1 | 548 823,1 | 599 430,1 |
| TOTAL[3] | 2 408 625,2 | 2 393 825,7 | 2 398 175,0 |

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et organismes ne peuvent s'établir 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, qui s'effectue après le dépôt des rapports annuels de gestion.
2. Les montants des dépenses réelles pour 2016-2017 diffèrent des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 en raison de certains redressements de fin d'année effectués après son dépôt.
3. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## Les principales variations du programme 2

La somme disponible de 14 799 500 $ issue du programme 2, représentant moins de 1 % du budget de l'exercice financier 2017-2018, s'explique par des écarts entre les hypothèses retenues pour prévoir les besoins budgétaires et les faits constatés principalement quant aux paramètres suivants : la diminution du taux d'occupation des places en milieu familial, les contributions additionnelles des parents perçues par Revenu Québec et portées au Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance, plus élevées que prévu, la signature tardive des ententes de principes concernant les augmentations salariales du personnel des services de garde et les allocations particulières accordées dans le cadre de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux

enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants*. La baisse des dépenses réelles de 2017-2018 comparativement à 2016-2017 s'explique principalement par le versement d'une allocation spécifique non récurrente versée aux organismes communautaires (OC) pour l'exercice 2016-2017.

### TABLEAU 11 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 3 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| PROGRAMME 3<br>CONDITION DES AÎNÉS | BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2017-2018 | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018[1] | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017[2] |
|---|---|---|---|
| Élément 1 – Secrétariat aux aînés | 30 340,4 | 20 274,8 | 34 775,5 |

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et organismes ne peuvent s'établir 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, qui s'effectue après le dépôt des rapports annuels de gestion.
2. Les montants des dépenses réelles pour 2016-2017 diffèrent des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 en raison de certains redressements de fin d'année effectués après son dépôt.

#### Les principales variations du programme 3

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2017-2018 sont inférieures au budget de dépenses révisé, la différence s'élevant à 10 065 600 $. L'écart est principalement attribuable aux subventions pour le programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) pour l'année 2017-2018 qui ont été versées en 2016-2017. La baisse des dépenses réelles de 2017-2018 comparativement à celles de 2016-2017 s'explique par le versement en 2016-2017 des subventions pour les ITMAV pour la période s'étendant du 1er avril 2017 au 31 mars 2019 ainsi que par le fait que le programme Québec ami des aînés a reçu moins de projets admissibles que prévu.

## 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 visent à assurer la modernisation et l'optimisation de la prestation des services. Pour l'exercice 2017-2018, le Ministère a effectué des investissements en immobilisations de l'ordre de 2 938 200 $, comparativement à 1 911 300 $ en 2016-2017. La hausse des dépenses réelles de 2017-2018, comparativement à celles de 2016-2017, s'explique principalement par le projet de Gestion des dossiers d'interventions sociojudiciaires concernant les personnes aînées victimes de maltraitance, le projet de refonte du système Conception administrative famille enfance (CAFE) et les importantes améliorations apportées à ce système ainsi qu'aux systèmes Gestion du financement (GDF) et Sites Web ministériels (SWM) dans le cadre du projet de rehaussement technologique impliquant le changement des serveurs Windows.

### LES FONDS SPÉCIAUX

Les activités qui relèvent du Ministère comprennent également la gestion des fonds spéciaux suivants :

- le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance;
- le Fonds pour le développement des jeunes enfants;
- le Fonds de soutien aux proches aidants.

#### Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance

Mis en place en 2015-2016, le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance est affecté exclusivement au financement des services de garde éducatifs et a pour objectif d'offrir aux enfants des services de garde accessibles et de qualité. Les revenus proviennent d'une contribution versée par le Ministère. Les sommes relatives à la contribution additionnelle des parents sont de nature fiduciaire et sont par conséquent exclues du périmètre comptable du gouvernement.

TABLEAU 12 : REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| | SOMMES RÉELLES 2016-2017[1] | SOMMES RÉELLES 2017-2018[2] |
|---|---|---|
| Revenus | 2 313 595,7 | 2 333 888,7 |
| Dépenses | 2 263 795,7 | 2 364 188,7 |
| Surplus (déficit) | 49 800,0 | (30 300,0) |
| Surplus cumulé | 49 800,0 | 19 500,0[3] |

1. Montants excluant la contribution additionnelle des parents de 155,8 M$. À ce montant s'ajoutent 5,5 M$ provenant de l'écart entre les montants réels et estimés pour l'année fiscale 2015.
2. Montants excluant la contribution additionnelle des parents de 151,8 M$. À ce montant s'ajoutent 5,2 M$ provenant de l'écart entre les montants réels et estimés pour les années fiscales 2015 et 2016.
3. À la suite de la signature des ententes de principe par les parties, en mars 2018, des sommes liées aux conditions de travail ont été versées aux services de garde en 2017-2018, et ce, pour tenir compte des obligations qui en découlaient. Le solde de 19,5 M$ sera versé ultérieurement.

## Les ressources informationnelles

En 2017-2018, le Ministère ne comptait aucun projet en cours de réalisation. Cependant, il comptait trois projets en cours de conception, et assurait 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 EN COURS DE CONCEPTION

- *Gestion des subventions aux organismes soutenant les familles et les aînés*

  Le Ministère désire mettre en place un système informatisé de gestion des subventions aux organismes communautaires, aux organismes sans but lucratif, aux municipalités, etc. qui

soutiennent les familles et les aînés. Six programmes, totalisant de 20 à 30 millions de dollars en subventions, sont visés à moyen terme.

- *Gestion des dossiers d'interventions sociojudiciaires concernant les personnes aînées victimes de maltraitance (analyse préliminaire)*

  L'analyse préliminaire a été effectuée en 2017-2018 avec pour objectif de doter le Ministère d'un outil qui lui permettrait d'assurer plus facilement le suivi des dossiers d'interventions sociojudiciaires de personnes aînées victimes de maltraitance pouvant impliquer un acte criminel ou pénal. Cet outil vise à rendre disponible pour les intervenants des différents ministères et organismes impliqués et dûment autorisés (réseau de la santé, corps de police et autres) une information plus complète susceptible de mieux orienter les interventions de chacun.

- *CAFE – Refonte (analyse préliminaire)*

  L'analyse préliminaire a débuté en décembre 2017. Avec ce projet, le Ministère veut renforcer la gestion ministérielle des services de garde éducatifs à l'enfance par une meilleure administration des activités découlant de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* et des règlements afférents. Pour améliorer et optimiser les différentes interventions auprès de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE), le Ministère veut revoir les processus et le fonctionnement du système informatique CAFE, qui soutient la gestion des services de garde éducatifs.

TABLEAU 13 : COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS POUR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2017-2018 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| CATÉGORIES DE COÛTS | INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES PRÉVUS | INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES RÉELS | DÉPENSES NON CAPITALISABLES PRÉVUES | DÉPENSES NON CAPITALISABLES RÉELLES |
|---|---|---|---|---|
| Activités d'encadrement | 0,0 | 0,0 | 705,0 | 610,3 |
| Activités de continuité | 4 242,9 | 2 648,2 | 9 849,5 | 7 394,8 |
| Projets | 890,0 | 277,7 | 90,0 | 0,0 |
| TOTAL | 5 132,9 | 2 925,9 | 10 644,5 | 8 005,1 |

TABLEAU 14 : LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

| PROJET | AVANCEMENT (%) | EXPLICATION SOMMAIRE DE L'ÉCART |
|---|---|---|
| Gestion des subventions | 0 | Les travaux ont été repoussés en 2018-2019. |
| Interventions sociojudiciaires | 100 | L'étape de l'analyse préliminaire s'est terminée en 2017-2018. |
| CAFE – Refonte – Analyse préliminaire | 9 | L'étape de l'analyse préliminaire a débuté en 2017-2018. |

TABLEAU 15 : RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

| LISTE DES PROJETS | RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES | RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES | RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES | RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestion des subventions | 0,0 | 0,0 | 90,0 | 0,0 | Les travaux ont été repoussés en 2018-2019. |
| Interventions sociojudiciaires | 0,0 | 80,1 | 150,0 | 188,0 | La réalisation d'un prototype a été ajoutée à la portée. |
| CAFE – Refonte – Analyse préliminaire | 200,0 | 54,8 | 740,0 | 89,7 | La phase a démarré plus tard que prévu. |

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

- *Conformité*

  Les normes sur l'accessibilité du Web énoncent des règles permettant à tout site Web d'être facilement accessible aux personnes handicapées. Le Ministère respecte la plupart de ces normes en ce qui concerne l'architecture de son site Web.

  De plus, il rend graduellement ses documents conformes aux nouvelles normes gouvernementales, ce qui permet aux internautes de les consulter en format HTML ou PDF accessible. Ces formats présentent toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information pour les personnes handicapées.

- *Obstacles et situations particulières*

  En raison de la grande quantité de documents qu'il diffuse dans son site Web et du temps nécessaire à leur conversion, le Ministère ne peut actuellement pas diffuser tous les documents en version accessible. Cependant, une assistance est offerte aux utilisateurs qui éprouvent de la difficulté à consulter les documents téléchargeables ou à remplir un formulaire en ligne.

- *Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards*

  Le Ministère respecte les standards d'accessibilité du Web lorsqu'il apporte des améliorations à son site. Au quotidien, le Ministère s'assure d'intégrer du contenu accessible à son site : entre autres, il offre des versions HTML de ses publications, des tableaux comprenant les balises nécessaires à l'accessibilité et des transcriptions de ses vidéos.

  En outre, le Ministère exige également de ses fournisseurs qu'ils se conforment aux normes d'accessibilité en vigueur, tant sur le plan du montage graphique de documents que sur celui de la production de formulaires Web.

- *Plan d'action en matière d'accessibilité*

  Le Ministère possède un plan d'action officiel en matière d'accessibilité du Web. Un comité ministériel de suivi assure sa mise en œuvre. Toutes les unités administratives du Ministère y sont représentées.

- *Sensibilisation et formation*

  La section de l'intranet ministériel réservée à l'accessibilité du Web a été bonifiée au cours de l'année. Une ressource de la Direction des communications conseille ponctuellement les producteurs de contenus Web de l'ensemble du Ministère. Bien que chacune des directions du Ministère puisse s'appuyer sur au moins une ressource formée en matière d'accessibilité du Web, des formations de base ont également été offertes sur demande par la Direction des communications.

- *Cadre de gouvernance en matière d'accessibilité et ressources mises à contribution*

  La Direction des communications est responsable de ce dossier au Ministère. L'application des standards d'accessibilité du Web est cependant une responsabilité partagée par l'ensemble des unités administratives.

# CHAPITRE 3

LES FAITS SAILLANTS

## Les services de garde

### LA LOI VISANT À AMÉLIORER LA QUALITÉ ÉDUCATIVE ET À FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HARMONIEUX DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (PROJET DE LOI N$^{O}$ 143)

La *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance* a été sanctionnée le 8 décembre 2017. Elle modifie la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ainsi que le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

Les modifications ont été effectuées en vue de favoriser la réussite éducative des enfants, de resserrer l'encadrement en matière de sécurité des services de garde et d'assurer la pérennité et la qualité du réseau des services de garde.

### LA RÉVISION DE L'OFFRE

Depuis 2016, un nouveau modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) a été établi par le ministère de la Famille. Celui-ci dispose maintenant d'un portrait des soldes territoriaux de places, soit les territoires qui sont en déficit, en équilibre ou en surplus de places ainsi que des taux de couverture territoriaux de la demande.

Le gouvernement a donc décidé de procéder à une révision de l'offre de places en services de garde pour présenter une offre de service diversifiée, améliorer l'équilibre entre l'offre de places disponibles et les besoins de places des parents, favoriser l'utilisation optimale des places existantes et, ainsi, assurer la pérennité des services de garde éducatifs à l'enfance. Cette révision a été effectuée en collaboration avec les comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance, qui ont une solide connaissance des réalités locales et régionales de leur territoire.

À la suite de l'exercice de révision de l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance, le Ministère a annoncé, le 6 mars 2018, le développement facilité de 92 projets dont la réalisation était prévue d'ici 2020-2021. Cela a permis la création accélérée de près de 3 800 nouvelles places subventionnées sur l'ensemble du territoire québécois. De plus, 2 000 nouvelles places subventionnées seront accordées à des centres de la petite enfance (CPE) et à des garderies subventionnées dans le cadre d'un appel de projets ciblé.

Le Ministère a aussi diffusé dans son site Web des cartes géographiques de chacun des territoires des comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs. Ces cartes illustrent les taux de couverture de la demande de places en services de garde régis en 2017 et en 2021. Elles seront mises à jour deux fois par année, en février et en juin, pour que soit facilité un développement plus cohérent des services de garde éducatifs au Québec.

## La réussite éducative

### LA STRATÉGIE RELATIVE AUX SERVICES ÉDUCATIFS OFFERTS AUX ENFANTS DE 0 À 8 ANS – *TOUT POUR NOS ENFANTS* – POLITIQUE DE LA RÉUSSITE ÉDUCATIVE

La Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants* a été lancée le 16 janvier 2018. Cette stratégie est l'un des éléments majeurs de la mise en œuvre des principes et des orientations de la Politique de la réussite éducative – *Le plaisir d'apprendre, la chance de réussir* lancée le 21 juin 2017. Elle est le fruit d'un travail conjoint entre le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et le ministère de la Famille. Le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Culture et des Communications et l'Office des personnes handicapées du Québec y ont également contribué.

Lors de la mise à jour du Plan économique du Québec présentée le 21 novembre 2017, le ministre des Finances a rappelé les investissements de 127 M$ sur six ans alloués à la réussite éducative et a annoncé une bonification de ces investissements de 125 M$ sur six ans dans le cadre de la Stratégie *Tout pour nos enfants*.

Ces sommes visent :

- à favoriser l'égalité des chances pour les jeunes enfants en leur offrant les meilleures conditions de développement, comme un soutien adapté à leurs besoins;
- à assurer un parcours éducatif continu et des transitions harmonieuses entre le milieu de garde et l'école pour les enfants les plus vulnérables ou ayant des besoins particuliers;
- à renforcer et à appuyer les projets visant à améliorer la qualité éducative, en offrant notamment un soutien additionnel pour les interventions auprès des enfants ayant des besoins particuliers;
- à permettre à tous les enfants d'acquérir des compétences essentielles grâce à des actions visant à promouvoir l'éveil à la lecture, à l'écriture et aux mathématiques, et ce, dès le plus jeune âge;
- à accompagner les parents pour leur donner les outils nécessaires au développement de leurs enfants.

Entre le 16 janvier et le 31 mars 2018, les mesures suivantes ont été annoncées :

- une allocation réservée aux CPE et aux garderies subventionnées pour réaliser des activités visant à faciliter la transition des enfants de 4 ans vers l'école;
- une allocation réservée aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) pour réaliser des projets d'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance en milieu familial;
- une allocation réservée aux CPE et aux garderies subventionnées pour le financement des sorties éducatives des enfants issus de milieux défavorisés;
- le financement de projets d'aménagement ou de réaménagement des aires de jeux extérieurs des CPE.

## Le soutien aux familles ayant des besoins particuliers

### LES MESURES DE SOUTIEN À L'ÉGARD DES ENFANTS HANDICAPÉS

- *Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde* (AIEH)

L'AIEH est prévue dans les règles budgétaires des CPE, dans celles des garderies subventionnées ainsi que dans celles des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) et des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG).

L'AIEH est accordée au prestataire de services qui intègre un enfant handicapé :

- âgé de 59 mois ou moins;
- d'âge scolaire (selon certaines conditions).

Le montant global est passé de 11,2 M$ pour 2 274 enfants en 2005-2006 à plus de 82,6 M$ pour 9 125 enfants en 2016-2017.

- *Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins* (MES)

Cette mesure s'adresse aux prestataires de services de garde subventionnés qui intègrent des enfants handicapés âgés de 59 mois et moins et ayant d'importants besoins. Il s'agit d'une aide de dernier recours qui s'additionne à l'AIEH pour couvrir jusqu'à trois heures d'accompagnement par jour.

Le budget attribué à la MES est passé de 360 000 $ en 2005-2006 à 2 091 745 $ en 2016-2017. En 2017-2018, il a été rehaussé à 4 680 000 $. Le nombre d'enfants qui ont bénéficié de la MES est passé de 104 en 2005-2006 à 404 pour l'année de référence allant du 1er septembre 2017 au 31 août 2018.

En 2017-2018, les investissements additionnels destinés à favoriser la réussite éducative des enfants, annoncés dans le budget du Québec 2018-2019, ont permis d'augmenter la rémunération horaire globale (incluant les avantages sociaux) du personnel accompagnateur de 15 $ à 21,64 $ l'heure. Cette augmentation assure une cohérence avec la rémunération des aides-éducatrices prise en compte dans la subvention de fonctionnement du CPE ou de la garderie.

- *Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)*

Le SEHNSE, entré en vigueur le 1er septembre 2016, vise à reconnaître le caractère exceptionnel de la situation que vivent certains parents d'enfants gravement malades ou ayant des incapacités importantes, et à bonifier l'aide financière les aidant à assumer les responsabilités hors du commun qui leur incombent.

Cette mesure contribue à accorder aux parents une flexibilité qui les aide à répondre aux besoins exceptionnels, spécifiques et évolutifs de leur enfant, tout en leur permettant de faire face aux dépenses additionnelles non complètement couvertes par les différents programmes et services

gouvernementaux. La gestion de cette mesure a été confiée à Retraite Québec, qui assure avec diligence le traitement des dossiers.

En 2018, le montant versé est de 962 $ par mois, ou 11 544 $ par année. Il est indexé le 1er janvier de chaque année. Au 31 mars 2018, 1 798 familles bénéficiaient de cette mesure.

### L'EXEMPTION DE LA CONTRIBUTION PARENTALE

Depuis 1997, les parents qui reçoivent une prestation en application du Programme d'aide sociale ou du Programme de solidarité sociale prévus par la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* sont admissibles à l'exemption du paiement de la contribution réduite pour un maximum de 2,5 jours de garde par semaine.

En décembre 2017, à l'occasion du dévoilement du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, le gouvernement a annoncé que cette exemption serait portée de 2,5 à 5 jours par semaine à compter de janvier 2020. Mais, en mars 2018, lors du dépôt du Plan économique du Québec pour 2018-2019, le gouvernement en a annoncé le devancement au 1er août 2018. La bonification de l'exemption de la contribution parentale à partir d'août 2018 représente un investissement de 95 M$ sur cinq ans, soit de 2018-2019 à 2022-2023.

Cette modification du *Règlement sur la contribution réduite* a été motivée par la volonté du gouvernement de favoriser l'accès des enfants issus d'un milieu défavorisé aux services de garde éducatifs, dans toutes les régions du Québec. Elle contribuera à accroître l'égalité des chances des enfants qui vivent dans un contexte de précarité socioéconomique, et pour qui la fréquentation d'un service de garde de qualité a le plus d'effets sur leur développement global. Ultimement, l'objectif est de faciliter le cheminement vers le réseau scolaire, de favoriser la réussite éducative et de prévenir le décrochage scolaire.

Ainsi, depuis le 1er août 2018, les parents qui sont prestataires du Programme d'aide sociale, du Programme de solidarité sociale, du Programme alternative jeunesse, du Programme objectif emploi du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou du Programme de sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris, sont admissibles à l'exemption du paiement de la contribution de base pour 5 jours par semaine.

### LE SOUTIEN FINANCIER À LA MISSION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES FAMILLE ET AUX ACTIVITÉS DES HALTES-GARDERIES COMMUNAUTAIRES

Les familles du Québec peuvent compter sur un vaste réseau d'organismes communautaires Famille (OCF). Ces organismes favorisent le mieux-être et l'épanouissement des familles ainsi que le développement des enfants dans leur milieu de vie.

Le Ministère soutient financièrement la mission (le fonctionnement) de 270 organismes, dont 260 OCF, qui interviennent directement auprès des familles par le biais de son Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles, en vigueur depuis le 1er avril 2005. Le budget total du Programme s'élève à 19,7 M$.

Le Ministère soutient aussi financièrement les activités des haltes-garderies communautaires (HGC) de 245 organismes communautaires. Le budget total de ce programme s'élève à 4 M$.

Le 6 mars 2017, le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille d'alors a annoncé l'attribution, en 2016-2017, d'une aide financière additionnelle non récurrente de 20 M$ couvrant les exercices financiers 2017-2018 et 2018-2019, dont 18 M$ pour les OCF et les regroupements, et 2 M$ pour les organismes communautaires offrant des activités de HGC.

Non seulement cette aide financière augmente la capacité des OC à soutenir et à outiller les parents, mais elle favorise un environnement propice à l'apprentissage. Elle contribue notamment à une plus grande offre d'activités pour encourager l'éveil à la lecture et la littératie familiale, ce qui favorise le développement global des enfants, leur transition vers l'école et leur réussite éducative.

Dans le cadre de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants*, et pour renforcer leur capacité à accompagner les parents, le gouvernement du Québec s'est engagé à rehausser le financement accordé aux OCF et aux OC qui offrent des services de halte-garderie communautaires.

## La conciliation famille-travail-études

Au Québec, la conciliation famille-travail-études (CFTE) constitue un défi pour bon nombre de travailleuses et de travailleurs qui ont à concilier travail et famille, auxquels s'ajoutent, pour certains, les études. Une adéquation plus fine entre les besoins des parents et la réponse apportée par l'État, les milieux de travail, de vie et d'enseignement, est requise pour favoriser un meilleur équilibre entre les sphères de la vie familiale, professionnelle et scolaire.

La CFTE est un axe important de la politique familiale du Québec. Le ministère de la Famille, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, a amorcé des travaux pour déterminer des mesures porteuses en conciliation famille-travail-études. Il a mis en place une Table des sous-ministres adjoints relative à la politique familiale et à la CFTE ainsi qu'un comité interministériel. Ceux-ci sont composés des ministères et organismes (MO) gouvernementaux membres du Réseau gouvernemental des répondantes et répondants en matière de politique familiale, auxquels se sont ajoutés le ministère du Transport, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Près d'une vingtaine de MO ont contribué aux travaux du Ministère.

Par ailleurs, un comité ministériel de la conciliation famille-travail-études, présidé par le ministre de la Famille, a été créé par décret le 25 octobre 2017 pour favoriser la mise en place par le gouvernement des mesures facilitant la CFTE dans toutes les sphères d'activités. Le Comité a tenu 6 rencontres en 2017-2018.

## Le mieux-être et l'épanouissement des personnes aînées

### LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES (PAM)

Le second Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées a été lancé le 15 juin 2017.

Ce plan d'action comprend 52 mesures, sous la responsabilité de 13 ministères et organismes gouvernementaux. Une somme de 45,8 M$ sur six ans est consacrée à sa mise en œuvre.

Deux priorités d'action y sont présentées : la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance matérielle et financière.

### LE FORUM SUR LA MALTRAITANCE MATÉRIELLE ET FINANCIÈRE

Le Forum sur la maltraitance matérielle et financière a eu lieu le 22 février 2018. Il a réuni une centaine de participants représentant les secteurs financier, juridique, gouvernemental, ceux de la recherche sociale ainsi que des organismes qui travaillent à la défense des droits des aînés.

Le comité consultatif mis sur pied initialement pour élaborer le Forum a été pérennisé. Les membres[1] vont analyser les suggestions qui ont été faites lors du Forum, formuler des recommandations et les transmettre au gouvernement.

Le mandat de la Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA) sera aussi élargi pour que soit bonifiée son expertise en matière de maltraitance matérielle et financière. Une somme additionnelle de 2 M$ sur quatre ans a été annoncée dans le budget du Québec 2018-2019 pour que soit amélioré le soutien offert par les intervenants de la Ligne AAA aux aînés victimes de maltraitance financière et matérielle. Pour l'année 2017-2018, 5 254 appels ont été traités, contre 3 822 en 2016-2017.

### LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Cette loi a été sanctionnée le 30 mai 2017. Elle comporte six mesures de protection, soit :

1. L'adoption obligatoire d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité;
2. La bonification du rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
3. La possibilité de lever la confidentialité ou le secret professionnel lorsqu'il y a risque sérieux de mort ou de blessures graves, la protection contre les représailles et l'immunité de poursuite;
4. L'encadrement réglementaire de l'utilisation des mécanismes de surveillance par un usager ou son représentant;
5. La mise en place d'une entente-cadre nationale et de processus d'intervention concertés pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées;
6. L'obligation, pour tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel (sauf les avocats et les notaires), de signaler les situations de maltraitance qui portent atteinte de façon sérieuse à l'intégrité physique ou psychologique des personnes suivantes :
    - les personnes hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD);

[1] Autorité des marchés financiers, Banque Nationale, Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, Chambre des notaires du Québec, Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Curateur public, ministère de la Justice, Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec, Conférence des Tables régionales de concertation des aînés et Secrétariat aux aînés.

- les personnes inaptes protégées soit en tutelle, en curatelle ou à l'égard desquelles en mandat d'inaptitude a été homologué, peu importe leur lieu de résidence.

Par ailleurs, le *Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)*, entré en vigueur le 8 mars 2018, découle de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*.

Ce règlement prend en considération les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches, le droit des aînés à la vie privée et à leur intégrité ainsi que la préservation de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement et de la réputation de celui-ci.

### LE PLAN D'ACTION VIEILLIR ET VIVRE ENSEMBLE, CHEZ SOI, DANS SA COMMUNAUTÉ, AU QUÉBEC (VVE)

Pour l'année 2017-2018, le plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (VVE) a été prolongé d'une année.

L'élaboration du plan d'action 2018-2023, en coresponsabilité avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, a été précédée de consultations menées auprès d'organismes non gouvernementaux concernés par les conditions de vie des personnes aînées ainsi qu'auprès de la population. Elles ont permis de prendre en compte les préoccupations exprimées en vue de planifier les initiatives à réaliser d'ici 2023.

Ainsi, un forum a donné le coup d'envoi à cette démarche en réunissant, les 1er et 2 juin 2017, plus de 200 représentants d'organismes et des experts désireux de favoriser la participation pleine et entière des personnes aînées à la vie des communautés du Québec.

Par la suite, un sondage en ligne a permis de connaître l'opinion d'environ 1 400 personnes sur les thèmes pouvant orienter les interventions gouvernementales des cinq prochaines années pour adapter le Québec au vieillissement rapide de sa population.

De plus, près d'une centaine d'organisations ont été invitées à produire un mémoire faisant état de leurs recommandations. Parmi elles, une trentaine de partenaires ont eu l'occasion d'exprimer de vive voix leurs points de vue dans le cadre d'une journée de consultation particulière qui s'est tenue le 28 septembre 2017.

Le budget du Québec 2018-2019 prévoit l'injection de sommes à l'égard du vieillissement actif, dont 51,7 M$ pour de nouvelles initiatives d'ici 2022-2023, soit :

- 22 M$ pour la poursuite du financement pour les proches aidants;
- 10 M$ pour le financement additionnel des programmes Municipalité amie des aînés (MADA) et Québec ami des aînés (QADA);
- 4,6 M$ pour favoriser les relations intergénérationnelles;
- 15,1 M$ pour le financement d'autres mesures.

## LA DÉMARCHE MUNICIPALITÉ AMIE DES AÎNÉS (MADA)

Le programme de soutien à la démarche Municipalité amie des aînés vise à soutenir la participation active des aînés, leur maintien à domicile et leur inclusion sociale. Il donne l'occasion au milieu municipal, aux organismes communautaires, aux intervenants de la santé et aux personnes aînées de développer une vision commune en vue d'adapter les services municipaux au vieillissement de la population.

Le programme permet au Québec de concrétiser l'approche en matière de vieillissement actif prônée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Il est d'ailleurs affilié à l'OMS dans le cadre du Réseau mondial OMS pour les villes et communautés amies des aînés (Réseau mondial OMS VADA).

- *Le Québec : reconnu comme un chef de file mondial*

À la suite d'un appel de projets tenu en 2017-2018, le Ministère a accordé une aide financière totalisant 1 285 288 $ pour soutenir la démarche de 169 municipalités et 10 MRC dans 13 régions du Québec. Ainsi, ces municipalités et MRC ont reçu directement une aide financière totalisant 1 105 388 $ pour implanter ou mettre à jour des politiques municipales et des plans d'action en faveur des aînés. De plus, elles bénéficient d'un soutien technique offert par le Ministère grâce au Carrefour action municipale et famille (CAMF), qui a reçu à cette fin une aide financière de 259 900 $.

À ce jour, 899 municipalités et MRC regroupant 91,4 % de la population québécoise participent à cette démarche, ce qui dépasse l'objectif fixé à 860 municipalités dans le cadre du Plan d'action 2012-2017 découlant de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*. De ce nombre, 707 ont complété toutes les étapes de la démarche et ont donc été reconnues officiellement « Municipalité amie des aînés » par la ministre. Ces résultats permettent au Québec d'être reconnu comme un chef de file mondial dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour favoriser le vieillissement actif.

- *Collaborer avec des partenaires inspirants*

Le Ministère a aussi financé le Centre de recherche sur le vieillissement (CDRV) de l'Université de Sherbrooke pour la production d'une vaste étude portant sur la démarche MADA. Des investissements totalisant 794 k$ ont été réalisés sur la période 2012-2017. Les résultats de l'étude ont permis, entre autres, d'évaluer les effets positifs du programme MADA et de documenter les changements survenus au sein des municipalités grâce à l'implantation de la démarche MADA.

De plus, pour soutenir le partage de bonnes pratiques en milieu municipal en matière de vieillissement, le Ministère organise des rencontres bisannuelles d'échanges et de formation pour le Réseau des grandes villes québécoises MADA, en collaboration avec le CDRV et le CAMF. En 2017-2018, une des deux rencontres a eu lieu en mai 2017, celle de l'automne ayant été annulée pour cause d'élections municipales.

Le Réseau mondial OMS VADA compte plus de 500 villes situées dans 37 pays et représentant 158 millions de personnes. Il offre aux MADA du Québec un rayonnement important. En février 2018, 34 municipalités québécoises étaient inscrites au Réseau mondial OMS VADA.

Enfin, les municipalités et MRC peuvent avoir accès au Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM-MADA) du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), en vue d'obtenir une aide financière pour réaliser de petits travaux de construction, de réfection ou d'agrandissement d'infrastructures répondant aux besoins des aînés.

Le ministère de la Famille collabore à ce programme en évaluant la pertinence des projets présentés. Depuis 2010, il a recommandé 351 projets au MAMOT pour une aide financière estimée à plus de 20 M$. Un appel de projets PIQM-MADA a eu lieu du 13 février au 9 juin 2017, et un autre a été lancé le 21 février 2018. Celui-ci prendra fin le 16 mai 2018.

### LE PROGRAMME QUÉBEC AMI DES AÎNÉS (QADA)

Le programme QADA constitue l'un des leviers d'action privilégiés par la Politique *Vieillir et vivre ensemble*, *chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Il soutient financièrement des initiatives visant à adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées pour leur permettre de rester chez elles, dans leur communauté, dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant, et dans un esprit de développement durable.

Les deux volets du programme ont permis de soutenir 66 projets, à la suite d'un appel de projets tenu du 16 juin au 22 septembre 2017.

Pour le volet Soutien à des projets d'expérimentation, de recherche-action ou de déploiement, une somme de 3 896 194 $ a été accordée sur trois ans pour la réalisation de 13 projets.

Pour sa part, le volet Soutien aux actions communautaires appuie la réalisation de projets locaux ou régionaux concrets issus notamment des plans d'action élaborés dans le cadre de la démarche MADA. Ce volet du programme est régionalisé par le ministère de la Famille, et les projets sont analysés par un comité consultatif dans chacune des régions.

Une somme de 4 336 647 $ a été accordée sur trois ans pour la réalisation de 53 projets dans 16 régions. Ont été priorisés les projets abordant l'un des thèmes suivants : abus, maltraitance et intimidation, transmission du savoir entre personnes aînées ou entre générations ou autres projets intergénérationnels, développement de milieux de vie sains et sécuritaires. Des projets visant à contrer l'âgisme, les préjugés et les stéréotypes ont aussi été retenus.

### LE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS INTERGÉNÉRATIONNELLES

En soutien à la consolidation de leurs activités, le Ministère a accordé, en 2017-2018, une aide financière de 45 k$ à chacune des six Maisons des grands-parents présentes au Québec. Elles sont établies à Joliette, à Laval, à Québec, à Sherbrooke, à Trois-Rivières et à Montréal.

### LA RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES PERSONNES AÎNÉES : LE PRIX HOMMAGE AÎNÉS 2017

Le prix Hommage Aînés vise à reconnaître l'apport de personnes qui œuvrent bénévolement pour améliorer le mieux-être des aînés de leur communauté et favoriser leur participation accrue à la société. La sélection des lauréates et des lauréats est effectuée par les tables régionales de concertation des aînés. Le 22 novembre 2017, la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M$^{me}$ Francine Charbonneau, a ainsi souligné l'engagement bénévole exceptionnel de 18 personnes aînées issues de toutes les régions du Québec à l'occasion d'une cérémonie officielle tenue au restaurant Le Parlementaire à Québec.

## La prévention et la lutte contre l'intimidation

### LE PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION 2015-2018 – ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION, UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Le Plan d'action a été lancé par le premier ministre et la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation le 18 novembre 2015, en présence de parlementaires de tous les partis. Il concrétise l'engagement du gouvernement du Québec à lutter contre l'intimidation à tous les âges et dans tous les milieux, y compris dans le cyberespace.

Fruit d'une collaboration entre 16 ministères et organismes, ce plan d'action s'articule autour de cinq grandes orientations qui se déclinent en 53 mesures, allant de la promotion du mieux vivre ensemble au soutien des victimes, en passant par une information accrue des citoyennes et des citoyens et la formation des intervenants. Le ministère de la Famille est responsable de la coordination du plan tandis que chaque MO est responsable de ses engagements.

Selon le bilan provisoire réalisé en décembre 2017, plusieurs mesures inscrites au plan d'action étaient complétées ou intégrées aux activités courantes des ministères et organismes. Voici les principales réalisations du ministère de la Famille pour l'année 2017-2018 :

- la mise en œuvre du troisième volet de la campagne sociétale contre l'intimidation (mesure 1.1);
- la remise des prix Ensemble contre l'intimidation (mesure 2.5), qui vise à reconnaître la contribution exemplaire d'un individu, d'une organisation et d'un acteur du milieu scolaire. La troisième remise du prix a eu lieu le 5 octobre 2017;
- un nouvel appel de projets pour le Programme de soutien financier *Ensemble contre l'intimidation* (mesure 4.7) permettant à des organismes à but non lucratif de mettre en œuvre des projets novateurs, de bonifier les interventions ou d'étendre leurs actions vers des groupes de personnes ou des milieux qui sont peu ou pas encore rejoints;
- la réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme de soutien financier visant à appuyer des initiatives d'adaptation ou la création d'outils tenant compte des réalités autochtones (mesure 4.8).

Le gouvernement a investi des sommes totalisant 4,4 M$ sur trois ans pour la mise en œuvre de ce plan d'action. Ces investissements s'ajoutent aux actions menées par les MO ainsi qu'à plusieurs initiatives portées par les différents milieux concernés. Le plan d'action a été prolongé d'un an, soit jusqu'au 31 mars 2019.

Au cours de l'année 2017-2018, une bonification de 1 M$ du Programme de soutien financier *Ensemble contre l'intimidation* a de plus été annoncée dans le cadre du budget du Québec 2017-2018, pour que les efforts de la lutte contre l'intimidation se poursuivent et que le nombre d'interventions sur le terrain augmente. De plus, dans le cadre du budget du Québec 2018-2019, des investissements supplémentaires de 0,5 M$ par année ont aussi été annoncés pour ce programme, ce qui représente un ajout de 2,5 M$ sur cinq ans.

## LA CAMPAGNE SOCIÉTALE

La campagne sociétale est l'une des mesures phares du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*. Elle vise à sensibiliser l'ensemble de la population et les collectivités à l'adoption d'attitudes et de rapports civiques, inclusifs, ouverts à la différence et égalitaires.

La réalisation de cette campagne, diffusée en trois phases, démontre que le gouvernement s'est engagé à prévenir et à contrer l'intimidation sous toutes ses formes et dans tous les milieux de vie.

La première phase de la campagne a été diffusée entre novembre 2015 et mars 2016, et la seconde, du 8 mars au 9 avril 2017. Dans la continuité de la campagne sociétale des deux dernières années, la campagne gouvernementale de 2017-2018, coordonnée par le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG), visait la sensibilisation de la population à la violence sous toutes ses formes.

En effet, en 2017-2018, les activités d'information et de sensibilisation grand public du gouvernement ont été regroupées autour d'axes de communication ciblés. Ces regroupements se sont traduits par la réalisation de cinq grandes campagnes intégrées. L'une d'elles a porté sur la lutte contre la violence sous toutes ses formes, une priorité pour le gouvernement. Cette campagne a abordé les principales problématiques liées à la violence, soit l'intimidation, les violences sexuelles (agressions sexuelles et exploitation sexuelle), la violence conjugale et la maltraitance envers les personnes aînées. Le volet intimidation a été diffusé du 25 septembre au 22 octobre 2017.

Les campagnes intégrées ont été menées par le SCG, qui a travaillé en étroite collaboration avec les différents ministères et organismes concernés pour assurer la cohérence et l'arrimage des messages gouvernementaux. Le budget total prévu en 2017-2018 pour la réalisation de la campagne gouvernementale pour contrer la violence sous toutes ses formes était de plus de 2,4 M$.

# CHAPITRE 4

## LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le chapitre 4 présente les résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2017-2022 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2017-2018 du ministère de la Famille.

## LE PLAN STRATÉGIQUE 2017-2022

L'exercice 2017-2018 représentait la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2017-2022 du Ministère. Au 31 mars 2018, des résultats étaient attendus pour 6 cibles sur les 42 prévues au plan; 3 ont été atteintes et les 3 autres sont en cours de réalisation. Les résultats des autres cibles sont à venir, selon l'échéancier indiqué au Plan stratégique 2017-2022.

L'ensemble des objectifs et des cibles inscrits au Plan stratégique 2017-2022 se rattachent à cinq grandes orientations. La première orientation s'énonce comme suit : « Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles ». Pour y parvenir, le Ministère entend mobiliser tous les acteurs concernés par la politique familiale québécoise.

La deuxième orientation vise à « Assurer la pérennité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance ». À cet égard, le Ministère prévoit intensifier les efforts amorcés en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs et compléter le réseau de façon optimale, en s'assurant que l'offre de services est adaptée aux besoins des parents.

Par la troisième orientation, « Favoriser le vieillissement actif », le Ministère compte accroître ses efforts en vue de l'adaptation de la société québécoise au vieillissement de la population et ainsi assurer la participation pleine et entière des personnes aînées à la vie sociale, économique et culturelle, selon leurs besoins et leurs capacités.

La quatrième orientation, « Soutenir les personnes aînées en situation de vulnérabilité », permettra au Ministère de travailler au développement de milieux de vie empreints de respect, d'égalité, de civisme, d'inclusion et de solidarité.

Enfin, selon la cinquième orientation retenue, « Miser sur des façons de faire adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires », le Ministère poursuivra les efforts qu'il a entrepris au cours des dernières années pour reconnaître et soutenir l'expertise de son personnel.

# SOMMAIRE

DES RÉSULTATS 2017-2018 À L'ÉGARD
DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2022

## ORIENTATION 1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE MILIEUX DE VIE ET D'ENVIRONNEMENTS FAVORABLES AUX FAMILLES

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Accroître la visibilité de la politique familiale québécoise | Nombre d'événements portant sur la politique familiale | Au 31 mars 2019 : Document présentant la politique familiale diffusé | s. o. | 49 |
| | | À partir de 2018-2019 : Au moins deux événements annuellement | s. o. | 49 |
| | Nombre de consultations sur le site Web | Pour l'année 2019-2020 : 10 000 consultations | s. o. | 50 |
| | | Au 31 mars 2022 : Augmentation de 5 % du nombre de consultations | s. o. | 50 |
| Assurer la continuité de la mobilisation régionale et locale en faveur du développement des jeunes enfants, au terme d'un partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon | Identification des actions à poursuivre en priorité en matière de mobilisation des communautés | Au 31 mars 2019 : Retombées du Fonds pour le développement des jeunes enfants évaluées | s. o. | 51 |
| | | Au 31 mars 2020 : Actions à poursuivre en priorité identifiées | s. o. | 51 |
| Coordonner l'action gouvernementale pour une meilleure conciliation famille-travail-études (CFTE) | Mise en œuvre de mesures concertées en matière de CFTE | Au 31 mars 2018 : Comité interministériel mis en place | Réalisé | 52 |
| | | Au 31 mars 2019 : Recension des mesures déployées | s. o. | 52 |
| | | Au 31 mars 2022 : Bilan des résultats des mesures déployées par le Ministère en matière de CFTE réalisé | s. o. | 52 |

## ORIENTATION 1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE MILIEUX DE VIE ET D'ENVIRONNEMENTS FAVORABLES AUX FAMILLES

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Soutenir la prévention et la lutte contre l'intimidation | Diffusion en ligne d'une formation destinée aux personnes intéressées par la question de l'intimidation | Au 31 mars 2018 : Formation mise en ligne | En cours | 53 |
| | Nombre de participants ayant complété la formation annuellement | À compter de 2018-2019 : Au moins 150 personnes formées annuellement | s. o. | 53 |
| | Proportion de participants ayant amélioré leurs connaissances grâce à la formation en ligne | À compter de 2019-2020 : 75 % des participants déclarant avoir amélioré leurs connaissances | s. o. | 54 |

## ORIENTATION 2 : ASSURER LA PÉRENNITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Évaluer la qualité éducative des SGEE dans une optique d'amélioration continue | Nombre moyen de services de garde en installation dont la qualité éducative a été évaluée annuellement | À partir de 2018-2019 : 250 SGEE dont la qualité éducative est évaluée annuellement | s. o. | 55 |
| | Pourcentage des services de garde en installation qui ont, à la demande du Ministère, soumis un plan d'action afin d'améliorer la qualité des services offerts | À partir de 2020-2021 : 100 % des services de garde en installation visés ayant soumis un plan d'action dans les délais requis | s. o. | 56 |
| Soutenir le développement global des jeunes enfants | Élaboration d'une stratégie interministérielle sur les services éducatifs aux jeunes enfants de 0 à 8 ans | En 2017-2018 : Stratégie diffusée | Réalisé | 57 |
| | Proportion des mesures de la stratégie interministérielle mises en œuvre | Au 31 mars 2020 : 30 % des mesures sous la responsabilité du Ministère | s. o. | 57 |
| | | Au 31 mars 2022 : 100 % des mesures sous la responsabilité du Ministère | s. o. | 57 |
| Viser l'adéquation, sur le plan territorial, entre le nombre de places offertes en SGEE régis et les besoins des parents | Proportion des territoires où le nombre de places offertes est suffisant | Au 31 mars 2020 : 75 % des territoires où le nombre de places offertes est suffisant | s. o. | 58 |
| | | Au 31 mars 2022 : 80 % des territoires où le nombre de places offertes est suffisant | s. o. | 58 |

## ORIENTATION 3 : FAVORISER LE VIEILLISSEMENT ACTIF

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Poursuivre les orientations de la politique gouvernementale Vieillir et vivre ensemble | Élaboration du plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* 2018-2023 | Au 31 mars 2019 : Plan d'action diffusé | s. o. | 60 |
| | Proportion des mesures du plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* 2018-2023 mises en œuvre | Au 31 mars 2019 : 20 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | 61 |
| | | Au 31 mars 2022 : 80 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | 61 |
| Favoriser la participation des travailleurs expérimentés au marché du travail | Diffusion d'outils à l'intention des employeurs | Au 31 mars 2019 : Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés publié et 2 outils de sensibilisation diffusés | s. o. | 62 |
| | Nombre de consultations des outils sur le site Web | Pour l'année 2019-2020 : 500 consultations | s. o. | 62 |
| | | Au 31 mars 2022 : Augmentation de 50 % du nombre de consultations | s. o. | 62 |

## ORIENTATION 4 : SOUTENIR LES PERSONNES AÎNÉES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Contrer la maltraitance envers les personnes aînées | Proportion des mesures du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 mises en œuvre | Au 31 mars 2019 : 20 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | 63 |
| | | Au 31 mars 2022 : 100 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | 63 |
| Garantir une protection aux personnes aînées en situation de vulnérabilité | Nombre d'initiatives de travail de milieu pour les aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) soutenues | Au 31 mars 2022 : 15 % d'augmentation du nombre d'ITMAV soutenues | s. o. | 65 |
| | Conclusion d'une entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés | Au 31 mars 2018 : Entente conclue | Réalisé | 65 |
| | Pourcentage de régions visées couvertes par des ententes sociojudiciaires | Au 31 mars 2018 : 40 % des régions couvertes | En cours | 66 |
| | | Au 31 mars 2019 : 75 % des régions couvertes | s. o. | 66 |
| | | Au 31 mars 2020 : 100 % des régions couvertes | s. o. | 66 |

## ORIENTATION 5 : MISER SUR DES FAÇONS DE FAIRE ADAPTÉES AUX BESOINS DES CLIENTÈLES ET DES PARTENAIRES

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Assurer le maintien de l'expertise du personnel du Ministère dans un contexte de mobilité des ressources | Élaboration d'un portrait prévisionnel de la main-d'œuvre | Au 31 mars 2021 : Portrait prévisionnel de la main-d'œuvre produit | s. o. | 67 |
| | | Au 31 mars 2022 : Planification de la main-d'œuvre produite | s. o. | 67 |
| | Proportion des postes critiques ayant fait l'objet d'une démarche de transfert des connaissances et de l'expertise | Au 31 mars 2021 : 100 % des postes critiques auront fait l'objet d'une démarche de transfert des connaissances et de l'expertise | s. o. | 67 |
| Améliorer les systèmes d'information soutenant les activités du Ministère | Taux d'implantation du cadre d'architecture d'entreprise | Au 31 mars 2020 : Architecture d'entreprise implantée à 60 % | s. o. | 68 |
| | | Au 31 mars 2022 : Architecture d'entreprise implantée à 100 % | s. o. | 68 |
| | Consolidation de l'environnement informationnel du Ministère | Au 31 mars 2018 : Création d'un comité de mise en œuvre et de coordination du projet d'environnement informationnel | En cours | 69 |
| | | Au 31 mars 2022 : Disponibilité de l'environnement informationnel consolidé | s. o. | 69 |
| | Refonte du système informatique servant à la gestion des services de garde éducatifs à l'enfance | Au 31 mars 2022 : Refonte du système (CAFE) livrée | s. o. | 69 |

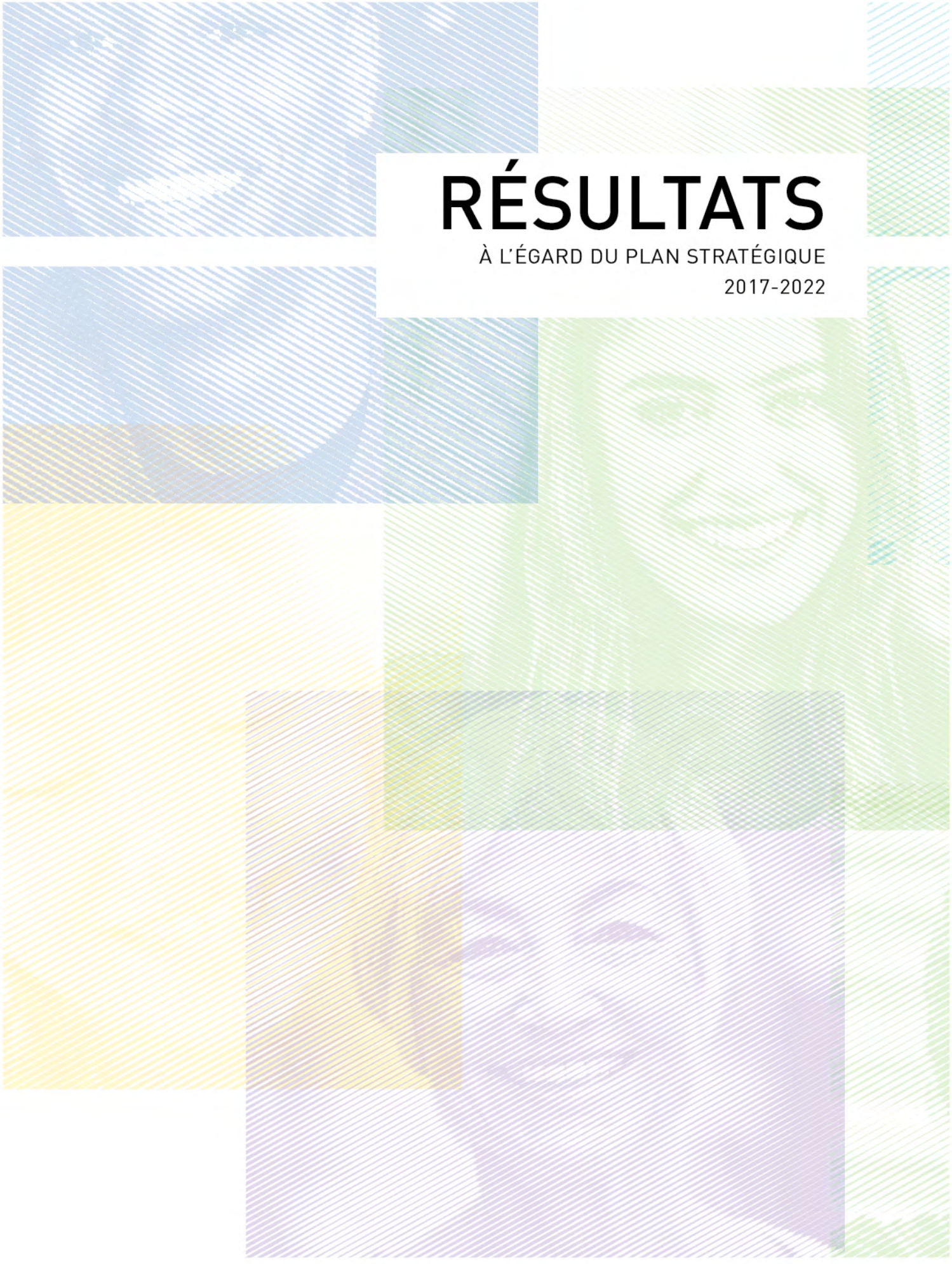
## ORIENTATION 5 : MISER SUR DES FAÇONS DE FAIRE ADAPTÉES AUX BESOINS DES CLIENTÈLES ET DES PARTENAIRES

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | PAGE |
|---|---|---|---|---|
| Répondre efficacement aux besoins en information des clientèles et des partenaires | Taux de satisfaction des clientèles et des partenaires à l'égard de la qualité de l'information reçue | Au 31 mars 2020 : Première mesure du taux de satisfaction et détermination des cibles d'amélioration | s. o. | 70 |
| | | Au 31 mars 2022 : Deuxième mesure du taux de satisfaction (mesure de l'atteinte des cibles visées) | s. o. | 70 |

# RÉSULTATS

À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

2017-2022



## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 1** Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles

Axe 1.1 : Des acteurs mobilisés en faveur des familles

### Objectif 1.1.1 Accroître la visibilité de la politique familiale québécoise

**INDICATEUR**
**Nombre d'événements portant sur la politique familiale**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2019 : Document présentant la politique familiale diffusé | s. o. | | | | |
| À partir de 2018-2019 : Au moins deux événements annuellement | s. o. | | | | |

Le document présentant la politique familiale du Québec est en cours d'élaboration. Au cours de la dernière année, le ministère de la Famille a sollicité la collaboration des ministères et organismes gouvernementaux membres de la Table des sous-ministres adjoints relative à la politique familiale et à la conciliation famille-travail-études. Il a également consulté les membres du Comité consultatif Famille ainsi que ses partenaires du réseau des services de garde.

La politique familiale québécoise est reconnue comme l'une des plus généreuses en Amérique du Nord, bien qu'elle n'ait jamais été présentée dans un document formel jusqu'ici. En publiant un document qui présente la politique familiale actuelle, le gouvernement du Québec innove et réaffirme l'importance qu'il accorde à la famille ainsi qu'à son soutien, particulièrement en matière de conciliation famille-travail-études.

**INDICATEUR**

**Nombre de consultations sur le site Web**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Pour l'année 2019-2020 : 10 000 consultations | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Augmentation de 5 % du nombre de consultations | s. o. | | | | |

Dans un contexte où la période visée pour la cible commence en 2019-2020, le résultat 2017-2018 s'avère sans objet.

## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 1** Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles

Axe 1.1 : Des acteurs mobilisés en faveur des familles

### Objectif 1.1.2 Assurer la continuité de la mobilisation régionale et locale en faveur du développement des jeunes enfants, au terme d'un partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon

**INDICATEUR**
**Identification des actions à poursuivre en priorité en matière de mobilisation des communautés**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2019 : Retombées du Fonds pour le développement des jeunes enfants évaluées | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2020 : Actions à poursuivre en priorité identifiées | s. o. | | | | |

Un comité-conseil de l'évaluation du Fonds pour le développement des jeunes enfants a été créé. Il est composé de représentants de huit organisations différentes et il s'est réuni à trois reprises. Les travaux vont bon train. Le cadre d'évaluation a été approuvé le 26 janvier 2018, et les premiers travaux de collecte de données ont débuté en avril. L'évaluation se déroulera en quatre étapes de collecte et d'analyse. Un rapport final est prévu à l'été 2019.

Par ailleurs, lors du discours sur le budget du Québec 2018-2019, prononcé le 27 mars 2018 par le ministre des Finances, M. Carlos Leitão, un investissement additionnel de 45 M$ a été annoncé en vue de maintenir le soutien à la mobilisation des partenaires locaux et régionaux en faveur du développement des jeunes enfants, soit 15 M$ par année de 2020-2021 à 2022-2023.

À la suite de cette annonce, le ministère de la Famille et Avenir d'enfants (AE) ont entamé des rencontres de travail pour convenir d'une démarche de fin de mandat d'AE en vue d'assurer la transition et de permettre la poursuite du soutien à la mobilisation locale et régionale.

## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 1** Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles

Axe 1.2 : Une conciliation famille-travail-études (CFTE) facilitée

### Objectif 1.2.1 Coordonner l'action gouvernementale pour une meilleure conciliation famille-travail-études (CFTE)

**INDICATEUR**
**Mise en œuvre de mesures concertées en matière de CFTE**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2018 : Comité interministériel mis en place | Réalisé | | | | |
| Au 31 mars 2019 : Recension des mesures déployées | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Bilan des résultats des mesures déployées par le Ministère en matière de CFTE réalisé | s. o. | | | | |

Le Ministère a mis en place le comité interministériel relatif à la politique familiale et à la CFTE au cours de la dernière année. Il est composé des ministères et organismes gouvernementaux membres du Réseau gouvernemental des répondantes et répondants en matière de politique familiale, auxquels se sont ajoutés le ministère du Transport, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Ainsi, près d'une vingtaine de MO sont sollicités directement dans le cadre des travaux du Ministère. Le comité interministériel s'est réuni à deux reprises en 2017-2018.

Le décret n$^{o}$ 1029-2017 du 25 octobre 2017 prescrit la création du comité ministériel de la conciliation famille-travail-études et en précise la composition et le mandat. Ainsi, le comité est présidé par M. Luc Fortin, ministre de la Famille, accompagné de six autres ministres. Il a pour mandat de veiller à la prise en compte des besoins des Québécoises et Québécois en matière de CFTE.

## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 1** Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles

Axe 1.3 : Des partenaires concertés pour prévenir et contrer l'intimidation

### Objectif 1.3.1 Soutenir la prévention et la lutte contre l'intimidation

**INDICATEUR**
**Diffusion en ligne d'une formation destinée aux personnes intéressées par la question de l'intimidation**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2018 : Formation mise en ligne | En cours | | | | |

Une entente a été conclue le 28 mars 2017 avec le Collège d'enseignement général et professionnel de Rosemont pour le développement du volet technopédagogique d'une formation en ligne sur l'intimidation. Trois des cinq capsules de formation développées sont terminées. Des travaux supplémentaires sont nécessaires pour compléter les deux dernières capsules. La mise en ligne de cette formation, prévue initialement en mars 2018, a donc été reportée à l'été 2018.

Cette formation est l'une des mesures inscrites au Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée* (mesure 3.4), lequel a été prolongé d'une année, soit jusqu'au 31 mars 2019. La mesure 3.4 consiste en la diffusion d'une formation en ligne destinée aux intervenantes et intervenants non spécialisés en matière d'intimidation.

**INDICATEUR**
**Nombre de participants ayant complété la formation annuellement**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| À compter de 2018-2019 : Au moins 150 personnes formées annuellement | s. o. | | | | |

Dans un contexte où la période visée pour la cible commence en 2018-2019, le résultat 2017-2018 s'avère sans objet.

**INDICATEUR**

**Proportion de participants ayant amélioré leurs connaissances grâce à la formation en ligne**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| À compter de 2019-2020 : 75 % des participants déclarant avoir amélioré leurs connaissances | s. o. | | | | |

Dans un contexte où la période visée pour la cible commence en 2019-2020, le résultat 2017-2018 s'avère sans objet.

## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 2** Assurer la pérennité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance

Axe 2.1 : Des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) de qualité qui favorisent la réussite éducative

### Objectif 2.1.1 Évaluer la qualité éducative des SGEE dans une optique d'amélioration continue

**INDICATEUR**
**Nombre moyen de services de garde en installation dont la qualité éducative a été évaluée annuellement**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| À partir de 2018-2019 : 250 SGEE dont la qualité éducative est évaluée annuellement | s. o. | | | | |

Depuis le 8 décembre 2017, l'article 5.1 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* rend obligatoire la participation des prestataires de services de garde à un processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative des services éducatifs, sur demande du ministre.

Le ministère de la Famille a déterminé une mesure qui permettra d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des services de garde. L'évaluation sera réalisée grâce à des observations de groupes d'enfants à l'aide de grilles d'évaluation de la qualité éducative scientifiquement reconnues ainsi qu'à des entrevues avec le personnel éducateur et de gestion et à un questionnaire à l'intention des parents. Chaque service de garde recevra son rapport d'évaluation, et un suivi sera effectué.

Un service de garde qui n'atteindra pas les seuils requis dans une ou plusieurs dimensions de la qualité devra soumettre un plan d'action portant sur les mesures d'amélioration de la qualité éducative, dans le délai déterminé par le Ministère.

La mise en œuvre de cette mesure se fera de manière progressive. Il est prévu de commencer l'évaluation de la qualité éducative des services offerts aux enfants de 3 à 5 ans en installation à l'automne 2018. Un appel d'offres public sera lancé au début de l'année financière 2018-2019 pour sélectionner un organisme externe qui réalisera ces évaluations. D'autres travaux sont prévus en vue du déploiement de la mesure pour tous les enfants et pour tous les types de services de garde.

**INDICATEUR**

**Pourcentage des services de garde en installation qui ont, à la demande du Ministère, soumis un plan d'action afin d'améliorer la qualité des services offerts**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| À partir de 2020-2021 : 100 % des services de garde en installation visés ayant soumis un plan d'action dans les délais requis | s. o. | | | | |

Les travaux d'élaboration du gabarit du plan d'action sont en cours. Un comité de travail interne, dont le mandat est d'élaborer les mesures de suivi des évaluations, a été formé en janvier 2018.

## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 2** Assurer la pérennité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance

Axe 2 1 : Des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) de qualité qui favorisent la réussite éducative

### Objectif 2.1.2 Soutenir le développement global des jeunes enfants

**INDICATEUR**
**Élaboration d'une Stratégie interministérielle sur les services éducatifs aux jeunes enfants de 0 à 8 ans**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| En 2017-2018 : Stratégie diffusée | Réalisé | | | | |

La Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants* a été lancée le 16 janvier 2018. Cette stratégie est l'un des éléments majeurs de la mise en œuvre des principes et des orientations de la Politique de la réussite éducative – *Le plaisir d'apprendre, la chance de réussir*, lancée le 21 juin 2017.

**INDICATEUR**
**Proportion des mesures de la stratégie interministérielle mises en œuvre**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2020 : 30 % des mesures sous la responsabilité du Ministère | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : 100 % des mesures sous la responsabilité du Ministère | s. o. | | | | |

Un plan de travail ministériel permettant de suivre le déploiement des mesures a été produit. Il est mis à jour et présenté régulièrement au Comité du bureau de la sous-ministre (CBSM).

## ENJEU 1 UNE POLITIQUE FAMILIALE QUI RÉPOND AUX BESOINS DES FAMILLES ET DES ENFANTS

**Orientation 2** Assurer la pérennité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance

Axe 2.2 : Une offre de services adaptée

### Objectif 2.2.1 Viser l'adéquation, sur le plan territorial, entre le nombre de places offertes en SGEE régis et les besoins des parents

**INDICATEUR**
**Proportion des territoires où le nombre de places offertes est suffisant**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2020 : 75 % des territoires où le nombre de places offertes est suffisant | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : 80 % des territoires où le nombre de places offertes est suffisant | s. o. | | | | |

Au 31 décembre 2017, la proportion des territoires où le nombre de places offertes est suffisant était de 81 %. Cette donnée est tirée du nouveau modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services de garde éducatifs.

Pour mieux répondre aux besoins de garde des parents de l'ensemble des régions du Québec et pour assurer la pérennité du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, le gouvernement du Québec a annoncé, le 3 mai 2017, une démarche de révision de l'offre de services éducatifs à l'enfance.

Pour obtenir un portrait précis des besoins actuels des parents, le ministère de la Famille procède à un exercice d'adéquation entre l'offre et la demande de places dans l'ensemble des services éducatifs à l'enfance. Cette démarche repose sur le nouveau modèle d'estimation du Ministère, qui fournit, entre autres, un portrait des taux de couverture de la demande et des soldes territoriaux de places (déficits, équilibres et surplus de places) en SGEE régis. Ces estimations sont mises à jour en janvier (données au 31 décembre) et en mai (données au 30 avril) de chaque année.

Cet exercice s'appuie aussi sur l'expertise et la connaissance du terrain acquises par les comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance couvrant l'ensemble du Québec. Ces comités ont la responsabilité de conseiller le ministre en matière de gestion de l'offre de services de garde subventionnés. Depuis le 31 décembre 2017, ces comités assument un rôle additionnel, soit celui de conseiller le ministre lors de toute demande de permis de garderie, de toute demande d'augmentation du nombre maximum d'enfants indiqué sur un permis déjà délivré ainsi que de toute demande de déménagement d'une installation dans un autre territoire.

Ces comités produisent également des avis sur le déploiement de nouvelles classes de maternelle 4 ans à temps plein en milieu défavorisé. Ces nouvelles classes s'ajoutent aux services éducatifs de l'éducation préscolaire et aux services de garde éducatifs à l'enfance, dans une perspective de complémentarité et de continuité. L'ensemble des services éducatifs à l'enfance est donc pris en compte dans cette démarche.

Pour 2017-2018, plusieurs actions ont été menées dans le cadre de la révision de l'offre de services éducatifs à l'enfance :

- un appel de projets de création de places subventionnées pour optimiser les groupes existants a été lancé en mars 2017;
- un réexamen des projets en réalisation pour l'année 2017-2018 a été mené à l'automne 2017, donnant lieu à un bilan de la révision de l'offre de services de garde à l'enfance. Parmi les projets en développement, 92 ont vu leurs conditions de réalisation facilitées;
- un appel de projets ciblé pour la création de 2 000 places subventionnées a été lancé en mars 2018.

## ENJEU 2 UNE SOCIÉTÉ ADAPTÉE AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

### Orientation 3 Favoriser le vieillissement actif

Axe 3.1 : Une participation pleine et entière des personnes aînées

### Objectif 3.1.1 Poursuivre les orientations de la politique gouvernementale Vieillir et vivre ensemble

**INDICATEUR**
**Élaboration du plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* 2018-2023**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2019 : Plan d'action diffusé | s. o. | | | | |

Déterminé à innover pour relever les défis associés au vieillissement de la population, et dans la mesure où les Québécois sont appelés à vivre plus longtemps et en meilleure santé aujourd'hui qu'autrefois, le Québec s'est doté en 2012 d'une politique et d'un premier plan d'action fondés sur le vieillissement actif : *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (VVE).

Le 14 mars 2017, le Conseil des ministres a accepté de prolonger le plan d'action 2012-2017 jusqu'au 31 mars 2018. L'année de prolongation a notamment permis au Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille de produire un bilan des mesures réalisées. Le bilan du plan d'action VVE 2012-2017 a été mis en ligne le 18 juillet 2017 et est accessible dans le site Web du Ministère.

Dans le but de poursuivre les orientations de la politique gouvernementale, plusieurs étapes ont été franchies en 2017 pour l'élaboration du plan d'action 2018-2023. Ainsi, une vaste démarche de consultation a été réalisée :

- en juin 2017, un forum a réuni plus de 200 personnes;
- de septembre à octobre 2017, un appel de mémoires a été lancé auprès d'une centaine d'organismes;
- en septembre 2017, une journée de consultation particulière a réuni 30 organismes;
- enfin, du 5 au 29 septembre 2017, un sondage en ligne auprès de la population a été effectué, et 1 400 personnes y ont répondu.

Tout au long de ces consultations, des représentants de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux concernés ont été présents et à l'écoute des attentes formulées, et ils ont pris part aux travaux menant à l'élaboration du plan d'action.

**INDICATEUR**

**Proportion des mesures du plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* 2018-2023 mises en œuvre**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2019 : 20 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : 80 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | | | | |

Le plan d'action 2018-2023 *Un Québec pour tous les âges* présente les initiatives concrétisant les trois orientations de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Il devrait être lancé au printemps 2018.

## Objectif 3.1.2 Favoriser la participation des travailleurs expérimentés au marché du travail

**INDICATEUR**
**Diffusion d'outils à l'intention des employeurs**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2019 : Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés publié et 2 outils de sensibilisation diffusés | s. o. | | | | |

Au 31 mars 2018, le guide et les outils de sensibilisation était en cours de finalisation.

Le lancement du guide élaboré conjointement par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille et le Bureau de normalisation du Québec, en collaboration avec des représentants d'organisations et des chercheurs concernés par ce sujet, est prévu pour mai 2018.

**INDICATEUR**
**Nombre de consultations des outils sur le site Web**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Pour l'année 2019-2020 : 500 consultations | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Augmentation de 50 % du nombre de consultations | s. o. | | | | |

Au 31 mars 2018, le guide et les outils de sensibilisation n'étaient pas diffusés.

## ENJEU 2 UNE SOCIÉTÉ ADAPTÉE AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

### Orientation 4 Soutenir les personnes aînées en situation de vulnérabilité

Axe 4.1 : Une société bienveillante

### Objectif 4.1.1 Contrer la maltraitance envers les personnes aînées

**INDICATEUR**

**Proportion des mesures du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 mises en œuvre**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2019 : 20 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : 100 % des mesures du plan, sous la responsabilité du Ministère | s. o. | | | | |

Le deuxième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (PAM) 2017-2022 a été lancé le 15 juin 2017, lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées.

Ce plan d'action comprend 52 mesures, dont 23 sous la responsabilité du Ministère.

Au 31 mars 2018, 26 % des mesures du plan d'action sous la responsabilité du Ministère ont été mises en œuvre. Globalement, toujours au 31 mars 2018, 43 % des mesures du Plan d'action ont été mises en œuvre ou étaient en cours de mise en œuvre.

Mesures mises en œuvre :

- mesure 1 : la rediffusion de la campagne « Ensemble, on est plus forts que la maltraitance » a eu lieu du 29 janvier au 25 février 2018;
- mesure 5 : le règlement sur l'utilisation des caméras et autres moyens technologiques à des fins de surveillance dans les établissements exploitant une mission de CHSLD est entré en vigueur le 8 mars 2018;
- mesure 28 : le 7 février 2018, l'entente-cadre nationale pour garantir une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance a été signée;
- mesure 39 : la nouvelle entente confirmant la poursuite du service d'écoute et de référence offert par la Ligne Aide Abus Aînés (1 888 489-ABUS [2287]) a été signée (signature de la convention 2017-2022 en date du 14 mars 2018), et la formation sur la maltraitance conçue par la Ligne été actualisée;

- mesure 41 : une nouvelle entente de cinq ans avec l'Université de Sherbrooke, port d'attache de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, a été conclue en mars 2018. Elle représente un investissement de 1 M$ sur cinq ans par des versements annuels de 200 000 $;
- mesure 44 : le Forum sur la maltraitance matérielle et financière a réuni près de 100 intervenants du milieu financier et s'est tenu le 22 février 2018.

## Objectif 4.1.2 Garantir une protection aux personnes aînées en situation de vulnérabilité

**INDICATEUR**
**Nombre d'initiatives de travail de milieu pour les aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) soutenues**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2022 : 15 % d'augmentation du nombre d'ITMAV soutenues | s. o. | | | | |

Les Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) sont issues de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (VVE) et de son Plan d'action 2012-2017.

La poursuite du déploiement des ITMAV est désormais intégrée au deuxième Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 (mesure 31). Par ailleurs, le budget du Québec 2018-2019 prévoit 5,5 M$ sur quatre ans, qui permettront à 30 nouvelles initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité de voir le jour à compter de 2018-2019.

Un appel de projets devrait avoir lieu en mai 2018.

**INDICATEUR**
**Conclusion d'une entente-cadre nationale concernant la maltraitance envers les aînés**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2018 : Entente conclue | Réalisé | | | | |

L'objectif d'une entente-cadre nationale est de concrétiser l'engagement des partenaires gouvernementaux pour garantir une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance.

La mise en place de processus d'intervention concertés favorise des actions rapides et complémentaires de la part des organismes publics.

L'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées (mesure 28 du PAM 2017-2022) a été signée le 7 février 2018 par les huit ministères et organismes partenaires concernés.

**INDICATEUR**

**Pourcentage de régions visées couvertes par des ententes sociojudiciaires**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2018 : 40 % des régions couvertes | En cours | | | | |
| Au 31 mars 2019 : 75 % des régions couvertes | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2020 : 100 % des régions couvertes | s. o. | | | | |

Il était prévu que la signature de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, mesure 28 du PAM 2017-2022, ait lieu à l'automne 2017. Comme elle a été signée le 7 février 2018 par les huit ministères et organismes partenaires concernés, l'implantation pour la première phase n'a débuté qu'en mars 2018, ce qui a rendu impossible l'atteinte de la cible au 31 mars 2018.

La signature de l'Entente-cadre nationale prévoit trois phases d'implantation. La première phase concerne les régions suivantes :

1. Montréal;
2. Capitale-Nationale;
3. Laval;
4. Chaudière-Appalaches;
5. Estrie;
6. Saguenay–Lac-Saint-Jean;
7. Mauricie–Centre-du-Québec (région pilote).

L'étape d'implantation se fera de mars 2018 à janvier 2019, et la mise en application se fera en continu par la suite.

## ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

### Orientation 5 Miser sur des façons de faire adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires

Axe 5.1 : Une expertise soutenue et reconnue

### Objectif 5.1.1 Assurer le maintien de l'expertise du personnel du Ministère dans un contexte de mobilité des ressources

**INDICATEUR**
**Élaboration d'un portrait prévisionnel de la main-d'œuvre**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2021: Portrait prévisionnel de la main-d'œuvre produit | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Planification de la main-d'œuvre produite | s. o. | | | | |

Au cours de la période de référence, le Ministère a amorcé les travaux concernant l'élaboration d'un portrait prévisionnel de la main-d'œuvre. Il s'est doté d'une application afin d'atteindre son objectif de maintenir l'expertise de son personnel, et ce, dans un contexte de mobilité des ressources. Le Ministère poursuivra ses efforts en la matière au cours de la prochaine année.

**INDICATEUR**
**Proportion des postes critiques ayant fait l'objet d'une démarche de transfert des connaissances et de l'expertise**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2021 : 100 % des postes critiques auront fait l'objet d'une démarche de transfert des connaissances et de l'expertise | s. o. | | | | |

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi ses travaux concernant l'évaluation des postes critiques au sein de ses différents secteurs. À cet effet, plusieurs descriptions d'emploi ont été mises à jour en cours d'année, et les gestionnaires ont été sensibilisés à l'importance du transfert d'expertise au sein de leurs équipes pour assurer une relève performante au sein du Ministère.

Le Ministère met également à la disposition des gestionnaires divers outils facilitant le transfert de connaissances, tels que son cadre de référence en la matière, un guide de transfert de connaissances et de l'expertise pour l'employé qui part ou s'absente de son poste, un guide pour encadrer la rédaction de procédures de travail et diverses synthèses pour accompagner le personnel lors de mentorat ou de jumelage. Une grille de transfert de connaissances et de savoir-faire est également disponible pour faciliter cet exercice.

## ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

**Orientation 5** Miser sur des façons de faire adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires

Axe 5.1 : Une expertise soutenue et reconnue

### Objectif 5.1.2 Améliorer les systèmes d'information soutenant les activités du Ministère

**INDICATEUR**
**Taux d'implantation du cadre d'architecture d'entreprise**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2020 : Architecture d'entreprise implantée à 60 % | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Architecture d'entreprise implantée à 100 % | s. o. | | | | |

Pour la période de référence 2017-2018, le Ministère a finalisé un prototype de la cartographie des applications et services, des principes et orientations d'architecture et des composantes à mettre en place dans le cadre de la démarche.

Par la suite, il a entrepris la phase de « démarrage » de la mise en place des fondements en vue d'atteindre les cibles annoncées, notamment par la diffusion du manuel d'organisation de projet (MOP).

Le manuel d'organisation de projet vise à faire état, notamment :

- de la portée et de l'envergure de chacun des livrables requis par l'architecture d'entreprise ministérielle;
- du calendrier de réalisation des travaux;
- de la structure de projet;
- des parties prenantes;
- des modalités de livraison et d'approbation des biens livrables.

**INDICATEUR**
**Consolidation de l'environnement informationnel du Ministère**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2018 : Création d'un comité de mise en œuvre et de coordination du projet d'environnement informationnel | En cours | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Disponibilité de l'environnement informationnel consolidé | s. o. | | | | |

Le 29 mars 2018, la sous-ministre autorisait la création du comité de mise en œuvre et de coordination du projet d'environnement informationnel (Comité EI) et la composition de celui-ci. Une proposition de démarche pour amorcer les travaux a été présentée aux autorités et est en cours de discussion. Les membres du Comité EI seront désignés d'ici l'automne 2018.

**INDICATEUR**
**Refonte du système informatique servant à la gestion des services de garde éducatifs à l'enfance**

| CIBLE | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2022 : Refonte du système (CAFE) livrée | s. o. | | | | |

En juillet 2017, le ministère de la Famille a obtenu l'autorisation du Conseil du trésor de procéder à la réalisation de la phase d'analyse préliminaire pour la refonte du système (CAFE). Dès l'automne 2017, les travaux ont été entamés en vue de planifier la réalisation de cette phase et d'identifier les parties prenantes des différentes unités administratives. Les travaux relatifs à l'analyse préliminaire ont commencé en décembre 2017, et leur fin est prévue en septembre 2018. Au 31 mars 2018, l'analyse préliminaire était effectuée à 9 %.

L'adoption en décembre 2017 de la *Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (projet de loi n$^{o}$ 135) ainsi que sa mise en vigueur en mars 2018 obligent le Ministère à revoir la planification des travaux de la phase d'analyse préliminaire pour se conformer aux nouvelles conditions et modalités fixées par le Conseil du trésor.

## ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE

### Orientation 5 Miser sur des façons de faire adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires

Axe 5.2 : Une information disponible

### Objectif 5.2.1 Répondre efficacement aux besoins en information des clientèles et des partenaires

**INDICATEUR**
**Taux de satisfaction des clientèles et des partenaires à l'égard de la qualité de l'information reçue**

| CIBLES | RÉSULTAT 2017-2018 | RÉSULTAT 2018-2019 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2021-2022 |
|---|---|---|---|---|---|
| Au 31 mars 2020 : Première mesure du taux de satisfaction et détermination des cibles d'amélioration | s. o. | | | | |
| Au 31 mars 2022 : Deuxième mesure du taux de satisfaction (mesure de l'atteinte des cibles visées) | s. o. | | | | |

Les travaux ont été amorcés en avril 2018 pour répondre à la cible fixée en 2020.

# CHAPITRE 5

## 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.

## 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 de la Famille s'associe à des partenaires de divers milieux qui contribuent à répondre aux besoins des enfants, des parents, des familles et des aînés. En outre, il maintient des liens de partenariat actifs avec les milieux de la recherche et du travail ainsi qu'avec les milieux communautaire et municipal, de même qu'avec celui des services de garde éducatifs à l'enfance.

Le Ministère entretient en effet une collaboration étroite avec ses partenaires des services de garde éducatifs à l'enfance, dont, principalement, l'Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPE), le Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance (CQSEPE), l'Association des garderies privées du Québec (AGPQ), le Rassemblement des garderies privées du Québec (RGPQ), l'Association des garderies privées non subventionnées en installation et la Coalition des garderies privées non subventionnées du Québec. Le Ministère anime les travaux de divers comités de suivi et met en place des mécanismes de consultation et d'échange avec ses partenaires.

Pour échanger sur les difficultés et les situations problématiques vécues en milieu familial et discuter des solutions envisagées, le Ministère coordonne l'action des comités mixtes avec la Fédération de la santé et des services sociaux, affiliée à la Confédération des syndicats nationaux (FSSS-CSN), et avec la Fédération des intervenantes en petite enfance du Québec, affiliée à la Centrale des syndicats du Québec (FIPEQ-CSQ). De plus, le Ministère a désigné une personne-ressource pour agir à titre d'interlocutrice auprès de l'Association des éducatrices et éducateurs en milieu familial du Québec (AEMFQ). Le Ministère siège également au comité de la formation continue et du perfectionnement des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG), qui vise à favoriser la formation continue et le perfectionnement des compétences et habiletés des RSG pour leur permettre de respecter les exigences de formation prévues à l'article 59 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

En vue de la planification de la main-d'œuvre et du cadre de référence, le Ministère a établi une collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) pour recueillir les données pertinentes dont celui-ci dispose en matière de qualification du personnel éducateur. Ces données permettront de dresser un portrait plus complet de la situation relativement aux paramètres de la qualification.

Le Ministère collabore également avec les organismes communautaires Famille et leurs regroupements pour renforcer sa contribution en matière de soutien aux familles. Il appuie financièrement la mission (le fonctionnement) de 270 organismes, dont 260 OCF, qui interviennent directement auprès des familles, par le biais de son Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles entré en vigueur le 1er avril 2005, et dont le budget total s'élève à 19,7 M$.

Le Ministère soutient aussi financièrement les activités des haltes-garderies communautaires (HGC) de 245 organismes communautaires. Le budget total de ce programme s'élève à 4 M$.

Le 6 mars 2017, le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille d'alors a annoncé l'attribution, en 2016-2017, d'une aide financière additionnelle non récurrente de 20 M$ couvrant les exercices financiers 2017-2018 et 2018-2019, dont 18 M$ pour les OCF et les regroupements, et 2 M$ pour les organismes communautaires offrant des activités de HGC.

Le Ministère a coordonné la mise en œuvre du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, lequel a été prolongé d'un an, soit jusqu'au 31 mars 2019. Seize ministères et organismes gouvernementaux se sont partagé la responsabilité des 53 mesures qui y sont inscrites. Certaines actions du Ministère ont été réalisées en collaboration avec différents partenaires, notamment l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), le Centre de recherche sur le vieillissement (Université de Sherbrooke), la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées (Université de Sherbrooke), le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), la Fondation Lucie et André Chagnon, le Carrefour action municipale et famille (CAMF) et la Conférence des tables régionales de concertation des aînés (CTRCA).

Par ailleurs, en soutenant financièrement des municipalités et des MRC pour l'élaboration de politiques familiales, le Ministère réalise une part de sa mission. En effet, ces politiques familiales municipales s'appliquent directement aux citoyennes et aux citoyens et contribuent activement à l'amélioration de leur vie quotidienne et à leur mieux-être.

Le Ministère soutient également les municipalités et les MRC qui désirent entreprendre une démarche en vue d'être reconnues à titre de Municipalité amie des aînés, pour qu'elles puissent élaborer ou mettre à jour une politique des aînés et un plan d'action afférent. À ce jour, 707 municipalités sont reconnues à ce titre dans toutes les régions du Québec.

De plus, le Ministère entretient une relation étroite avec la très grande majorité des partenaires non gouvernementaux qui travaillent auprès des aînés, dont, principalement, la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCA), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et autres services publics du Québec (AREQ), l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), le Réseau FADOQ, l'Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic (AQRP), etc. Le Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux, créé en 2012, permet au Ministère de collaborer avec 42 organismes qui travaillent auprès des aînés.

Au cours de l'année 2017-2018, le Ministère s'est associé à l'Institut de la statistique du Québec pour mener une étude sur l'ampleur du phénomène de la maltraitance envers les personnes aînées du Québec : une entente a été conclue le 30 mars 2018.

De plus, en 2017-2018, le Ministère a soutenu 124 Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité. Elles visent principalement à soutenir des postes de travailleurs de milieu au sein d'organismes communautaires pour le soutien des personnes aînées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation. Par ailleurs, le budget du Québec 2018-2019 prévoit 5,5 M$ sur quatre ans, somme qui permettra à trente nouvelles Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité de voir le jour à compter de 2018-2019.

Enfin, en 2017-2018, par ses différents programmes, comme Québec ami des aînés, le Ministère a soutenu plus d'une centaine d'organismes dans la réalisation de projets visant les aînés.

Par ailleurs, en 2017-2018, le Ministère était en processus d'élaboration d'un règlement sur le retrait préventif de la RSG pour lequel la collaboration de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a été requise.

- *Politique familiale et CFTE*

Le Ministère a établi des partenariats importants dans le cadre des travaux portant sur l'objectif du Plan stratégique 2017-2022 du Ministère qui consiste à accroître la visibilité de la politique familiale. Le Ministère a mis en place la Table des sous-ministres adjoints relative à la politique familiale et à la conciliation famille-travail-études ainsi qu'un comité de travail interministériel composé des ministères et des organismes membres du Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale[2], auxquels se sont ajoutés le ministère du Transport, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation.

Des partenaires non gouvernementaux ont également pris part à ces travaux. En effet, les membres du Comité consultatif Famille[3] ont été consultés ainsi que les principaux acteurs du réseau des services de garde sur les éléments fondamentaux du document présentant la politique familiale québécoise, soit les principes, les valeurs, les objectifs ainsi que les axes d'intervention proposés.

À ces travaux s'ajoutent ceux du Comité ministériel de la conciliation famille-travail-études mis en place par le premier ministre, le 11 octobre 2017, pour veiller à la prise en compte des besoins des Québécoises et Québécois à ce sujet. Pour réaliser ce mandat, le Comité doit, en concertation avec les ministres concernés :

- favoriser la mise en place par le gouvernement de mesures facilitant la conciliation famille-travail-études dans toutes les sphères d'activités;

[2] Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, ministère de la Culture et des Communications, ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, ministère des Finances, ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, ministère de la Justice, ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de la Sécurité publique, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Conseil de gestion de l'assurance parentale, Office des personnes handicapées du Québec, Retraite Québec, Secrétariat à la jeunesse, Secrétariat à la condition féminine, Secrétariat aux affaires autochtones, Société d'habitation du Québec.

[3] Le Comité consultatif Famille est composé, notamment, de représentants des milieux communautaire, municipal, syndical, patronal, de la recherche, du réseau des services de garde et des organismes autochtones.

- identifier et proposer, en collaboration avec les partenaires, notamment des milieux du travail et de l'éducation, des actions à mettre en œuvre afin d'accroître la souplesse dans l'organisation du travail et des établissements d'enseignement pour soutenir la conciliation famille-travail-études.

Le Comité est présidé par M. Luc Fortin, ministre de la Famille, accompagné des six autres ministres suivants :

- M[me] Dominique Vien, ministre responsable du Travail et vice-présidente du Comité;
- M[me] Dominique Anglade, ministre de l'Économie, de la Science et de l'Innovation et ministre responsable de la Stratégie numérique;
- M. François Blais, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- M[me] Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation;
- M[me] Hélène David, ministre responsable de l'Enseignement supérieur et ministre de la Condition féminine;
- M. Sébastien Proulx, ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Par ailleurs, le Ministère a établi de nombreux partenariats pour assurer la cohérence de l'action gouvernementale auprès des familles. En effet, sa participation aux comités interministériels relativement aux divers politiques, stratégies et plans d'action gouvernementaux (près d'une vingtaine) constitue un levier important à cet égard. Les efforts nécessaires sont déployés pour que des mesures soient lancées sous la responsabilité du Ministère ou pour que soit établie une collaboration en vue de la réalisation des mesures d'autres ministères ou organismes concernant les familles.

### ♦ *Échange de renseignements avec Revenu Québec*

Le Ministère a établi des partenariats pour se donner les moyens de suivre rigoureusement l'évolution de l'offre et de la demande globale de garde au Québec et du soutien financier accordé aux familles par le biais, notamment, du crédit d'impôt remboursable pour frais de garde d'enfants. En effet, des échanges ont eu lieu entre le ministère des Finances, Revenu Québec et le ministère de la Famille pour que soit trouvée une solution qui permettrait au Ministère d'obtenir des statistiques fiscales sur les services de garde non reconnus et d'autres statistiques en soutien à la réalisation de sa mission. Des avenues de solutions ont fait l'objet de discussions entre les deux ministères. Le ministère des Finances a confirmé sa collaboration pour convenir de modalités d'échange des statistiques les plus pertinentes au regard des services de garde non reconnus.

De plus, dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale, un projet d'entente d'échange de renseignements est en élaboration avec Revenu Québec. Par cette entente, le Ministère pourra recevoir des renseignements sur les personnes ayant délivré des reçus pour frais de garde et resserrer le contrôle du nombre d'enfants pouvant être accueillis sans permis ni reconnaissance du Ministère.

## 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 documents d'information portant sur les programmes qui s'adressent aux familles et aux personnes aînées sont également accessibles en fichiers numériques dans le site Web du Ministère, de même que des études et des rapports.

De plus, le Service des renseignements du Ministère a pour mandat d'informer la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées, au besoin. Au cours de l'année 2017-2018, 36 268 appels ont été traités. La majorité 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 sur les services de garde ou certains programmes ainsi que sur les ententes de services;
- la contribution parentale et le financement des services de garde;
- la recherche d'une place en service de garde;
- la demande de publications ministérielles.

Mentionnons qu'au cours des derniers mois de l'exercice financier, les appels ont également porté sur la *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance*, notamment sur les personnes non reconnues qui fournissent des services de garde en milieu familial.

### ♦ *Les activités publiques*

Au cours de la dernière année, le Ministère a tenu 24 activités publiques. Il a également diffusé 139 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, des services de garde et des personnes aînées.

Les principales activités publiques du Ministère en 2017-2018 ont été des annonces publiques liées à des projets ou à des investissements destinés aux familles, aux services de garde, aux personnes aînées ou à la lutte contre l'intimidation. Elles relevaient notamment des programmes Municipalité amie des aînés, Québec ami des aînés et Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité, de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* ainsi que de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants*.

Le Ministère a également tenu divers événements publics, dont le Forum sur la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées, le Forum Vieillir et vivre ensemble ainsi que la consultation relative à l'élaboration du Plan d'action 2018-2023 *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté*, *au Québec*.

Dans le cadre de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*, plusieurs étapes ont été franchies en 2017 en vue de l'élaboration du Plan d'action 2018-2023. Ainsi, une vaste démarche de consultation a été réalisée :

- en juin 2017, un forum a réuni plus de 200 personnes;
- de septembre à octobre 2017, un appel de mémoires a été lancé auprès d'une centaine d'organismes;
- en septembre 2017, une journée de consultation particulière a réuni 30 organismes;
- enfin, du 5 au 29 septembre 2017, un sondage en ligne auprès de la population a été effectué auquel 1 400 personnes ont répondu.

En ce qui a trait à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* a été sanctionnée le 30 mai 2017, et le Plan d'action 2017-2022 a été lancé le 15 juin 2017. De plus, des activités de communication ont été préparées sur :

- le règlement sur l'utilisation des caméras et autres moyens technologiques à des fins de surveillance dans les établissements exploitant une mission de CHSLD, qui est entré en vigueur le 8 mars 2018;
- l'entente-cadre nationale pour garantir une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes aînées en situation de vulnérabilité qui sont victimes de maltraitance, qui a été signée le 7 février 2018;
- le Forum sur la maltraitance matérielle et financière, qui a réuni près de 100 intervenants du milieu financier et s'est tenu le 22 février 2018.

L'engagement des personnes aînées a été souligné par la remise des prix Hommage Aînés, organisée par le Ministère.

Enfin, le 5 octobre 2017, le Ministère a remis les prix Ensemble contre l'intimidation, conformément au Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, qui a été rendu public le 18 novembre 2015.

### ♦ *Les publications*

En 2017-2018, le Ministère a publié 69 documents, dont 46 ont été diffusés uniquement en ligne dans son site Web. Il a également produit, de façon régulière, des bulletins numériques à l'intention des parents et des services de garde.

TABLEAU 16 : LES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LE MINISTÈRE EN 2017-2018

| INDICATEUR | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Publications imprimées | 15 | 12 | 29 | 12 | 23 |
| Publications numériques | 29 | 37 | 30 | 39 | 46 |
| TOTAL | 44 | 49 | 59 | 51 | 69 |

- *Les demandes des médias*

En 2017-2018, le Ministère a traité 135 demandes d'information en provenance des médias. Les changements entraînés par l'adoption de la *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance* (projet de loi nº 143), la sécurité dans les services de garde en milieu familial, les situations de garde illégale, l'état d'avancement des places octroyées dans les services de garde éducatifs à l'enfance, l'adoption du règlement sur les mécanismes de surveillance dans les CHSLD et les actions mises en place pour briser l'isolement des personnes aînées sont les sujets qui ont été le plus fréquemment abordés par le Ministère 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 2017-2018, le Ministère a actualisé, en continu, le contenu de son site Web ainsi que celui publié sur ses médias sociaux. De plus, il a diffusé de nouvelles publications ministérielles tout au long de l'année dans son site Web. À titre d'exemple, des cartes géographiques pour chacun des territoires des comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs ont été mises en ligne en mars 2018. Ces cartes seront mises à jour deux fois par année, en février et en juin, pour faciliter le développement plus cohérent des services de garde éducatifs au Québec.

En ce qui a trait aux services en ligne, le Ministère a mis à jour son extranet qui diffuse de l'information exclusive à l'intention des 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 (clicSÉQUR).

Au cours de l'année 2017-2018, 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 et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité qui ont été faites dans les CPE et les garderies du Québec. Le Ministère fournit également des répertoires des services de garde par région administrative.

Le Ministère a aussi bonifié la section intimidation.gouv.qc.ca pour mieux soutenir les personnes visées. Cette section permet d'informer périodiquement la population et les organisations de tous les développements entourant la mise en œuvre du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation.

## Engagement : Nous adaptons nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son Plan d'action 2015-2018 à l'égard des personnes handicapées. Il a également entrepris la publication d'un bilan annuel de ses réalisations à cet égard 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, le ministère de la Famille a soutenu financièrement 35 organismes (29 déjà reconnus et 6 nouveaux) en 2017-2018. Une somme de 1 383 095 $ leur a été accordée pour financer des services de surveillance tant durant la période estivale que pendant l'année scolaire, ce qui leur a permis d'aider près de 600[4] élèves handicapés.

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

En 2016-2017[5], 9 125 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 plus de 82,6 M$. De plus, en 2017-2018, le budget attribué à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins a été rehaussé à 4 680 000 $. Cette mesure vise à faciliter ou à maintenir l'intégration d'enfants handicapés ayant d'importants besoins dans les services de garde; elle s'ajoute à l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. En effet, l'ampleur des besoins de ces enfants impose un effort supplémentaire pour que l'accès à un service de garde accessible et équitable leur soit offert. En 2017-2018, 404 enfants ont bénéficié de cette mesure.

Enfin, le Ministère a poursuivi ses activités menées par le Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés, en collaboration notamment avec le MSSS et le MEES. Ces activités visent à 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.

Le document *Vision commune*, qui a notamment pour objectif d'appuyer la simplification des documents relatifs aux programmes destinés aux parents par l'emploi d'une terminologie commune pour les principaux termes relatifs aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap, a été approuvé par l'ensemble des ministères et organismes membres du comité. Parallèlement, le Ministère a pris en considération cette vision commune dans le cadre de ses travaux portant sur les documents relatifs à l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde, publiés le 1er avril 2017.

[4] Ce nombre est indiqué à titre prévisionnel seulement. Le nombre exact d'élèves aidés pendant l'année scolaire 2017-2018 sera compilé à partir des redditions de comptes des organismes déposées au 30 septembre 2018.

[5] Les sommes réelles accordées pour l'année 2017-2018 seront connues à la suite de l'analyse des rapports financiers présentés au cours de l'automne 2018.

## DES SERVICES DE QUALITÉ

Engagement : Dans toutes nos communications, nous faisons preuve de politesse et de courtoisie.

TABLEAU 17 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVEMENT À LA POLITESSE ET À LA COURTOISIE, PAR ANNÉE

| INDICATEUR | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie | 9 | 9 | 10 | 5 | 4 |

Au cours de l'année 2017-2018, quatre 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 dans le contexte d'une prestation de services. Faire preuve de courtoisie est une attente communiquée aux employés chaque année lors des rencontres d'évaluation du rendement.

Dans chacune des situations rapportées, les employés visés ont été rencontrés, après le témoignage des plaignants, pour discuter des faits allégués. Par la suite, un traitement approprié a été appliqué, c'est-à-dire que des rappels et des correctifs ont été apportés, selon le fondement ou non des faits allégués par les plaignants.

Engagement : Nous fournissons de l'information claire.

TABLEAU 18 : NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES RELATIVEMENT À LA CLARTÉ DE L'INFORMATION

| INDICATEUR | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information | 1 | 3 | 15 | 10 | 10 |

Bien que l'engagement du Ministère porte sur la clarté de l'information, il rend également compte, dans cette section, des plaintes portant sur la disponibilité, la qualité et la fiabilité de l'information. Dix plaintes ont été enregistrées en lien avec ces sujets au cours de l'année 2017-2018 et elles ont été transmises aux directions concernées dans un but d'amélioration continue des services.

Par ailleurs, le Ministère s'est engagé dans son Plan stratégique 2017-2022 à « répondre efficacement aux besoins en information des clientèles et des partenaires » (objectif 5.2.1). Les données ainsi recueillies pourront servir à mesurer les cibles déterminées.

Engagement : Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels en notre possession et les utilisons dans le respect de la législation.

TABLEAU 19 : NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES RELATIVEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

| INDICATEUR | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 |

En 2017-2018, aucune plainte relative à la confidentialité des renseignements personnels n'a été enregistrée.

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.

Pour garantir la pérennité du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et le développer de façon optimale, le Ministère doit s'assurer que l'offre de services de garde est adaptée aux besoins des parents. C'est dans cette optique que le Ministère a réalisé une étude dont l'objectif était, entre autres, de mieux connaître la nature des besoins et des préférences des parents-étudiants en matière de garde. Neuf groupes de discussion ont été constitués pour un total de 54 parents-étudiants de Montréal, de Québec, de Trois-Rivières et du Saguenay. Les résultats démontrent que, pour certains parents-étudiants, l'accès à une place en service de garde éducatif à l'enfance répondant à leurs besoins, l'accès financier aux SGEE ainsi que l'accès à des horaires de garde et à des ententes de services flexibles représentent un ensemble de défis pouvant parfois être difficiles à relever.

Le Ministère a également élaboré un modèle d'estimation des places qui permet notamment de calculer des taux de couverture de la demande de places en SGEE régis. Des cartes géographiques illustrant les données du modèle d'estimation ont été produites et mises en ligne dans le site Web du Ministère.

Le modèle d'estimation contribue à orienter le développement du réseau des SGEE reconnus, qu'ils soient subventionnés ou non. Le Ministère a donc décidé de procéder à une révision de l'offre de places en SGEE.

Les objectifs de la révision sont :

- d'améliorer l'équilibre entre l'offre de places disponibles et les besoins de places des parents;
- d'avoir une offre de services diversifiée;
- de favoriser l'utilisation optimale des places existantes;
- d'assurer la viabilité financière des services de garde et la pérennité du réseau.

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 son attention par l'entremise du Service des renseignements, du Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité, de son site Web ou à l'occasion d'activités auxquelles il participe. Ces commentaires et suggestions orientent ses actions, notamment en matière d'interventions publiques et de services à la clientèle.

## TRAITEMENT DES PLAINTES

TABLEAU 20 : NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES ANNUELLEMENT, SELON L'OBJET

| | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Activités du Ministère | 23 | 24 | 15 | 18 | 18 |
| Services de garde non régis | 760 | 528 | 685 | 485 | 521 |
| Services de garde régis | 2 394 | 1 495 | 1 592 | 1 613 | 1 537 |
| TOTAL | 3 177 | 2 047 | 2 292 | 2 116 | 2 076 |

En 2017-2018, le Ministère a retenu 2 076 plaintes[6]. Elles se subdivisent comme suit :

- 18 plaintes à l'égard des services offerts par le Ministère ont été retenues. Parmi celles-ci, 10 portaient sur l'accès, la clarté et la qualité de l'information, alors que 8 concernaient les services offerts par le personnel du Ministère. Parmi ces 8 dernières, 4 portaient sur le respect et la courtoisie, 3 concernaient le respect des normes et des pratiques en vigueur et 1 visait le service de gestion des plaintes ministérielles;
- 521 plaintes portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 1 537 plaintes touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance reconnus.

Le nombre de plaintes retenues a connu une diminution globale de près de 2 % par rapport à l'année 2016-2017. Le nombre de plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance reconnus a diminué de 4,7 %, tandis que le nombre de plaintes à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance a augmenté de 7,4 %.

En 2017-2018, comme en 2016-2017, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance reconnus portaient principalement sur les éducateurs (notamment leur attitude envers les enfants, leur qualification et la surveillance des enfants), le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde (ratio), l'hygiène, l'alimentation et le programme d'activités.

[6] Plainte : énoncé par un plaignant de tout sujet d'insatisfaction à l'occasion de son contact avec le Ministère.

Engagement : Nous communiquons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, afin d'en accuser réception et d'en amorcer le processus d'examen.

TABLEAU 21 : TAUX DE PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION OU D'UNE COMMUNICATION DANS LES CINQ JOURS OUVRABLES (EN POURCENTAGE)

| INDICATEUR | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018[1] |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables | 98,8 | 98,3 | 97,7[2] | 94,6 | 97,8 |

1. En raison d'un changement dans le système informatique CAFE, le taux concernant les plaintes à l'égard des services de garde a pu être calculé seulement pour la période du 5 octobre 2017 au 31 mars 2018.
2. Le résultat a été obtenu par le calcul de la moyenne pondérée des plaintes retenues concernant les services offerts par les services de garde et ceux offerts par le Ministère par rapport au nombre total de plaintes retenues.

Au cours de l'exercice 2017-2018, la majeure partie des dossiers de plaintes[7] non anonymes retenues aux fins de traitement (97,8 %) a fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

Engagement : Nous assurons le traitement confidentiel des plaintes.

TABLEAU 22 : TAUX DE PLAINTES TRAITÉES EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ ET NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À UN BRIS DE CONFIDENTIALITÉ

| INDICATEURS | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux de plaintes traitées en toute confidentialité (%) | 99,9 | 99,9 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Nombre de plaintes relatives à un bris de confidentialité | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |

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. Non seulement le respect de la confidentialité constitue un engagement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, mais il est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

[7] Dossier de plainte : chaque contact d'un plaignant avec le Ministère pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

Engagement : Nous vous informons du traitement qui a été fait de la plainte que vous avez formulée.

TABLEAU 23 : TAUX DE PLAINTES DONT LE RÉSULTAT DE L'EXAMEN A ÉTÉ COMMUNIQUÉ AU PLAIGNANT (EN POURCENTAGE)

| INDICATEUR | RÉSULTAT 2013-2014 | RÉSULTAT 2014-2015 | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant | 96,4 | 92,1 | 88,4[1] | 91,1 | 93 |

1. Le résultat a été obtenu par le calcul de la moyenne pondérée des plaintes retenues concernant les services offerts par les services de garde et ceux offerts par le Ministère par rapport au nombre total de plaintes retenues.

En 2017-2018, le taux de plaintes pour lesquelles le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 93 %.

Le Ministère s'est doté de mesures de contrôle qui lui permettent de s'assurer que le résultat de l'examen de son dossier de plainte a été transmis au plaignant. Des dossiers de plainte étaient toujours en traitement au 31 mars 2018 parce que certains avis de résultats n'avaient pas encore été transmis aux plaignants, le délai de traitement étant de 45 jours ouvrables.

Ainsi, les variations annuelles peuvent s'expliquer notamment par des lectures à des dates différentes. Par exemple, le taux de 2014-2015 est basé sur des données produites le 3 juillet 2015, le taux de 2015-2016 sur des données produites le 18 avril 2016, celui de 2016-2017 sur des données produites le 20 avril 2017 et celui de 2017-2018 sur des données produites le 24 mai 2018.

# CHAPITRE 6

## 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 pour 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 de la Famille 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.

TABLEAU 24 : EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2017-2018

| | RÉGULIER | OCCASIONNEL[1] | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 28 | 27 | 29 | 2 |
| Nombre d’employés en place au 31 mars | 439 | 22 | 32 | 0 |

1. 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

### TABLEAU 25 : TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2017-2018

| STATUT D'EMPLOI | EMBAUCHE TOTALE | EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2017-2018 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | Taux d'embauche par statut d'emploi[1] (%) |
| Régulier | 28 | 4 | 0 | 1 | 2 | 7 | 25,0 |
| Occasionnel | 27 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 11,1 |
| Étudiant | 29 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 13,8 |
| Stagiaire | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50,0 |

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi s'obtient en comparant le nombre total de personnes appartenant aux différents groupes cibles embauchées pour un statut d'emploi donné à l'embauche totale pour ce même statut d'emploi en 2017-2018.

### TABLEAU 26 : TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS (DE 2015-2016 À 2017-2018) (EN POURCENTAGE)

| | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
|---|---|---|---|---|
| 2015-2016 | 29,4 | 23,5 | 7,7 | 28,6 |
| 2016-2017 | 0,0 | 26,3 | 19,4 | 33,3 |
| 2017-2018 | 25,0 | 11,1 | 13,8 | 50,0 |

### TABLEAU 27 : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS (DE 2015-2016 À 2017-2018)

| GROUPE CIBLE | 2015-2016 | | 2016-2017 | | 2017-2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) |
| Communautés culturelles | 73 | 17,0 | 73 | 17,3 | 76 | 17,3 |
| Autochtones | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 0,5 |
| Anglophones | 5 | 1,2 | 5 | 1,2 | 5 | 1,1 |
| Personnes handicapées | 6 | 1,4 | 6 | 1,4 | 8 | 1,8 |

### TABLEAU 28 : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2018

| GROUPE CIBLE | Personnel d'encadrement | | Personnel professionnel | | Personnel technicien | | Personnel de bureau | | Personnel des agents de la paix | | Personnel ouvrier | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Communautés culturelles | 2 | 9,1 | 46 | 17,4 | 22 | 18,6 | 6 | 20,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 76 | 17,3 |
| Autochtones | 0 | 0,0 | 1 | 0,4 | 1 | 0,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 0,5 |
| Anglophones | 1 | 4,5 | 3 | 1,1 | 1 | 0,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 | 1,1 |
| Personnes handicapées | 0 | 0,0 | 4 | 1,5 | 2 | 1,7 | 2 | 6,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 8 | 1,8 |

## LES FEMMES

### TABLEAU 29 : TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2017-2018, PAR STATUT D'EMPLOI

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Personnel étudiant | Personnel stagiaire | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 16 | 18 | 13 | 1 | 48 |
| Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées (%) | 57,1 | 66,7 | 44,8 | 50,0 | 55,8 |

### TABLEAU 30 : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2018

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel des agents de la paix | Personnel ouvrier | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers | 27 | 264 | 118 | 30 | 0 | 0 | 439 |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière | 16 | 162 | 87 | 23 | 0 | 0 | 288 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%) | 59,3 | 61,4 | 73,7 | 76,7 | 0,0 | 0,0 | 65,6 |

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

TABLEAU 31 : PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

| | AUTOMNE 2015 (COHORTES 2016) | AUTOMNE 2016 (COHORTES 2017) | AUTOMNE 2017 (COHORTES 2018) |
|---|---|---|---|
| Nombre de projets présentés au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH | 2 | 0 | 1 |
| Nombre de nouveaux participants au PDEIPH, accueillis du 1er avril au 31 mars | 1 | 1 | 1 |

TABLEAU 32 : AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2017-2018 (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, DE SENSIBILISATION, ETC.)

| MESURE OU ACTION | NOMBRE DE PERSONNES VISÉES |
|---|---|
| Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées | 0 |
| Communiqué faisant la promotion du PDEIPH et invitant les gestionnaires à présenter des projets | 29 |

## L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – *Pour une réglementation intelligente* (décret no 925-2017), les réalisations découlant des engagements rendus publics en matière d'allègement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises doivent figurer dans le rapport annuel de gestion.

### L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE

L'allègement réglementaire comprend des mesures qui visent à diminuer 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*.

Depuis 2004, le regroupement de deux règlements, soit le *Règlement sur les centres de la petite enfance* et le *Règlement sur les garderies*, a simplifié la recherche et la consultation des normes réglementaires. Au cours des dernières années, certaines obligations légales ont aussi été allégées, par exemple la durée de validité du permis de CPE ou de la garderie a été allongée de trois à cinq ans.

Par ailleurs, étant donné que la *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance*, sanctionnée le 8 décembre 2017, portait essentiellement sur le resserrement de l'encadrement des services de garde en matière de santé, de sécurité et de bien-être des enfants et à améliorer la qualité éducative des services de garde, elle n'a pas contribué à l'allègement réglementaire.

### L'ALLÈGEMENT ADMINISTRATIF

L'allègement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des formalités administratives imposées aux entreprises de services de garde éducatifs à l'enfance. L'allègement administratif réalisé par le Ministère depuis 2004 a permis de regrouper et de simplifier certaines formalités administratives qui traitent, notamment, de la conservation de documents ainsi que de la délivrance et du renouvellement d'un permis. Pour simplifier les formalités, le Ministère a misé sur le développement des services en ligne, sur le regroupement de certains formulaires et sur l'accès à des formulaires en format PDF dynamique.

Entre 2004 et 2018, le nombre de formalités est passé de 18 à 13, ce qui a réduit de 29 % les frais administratifs assumés par les titulaires d'un permis de CPE ou de garderie. Une amélioration de 13 % en 2017-2018 s'explique, entre autres, par la conservation électronique de documents plutôt qu'en format papier et par la possibilité pour les services de garde de transmettre électroniquement les documents, ce qui élimine les frais de poste.

## Le développement durable et les changements climatiques

Le développement durable, comme le décrit l'article 2 de la *Loi sur le développement durable* (RLRQ, chapitre D-8.1.1), « […] répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développent durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement. »

Le ministère de la Famille a déposé en mars 2016 le Plan d'action de développement durable 2015-2020 (PADD 2015-2020). Ce plan, comportant 22 actions, répond aux orientations gouvernementales et aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

La section « liens et contributions gouvernementales » des prochains tableaux vient préciser les liens existant entre les actions du PADD 2015-2020 et la Stratégie, tandis que la section « Résultats » présente les résultats annuels obtenus en lien avec les cibles et les indicateurs inscrits au PADD 2015-2020.

# Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

| ACTION 1 | Développer de bonnes pratiques en matière de gestion de l'information par l'implantation du logiciel de gestion intégrée documentaire. |
|---|---|
| Indicateur | Pourcentage des unités administratives dans lesquelles le logiciel a été implanté. |
| Cible | Avoir implanté le logiciel dans 100 % des unités administratives du Ministère d'ici 2017-2018. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 1 Réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 1 Activités courantes de gestion administrative. |
| Résultats | Au cours de l'année 2017-2018, plusieurs améliorations ont été apportées au logiciel Constellio et aux processus de migration des documents pour optimiser les pratiques en gestion documentaire. La cible de 100 % des unités administratives implantées a été reportée en 2019-2020. |

| ACTION 2 | Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés en :<br>a) facilitant le transport écoresponsable par la mise à jour des lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'une réunion, d'une réception ou d'un déplacement et autres frais inhérents;<br>b) maintenant la mesure de retour garanti à domicile;<br>c) sensibilisant à la conduite écoresponsable les employés qui ont à utiliser un véhicule dans le cadre de leur travail. |
|---|---|
| Indicateurs | Intégration des choix écoresponsables dans les lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement;<br>Pourcentage du personnel informé du maintien de la mesure de retour garanti à domicile;<br>Pourcentage des employés visés sensibilisés à la conduite écoresponsable. |
| Cibles | Avoir intégré 100 % des choix écoresponsables dans les lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement d'ici 2015-2016;<br>Avoir informé 100 % des employés du maintien de la mesure de retour garanti à domicile en 2016-2017;<br>Avoir sensibilisé les employés visés à la conduite écoresponsable dans une proportion de :<br>• 50 % des employés visés en 2017-2018;<br>• 100 % des employés visés en 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 3 Réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 2 Transport et déplacement des employés. |
| Résultats | 100 % des employés visés en 2017-2018 et 2019-2020 ont été sensibilisés à la conduite écoresponsable, soit 26 employés.<br>La mesure de retour garanti à domicile a été maintenue en 2017-2018. Une seule demande a été présentée. |

| ACTION 4 | Développer et maintenir une page dans la section intranet de la Direction générale adjointe des technologies de l'information, seront proposés des trucs et astuces permettant aux employés de réduire leur trace écologique au regard de l'équipement informatique. |
|---|---|
| Indicateur | Nombre de nouvelles publications de trucs et astuces visant la réduction de la trace écologique des employés au regard de l'équipement informatique. |
| Cible | Avoir réalisé 3 nouvelles publications annuelles à compter de 2016-2017. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 6 Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques; information sur les manières de diminuer l'achat de papier et d'encre;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 4 Technologies de l'information et des communications. |
| Résultats | Deux publications intitulées « Les technologies au service du développement durable » ont été déposées dans l'intranet en 2017-2018, soit le 29 septembre 2017 et le 29 janvier 2018. |

| ACTION 5 | Fournir aux gestionnaires des tableaux de suivi des impressions pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso effectuées et l'utilisation de l'impression en couleur, en vue de réduire, à terme, l'impact environnemental des impressions. |
|---|---|
| Indicateurs | Pourcentage annuel des impressions en mode recto verso;<br>Pourcentage annuel des impressions en couleur;<br>Pourcentage du personnel sensibilisé au mode d'impression recto verso et à la réduction des impressions en couleur. |
| Cibles | Avoir augmenté annuellement le pourcentage des impressions en mode recto verso à compter de 2016-2017;<br>Avoir diminué annuellement le pourcentage des impressions en couleur à compter de 2016-2017;<br>Avoir sensibilisé annuellement 100 % des employés aux impressions en mode recto verso et à la réduction des impressions en couleur à partir de 2016-2017. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 6 Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques; information sur les manières de diminuer l'achat de papier et d'encre;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 4 Technologies de l'information et des communications. |
| Résultats | Le 30 septembre 2017 et le 31 mars 2018, les gestionnaires ont reçu des tableaux de suivi des impressions pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso effectuées et l'utilisation de l'impression en couleur, en vue de réduire, à terme, l'impact environnemental des impressions.<br>• 71 % des impressions en mode recto verso et 6 % en couleur en 2016-2017;<br>• 73 % des impressions en mode recto verso et 9,8 % en couleur en 2017-2018.<br>Les gestionnaires ont été invités à utiliser les tableaux de suivi des impressions pour sensibiliser les employés. L'action 4 complète cette action. |

| ACTION 6 | Réduire le volume d'extrants en format papier qui sont produits par les différents systèmes de mission du Ministère. |
|---|---|
| Indicateur | Pourcentage du personnel responsable des systèmes de mission sensibilisé à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux. |
| Cible | Avoir sensibilisé 100 % du personnel responsable des systèmes de mission à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux d'ici 2017-2018. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 6 Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques; information sur les manières de diminuer l'achat de papier et d'encre;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 4 Technologies de l'information et des communications. |
| Résultats | 100 % du personnel responsable des systèmes de mission sensibilisé à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux. |

| ACTION 7 | Réduire le volume de documentation des différents systèmes de mission du Ministère. |
|---|---|
| Indicateurs | Pourcentage d'équipes de développement et de pilotage sensibilisées à la réduction du volume de documentation et d'impressions;<br>Ajustements apportés au cadre méthodologique de développement. |
| Cibles | Avoir sensibilisé l'ensemble des équipes de développement et de pilotage à la réduction du volume de documentation d'ici 2015-2016;<br>Avoir apporté les ajustements au cadre méthodologique d'ici 2016-2017. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 6 Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques; information sur les manières de diminuer l'achat de papier et d'encre;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 4 Technologies de l'information et des communications. |
| Résultats | 100 % des équipes de développement et de pilotage sensibilisées à la réduction du volume de documentation et d'impressions.<br>Le parcours de développement d'applications légères du cadre méthodologique est maintenant utilisé lorsque c'est possible. Il prévoit la production de biens livrables obligatoires, qui sont cependant moins nombreux que ceux exigés lors du parcours de développement générique, qui était utilisé systématiquement. |

| ACTION 8 | Organiser les événements d'envergure du Ministère de manière écoresponsable. |
|---|---|
| Indicateur | Pourcentage d'événements annuels d'envergure organisés de manière écoresponsable. |
| Cibles | Avoir organisé les événements d'envergure de manière écoresponsable dans une proportion annuelle d'au moins :<br>• 50 % en 2015-2016;<br>• 75 % en 2016-2017;<br>• 75 % en 2017-2018;<br>• 100 % en 2018-2019;<br>• 100 % en 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 7 Réalisation de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 5 Communications gouvernementales et organisation d'événements. |
| Résultats | 100 % des événements annuels d'envergure ont été planifiés de manière écoresponsable en 2017-2018, soit le prix Hommage Aînés, le Forum Vieillir et vivre ensemble, le Forum maltraitance financière et le prix Ensemble contre l'intimidation. |

| ACTION 9 | Créer une section consacrée au développement durable et une identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère. |
|---|---|
| Indicateur | Mise en ligne de la section Web consacrée au développement durable. |
| Cible | Avoir mis en ligne la section consacrée au développement durable et l'identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère d'ici 2016-2017. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 7 Réalisation de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 5 Communications gouvernementales et organisation d'événements. |
| Résultats | Le 29 mars 2018, une subdivision consacrée au développement durable a été mise en ligne dans la section Services de garde du site Web du Ministère.<br>L'image des flèches vertes de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 a été choisie comme identification visuelle. |

| ACTION 10 | Mettre à jour les lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement par l'ajout d'une priorité à l'hébergement écoresponsable. |
|---|---|
| Indicateurs | Mise à jour des lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement, en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel;<br>Pourcentage de réservations en hébergement écoresponsable. |
| Cibles | Avoir mis à jour les lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel d'ici2015-2016;<br>Avoir réservé un hébergement écoresponsable dans une proportion annuelle d'au moins :<br>• 70 % en 2016-2017;<br>• 75 % en 2017-2018;<br>• 80 % en 2018-2019;<br>• 80 % en 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 9 L'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par le Ministère;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 6 Marchés publics. |
| Résultats | 81 % des hébergements ont été réservés dans des établissements écoresponsables. |

| ACTION 11 | Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau. |
|---|---|
| Indicateurs | Pourcentage du personnel sensibilisé à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable;<br>Pourcentage du personnel responsable des acquisitions ayant été informé de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables;<br>Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables. |
| Cibles | Avoir sensibilisé 100 % du personnel à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable d'ici 2016-2017;<br>Avoir fait la promotion de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables auprès de l'ensemble des responsables des acquisitions d'ici 2017-2018;<br>Avoir atteint les cibles annuelles en acquisitions écoresponsables en 2017-2018 et en 2018-2019;<br>Avoir atteint la cible gouvernementale en acquisitions écoresponsables d'ici 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 9 Augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par le Ministère;<br>• activité incontournable 1 Contribuer à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable : mettre en œuvre des actions pour contribuer à au moins 5 des 9 résultats visés par l'objectif 1.1;<br>• domaine d'intervention 6 Marchés publics. |
| Résultats | La cible gouvernementale de 2020 n'a pas été déterminée en 2017-2018.<br>Le calcul des cibles annuelles ministérielles a débuté en 2017-2018 suivant l'accès aux nouveaux outils. La cible pour 2018-2019 est en préparation. Elle est basée sur les données des 2 dernières années d'acquisitions. |

| ACTION 12 | Établir et adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère. |
|---|---|
| Indicateurs | Adoption du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable;<br>Application du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable;<br>Pourcentage d'actions structurantes pour lesquelles la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée. |
| Cibles | Avoir adopté un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable en 2016-2017;<br>Avoir appliqué le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable à partir de 2016-2017;<br>Avoir pris en compte les principes de développement durable pour 100 % des actions structurantes du Ministère à partir de 2016-2017. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics;<br>• résultat recherché 10 Mise en œuvre d'un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable par le Ministère;<br>• activité incontournable 2 Prise en compte des principes de développement durable. |
| Résultats | Le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable a été approuvé par la sous-ministre le 11 décembre 2017. Il identifiait cinq actions structurantes pour lesquelles une prise en compte des principes devait être réalisée en 2017-2018.<br>Toutefois, deux actions structurantes étaient terminées ou en voie de l'être au moment où le processus a été mis en œuvre, soit en janvier 2018. La prise en compte des principes de développement durable a donc été réalisée pour 60 % des actions structurantes identifiées en 2017-2018 (3 actions sur 5).<br>Ces trois actions structurantes ont fait l'objet d'une prise en compte des principes ou sont en cours de prise en compte, certaines actions pouvant s'échelonner sur plus d'un an. |

| ACTION 13 | Doter le personnel du Ministère de compétences en développement durable afin de contribuer à la mise en œuvre de la démarche gouvernementale. |
|---|---|
| Indicateur | Taux d'acheteurs formés en matière d'acquisitions écoresponsables. |
| Cible | Avoir formé 100 % des acheteurs en matière d'acquisitions écoresponsables d'ici 2018-2019. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique;<br>• résultat recherché 16 La formation sur les pratiques en matière de développement durable. Habiliter les employés à mettre en œuvre le plan d'action de développement durable. |
| Résultats | 95 % des acheteurs ont assisté à la séance d'information sur les nouveaux outils de suivi et de reddition de comptes et, plus particulièrement, sur les nouveautés apportées au système SAGIR, pour un total de 100 % des acheteurs formés depuis 2016-2017.<br>De plus, 2 personnes ont participé à une formation sur l'organisation des événements écoresponsables, et 9 ont assisté à une présentation du nouveau Cadre gouvernemental sur la participation publique. |

| ACTION 14 | Établir une collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés. |
|---|---|
| Indicateur | Nombre d'activités ou d'initiatives conjointes développées de concert avec la BAnQ afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés. |
| Cible | Avoir développé une activité ou une initiative conjointe de concert avec la BAnQ afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés d'ici 2017-2018. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial;<br>• résultat recherché 18 Réalisation de projets de transfert et d'échange de connaissances, d'expertises ou de technologies associés à l'économie verte, à l'intégration de la culture dans le développement durable, à la gouvernance du développement durable et à la publication de documents d'orientation en la matière;<br>• activité incontournable 3 Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable;<br>• Agenda 21 de la culture du Québec – objectif 5 Favoriser l'épanouissement culturel des citoyennes et citoyens ainsi que l'accès et leur participation à la vie culturelle. Valoriser la pratique amateur et la médiation culturelle. Inclure les citoyennes et citoyens dans les processus d'élaboration des politiques culturelles, à tous les niveaux. Miser sur le loisir culturel comme lieu d'apprentissage et d'appropriation citoyenne;<br>• Agenda 21 de la culture du Québec – objectif 7 Reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale. Valoriser l'engagement des artistes et des citoyennes et citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie. |
| Résultats | La cible a été reportée et sera réalisée en 2018-2019. |

| | |
|---|---|
| **ACTION 15** | Mettre à jour les règles administratives (RA) du Programme de financement des infrastructures (PFI) des centres de la petite enfance (CPE) et le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*, en intégrant des éléments de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics. |
| Indicateurs | Intégration des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics dans les RA du PFI et date de mise en ligne des RA du PFI;<br>Intégration des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics au *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*;<br>Mise en ligne de la mise à jour *du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* en 2019-2020;<br>Nombre d'œuvres d'art incorporées aux bâtiments annuellement selon les RA du PFI à compter de 2019-2020. |
| Cibles | Avoir intégré des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics dans les RA du PFI et avoir mis en ligne les règles du PFI d'ici 2016-2017;<br>Avoir intégré des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics au *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*, en 2018-2019;<br>Avoir publié la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*, d'ici 2019-2020;<br>Avoir dénombré annuellement les œuvres d'art incorporées aux bâtiments, à compter de 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial;<br>• résultat recherché 18 Réalisation de projets de transfert et d'échange de connaissances, d'expertises ou de technologies associés à l'économie verte, à l'intégration de la culture dans le développement durable, à la gouvernance du développement durable et à la publication de documents d'orientation en la matière;<br>• activité incontournable 3 Contribuer au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable;<br>• Décret 955-96 concernant la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics;<br>• Agenda 21 de la culture du Québec – objectif 21 Améliorer la qualité culturelle des cadres de vie par une mise en valeur judicieuse du patrimoine, une présence significative de l'art public, une architecture, un design et des paysages distinctifs. Intégrer la notion de cycle de vie à la conception des aménagements et des équipements. |
| Résultats | La cible a été reportée et sera réalisée en 2018-2019. |

# Orientation gouvernementale 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable, verte et responsable

| | |
|---|---|
| **ACTION 16** | Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en :<br>a) Joignant la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable (TACEDD);<br>b) Sensibilisant les conseillers du Ministère ainsi que les prestataires de services de garde pour favoriser leur contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale;<br>c) Suivant l'appropriation de la démarche de développement durable par les clientèles du Ministère. |
| Indicateurs | Participation du Ministère aux rencontres de la TACEDD et contribution aux travaux requis;<br>Nombre d'activités de sensibilisation réalisées;<br>Nombre de CPE, garderies et bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) qui ont amorcé une démarche de développement durable en 2016-2017 et en 2019-2020. |
| Cibles | Avoir participé à 100 % des rencontres de la TACEDD et avoir contribué aux travaux requis;<br>Avoir réalisé 2 activités de sensibilisation d'ici 2018-2019 pour atteindre la cible gouvernementale;<br>Avoir suivi l'appropriation de la démarche de développement durable par les CPE, garderies et BC en 2016-2017 et en 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 2.1 Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables;<br>• résultat recherché 21 Mise en œuvre de mesures pour appuyer le développement d'entreprises d'économie sociale dans des secteurs contribuant à la transition vers une économie verte et responsable, notamment dans les secteurs de la protection de l'environnement, de la préservation de la biodiversité et de la gestion responsable des ressources naturelles;<br>• activité incontournable 4 Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises : mettre en œuvre au moins une action pour accroître à 30 % d'ici 2020 le pourcentage des entreprises québécoises qui ont amorcé une démarche de développement durable;<br>• Plan d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable Axe 1 B Favoriser la cohérence et la complémentarité des interventions en vue d'aider les entreprises à amorcer une démarche de développement durable - Informer et mobiliser les parties prenantes des MO qui influencent les entreprises pour favoriser leur contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale. |
| Résultats | Le Ministère a participé à 100 % des rencontres de la TACEDD en 2017-2018 et contribué aux travaux requis. |

| | |
|---|---|
| **ACTION 17** | Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiments pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes :<br>a) En poursuivant l'objectif d'obtenir des renseignements sur l'état du parc immobilier des CPE, notamment sous l'angle du bâtiment durable, et pour assurer la préservation de ce dernier, colliger des données sur les immeubles des CPE. Les données recueillies permettront de dresser un portrait du parc immobilier des CPE et d'évaluer la pertinence d'inclure des notions et des initiatives de développement durable dans le Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde. Ces données pourront aussi permettre de revoir les paramètres de financement du Programme de financement des infrastructures (PFI) et de la Subvention pour les projets d'investissement en infrastructures (SPII), afin d'inclure des critères « d'écoconditionnalité », soit le respect de critères environnementaux pour l'octroi de subvention;<br>b) Sous certaines conditions, rendre admissibles des dépenses occasionnées par la prise en compte des notions de développement durable dans les projets financés par le PFI. Si ces projets sont de moins de 50 000 $, ils pourront, sous réserve, être admissibles à la SPII;<br>c) Afin d'assurer la préservation des infrastructures des CPE, évaluer la pertinence d'exiger un plan de maintenance écoresponsable pour les infrastructures des CPE. |
| Indicateurs | Conception d'un formulaire et élaboration d'un guide aux fins de la collecte des données sur le parc immobilier des CPE;<br>Ajout de mesures et de critères de développement durable dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*;<br>Ajout de critères « d'écoconditionnalité » dans les règles budgétaires ou administratives du PFI;<br>Production d'un rapport d'évaluation quant au plan de maintien des infrastructures écoresponsables. |
| Cibles | Avoir conçu le formulaire et le guide de collecte d'informations en 2016-2017;<br>Avoir recueilli les données sur le parc immobilier des CPE en 2017-2018;<br>Avoir analysé les données sur le parc immobilier des CPE en 2019-2020;<br>Avoir ajouté des mesures et des critères de développement durable dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* d'ici 2018-2019;<br>Avoir ajouté des critères « d'écoconditionnalité » aux règles budgétaires ou administratives du PFI en 2019-2020;<br>Avoir produit un rapport permettant de statuer sur la possibilité d'exiger un plan de maintien écoresponsable des infrastructures d'ici 2018-2019. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 2.3 Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable;<br>• résultat recherché 26 Intégration de critères d'écoresponsabilité et de mesures d'écoconditionnalité dans les programmes de soutien financier et d'investissements publics;<br>• activité incontournable 4 Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises : mettre en œuvre au moins une action pour accroître à 30 %, d'ici 2020, le pourcentage des entreprises québécoises qui ont amorcé une démarche de développement durable;<br>• Plan d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable Axe 2D Transmettre un signal clair aux entreprises sur l'importance d'amorcer une démarche de développement durable - Intégrer dans les mesures d'aide financière et technique des critères pour inciter les entreprises à adopter une démarche de développement durable. |
| Résultats | Les données pour le parc immobilier n'ont pas été recueillies en 2017-2018. Le formulaire et le guide sont terminés et prêts à être utilisés. |

# Orientation gouvernementale 5 : Améliorer par la prévention la santé de la population

| ACTION 18 | Élaborer, déposer et mettre en œuvre le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation. |
|---|---|
| Indicateurs | Diffusion du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation;<br>Pourcentage d'actions prévues qui ont été réalisées. |
| Cibles | Avoir diffusé le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation en 2015-2016;<br>Avoir réalisé 100 % des actions prévues d'ici 2017-2018. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires;<br>• résultat recherché 43 Mesures et actions visant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité dans les milieux de vie, y compris la lutte contre l'intimidation. |
| Résultats | 91 % des mesures prévues au Plan d'action ont été réalisées en date du 31 mars 2018, soit 48 des 53 mesures inscrites. Les cinq mesures n'ayant pas été réalisées à cette date sont les suivantes :<br>• Développer une section spécifique sur la vie affective et amoureuse des jeunes dans le portail Web sur les rapports égalitaires et les stéréotypes sexuels et sexistes (mesure 1.3). Cette mesure a toutefois été complétée en avril 2018.<br>Quant aux quatre mesures suivantes, qui sont déjà très avancées, elles devraient être finalisées en octobre 2018 :<br>• Concevoir, à l'intention des acteurs qui interviennent dans l'espace public de l'information, notamment les médias, une trousse d'information en ligne sur le phénomène de l'intimidation, y compris dans le cyberespace, prenant en compte les réalités différenciées selon les sexes (mesure 2.2);<br>• Inviter les médias à adopter des lignes directrices sur la façon de traiter et de diffuser l'information relative aux cas d'intimidation, y compris l'intimidation en ligne (mesure 2.3);<br>• Offrir une formation souple et personnalisée aux intervenantes et intervenants non spécialisés en matière d'intimidation par le développement de modules de formation en ligne (*e-learning*) sur l'intimidation, tenant compte des réalités différenciées selon les sexes et pouvant être accessibles en format imprimable (mesure 3.4);<br>• Élaborer un guide visant à soutenir les différents milieux et organisations dans la mise en place de pratiques préventives ainsi que le développement de procédures de dénonciation sécuritaires et confidentielles, et de mécanismes de référencement (mesure 4.1).<br><br>Noter que le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation – *Ensemble contre l'intimidation* a été prolongé d'une année, soit jusqu'au 31 mars 2019. |

# Orientation gouvernementale 6 : Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités

| ACTION 19 | Promouvoir le programme Municipalité amie des aînés (MADA) auprès des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC) |
|---|---|
| **Indicateurs** | Mise à jour et publication du programme MADA;<br>Nombre de municipalités et de MRC en démarche MADA;<br>Nombre de municipalités et de MRC en renouvellement de démarche MADA. |
| Cibles | Avoir mis à jour et publié le programme MADA d'ici 2016-2017;<br>Avoir atteint un nombre minimum de municipalités et de MRC en démarche MADA de :<br>• 860 en 2017-2018;<br>• 870 en 2018-2019;<br>• 880 en 2019-2020.<br>Avoir atteint 250 municipalités et MRC qui réalisent un renouvellement de démarche MADA d'ici 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires;<br>• résultat recherché 49 Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable;<br>• activité incontournable 5 Contribution à l'accompagnement en développement durable des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial : mettre en œuvre au moins une action pour accroître le pourcentage des organisations qui ont amorcé une démarche de développement durable. |
| Résultats | Le plan d'action *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec 2012-2017* a été reconduit pour un an.<br>En 2017-2018, 899 municipalités et MRC représentant 91,4 % de la population québécoise sont engagées dans une démarche MADA au Québec. |

| ACTION 20 | Poursuivre l'application du Programme de soutien aux politiques familiales municipales (PFM) auprès des municipalités et des MRC. |
|---|---|
| Indicateur | Taux de municipalités et de MRC admissibles qui participent à une démarche PFM. |
| Cible | Avoir atteint 56 % des municipalités et des MRC admissibles au Programme de soutien aux politiques familiales municipales participant à une démarche PFM. |
| Liens et contributions gouvernementales | • objectif gouvernemental 6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires;<br>• résultat recherché 49 Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable;<br>• activité incontournable 5 Contribution à l'accompagnement en développement durable des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial : mettre en œuvre au moins une action pour accroître le pourcentage des organisations qui ont amorcé une démarche de développement durable. |

| | |
|---|---|
| Résultats | En 2017-2018, 72,5 % des municipalités du Québec et 40,2 % des MRC participaient à une démarche PFM. Au total, 89,2 % de la population québécoise réside dans une municipalité ou une MRC qui s'est dotée d'une politique familiale municipale. |

| | |
|---|---|
| **ACTION 21** | Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en :<br>a) participant au Chantier gouvernemental 1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable *Prévenir et réduire les conséquences de la pollution atmosphérique et des changements climatiques sur les populations vulnérables en renforçant notre action*;<br>b) informant les clientèles;<br>c) introduisant des moyens de lutte aux îlots de chaleur urbains dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*. |
| Indicateurs | Mise en ligne des renseignements sur le site Internet du Ministère;<br>Ajout de moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*;<br>Mise en ligne de la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*. |
| Cibles | Avoir mis en ligne des renseignements concernant la lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la section consacrée au développement durable du site Web du Ministère, d'ici 2017-2018;<br>Avoir inclus des moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*, en 2019-2020;<br>Avoir mis en ligne la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* en 2019-2020. |
| Liens et contributions gouvernementales<br> | • objectif gouvernemental 6.4 Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels;<br>• objectif gouvernemental 5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires;<br>• résultat recherché 51 Transfert de connaissances et d'outils qui soutiennent l'adaptation aux changements climatiques;<br>• Orientation gouvernementale en matière de diversité biologique 7 Sensibiliser, informer et éduquer relativement à l'importance de conserver la diversité biologique et à la valeur des services écologiques. |
| Résultats | Depuis le 29 mars 2018, de l'information et des ressources concernant la lutte contre les îlots de chaleur urbains paraissent sur le site Web du Ministère - page Services de garde, onglet Développement durable, section Guides et outils-dimension environnementale.<br>On trouve, dans la même section, la mention tirée de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne : « toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, de vivre dans un environnement sain et respectueux de la biodiversité », ainsi qu'un lien vers des sites d'intérêt sur la diversité biologique. |

## 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*, a pris fin le 31 mars 2015. Une somme de 7 M$ sur quatre ans avait été attribuée pour la réalisation de quatre actions qui visaient à inciter les milieux de travail et les partenaires des milieux de vie à offrir des conditions facilitantes en matière de conciliation travail-famille (CTF).

Le Ministère a poursuivi ses efforts en cohérence avec les actions réalisées à ce jour en matière de promotion de modèles et de comportements égalitaires et de conciliation travail-famille (CTF)[8], conformément à ce qui a été annoncé dans la Stratégie gouvernementale pour l’égalité entre les femmes et les hommes vers 2021.

Un montant de 5,1 M$ sur cinq ans (2016-2021) a été annoncé pour le financement des trois mesures pilotées par le Ministère, dont près de 500 k$ en 2017-2018.

- La première mesure vise la mise en place d’un Programme de soutien à des projets de garde pour la relâche scolaire et la période estivale 2018 (Programme). Un montant de 380 k$ a été alloué pour son financement. À cela s’est ajouté un montant de 280 k$ autofinancé par le Ministère pour des projets de garde pendant la relâche scolaire et la période estivale 2017.
    - Le Programme s’adresse aux personnes morales à but non lucratif légalement constituées en vertu des lois du Québec et en activité depuis au moins deux ans, aux municipalités et aux municipalités régionales de comté.
    - Les projets soutenus visent à appuyer la mise en œuvre, dans les milieux de vie, de solutions concrètes et durables d’offre de garde pour les enfants d’âge scolaire pendant la période estivale et les grands congés scolaires. Il s’agit de nouveaux projets ou de l’accroissement de l’offre de garde existante.
- La deuxième mesure a pour objectif de soutenir des projets visant à favoriser l’exercice de la coparentalité. Elle vise à faire évoluer les mentalités en faveur du mieux-être de l’ensemble des membres de la famille par un partage plus équitable des responsabilités parentales, et à favoriser l’adaptation des services et des pratiques de différents milieux.
    - Dans le cadre de cette mesure, un montant de 70 k$ a été alloué en 2017-2018 au Regroupement pour la valorisation de la paternité pour la réalisation d’un projet visant à favoriser l’exercice de la coparentalité. Ce montant a permis de financer le projet d’adaptation des pratiques des partenaires de la communauté aux réalités paternelles, qui vise à soutenir la coparentalité.
    - Un nouveau programme sera mis en place au cours de la prochaine année pour favoriser l’exercice de la coparentalité.
- La troisième mesure a pour objectif de soutenir des projets visant à faciliter la conciliation famille-travail-études des travailleuses et des travailleurs ayant des responsabilités familiales et des parents aux études. Elle cherche à faire évoluer les mentalités en faveur de la CFTE, voire à sensibiliser et à outiller les milieux de travail pour améliorer les pratiques dans les organisations tout en tenant compte des spécificités des secteurs d’activité.

[8] Plutôt que CFTE, c’est la conciliation travail-famille (CTF) qui est utilisée dans la Stratégie, la Politique et les Plans d’action en matière d’égalité entre les femmes et les hommes.

- En 2017-2018, dans le cadre de cette mesure, une somme de 23 k$ a été versée au Cégep de Jonquière, fiduciaire du Conseil régional de prévention de l'abandon scolaire (CREPAS), pour la réalisation d'un projet visant à favoriser la mise en place de meilleures pratiques de CFTE dans les organisations qui embauchent des parents-étudiants.
- Au cours des prochaines années, le Ministère mettra en œuvre des mesures de CFTE pour faciliter la recherche d'un meilleur équilibre famille-travail-études pour les travailleuses et les travailleurs qui ont des responsabilités familiales et pour les parents-étudiants.

En plus des sommes prévues à la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, le gouvernement a annoncé, dans son plan économique du 27 mars 2018, un montant additionnel de 7,3 M$ pour favoriser la CFTE au cours des cinq prochaines années, notamment pour bonifier l'offre de services de garde existante lors de la relâche scolaire et de la période estivale et pour mettre en place un projet-pilote de services de garde destinés aux travailleurs et aux étudiants ayant des horaires atypiques.

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

La Politique du ministère de la Famille relative à l'emploi et à la qualité de la langue française décrit les pratiques linguistiques attendues au Ministère et détermine avec précision dans quelles situations les publications et les services peuvent être offerts dans une autre langue que le français.

La sous-ministre est responsable de l'application de la politique linguistique ministérielle. La Direction des communications a été mandatée pour assurer l'application de cette politique de concert avec l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Un comité permanent a été créé à cette fin en 2013. Sous la responsabilité de la Direction des communications et composé de personnes clés des directions générales, le comité a notamment pour fonctions d'assurer la révision de la politique linguistique, de la promouvoir auprès du personnel du Ministère et de veiller à son application.

Le Ministère révise sa politique linguistique au moins tous les cinq ans et la soumet chaque fois à l'OQLF pour approbation.

Au cours de l'année 2017-2018, la Direction des communications a conseillé le Ministère, notamment en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de la politique linguistique.

### LA QUALITÉ DU FRANÇAIS

Le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique (grammaires, dictionnaires et ouvrages grammaticaux et lexicaux), tels que *Le grand dictionnaire terminologique*, ainsi que des logiciels reconnus de correction de textes. De plus, à son arrivée au Ministère, chaque nouvel employé est avisé des dispositions relatives à la politique linguistique.

Tous les documents numériques et imprimés portant la signature du gouvernement du Québec ou du Ministère doivent faire l'objet d'une révision linguistique professionnelle. Les documents visés comprennent tous ceux qui sont édités et diffusés par le Ministère à l'intention du grand public. Cela inclut tous les contenus déposés dans le site Web.

## L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le Ministère a répondu à 134 demandes d'accès à des documents en 2017-2018. Le délai moyen de réponse a été de 34 jours. Près de 42 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou 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 textes administratifs produits par le Ministère. En pourcentage, les demandes provenaient des sources suivantes :

- 34 % de citoyennes et de citoyens;
- 25 % d'entreprises et de personnes morales;
- 16 % de journalistes;
- 11 % d'élus;
- 10 % d'associations ou d'organismes publics;
- 4 % d'avocats ou de notaires.

Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis en totalité dans 34 % des cas et partiellement dans 46 % des cas, alors que, dans 20 % des cas, aucun document n'a été communiqué au demandeur. Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des entreprises ou des organismes, l'absence de documents présentant une compilation des renseignements demandés et la confidentialité des documents préparés pour le ministre.

Six demandes de révision de la décision rendue ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information. Finalement, les documents transmis dans le cadre d'une décision en accès ont été diffusés dans le site Web du Ministère dans 49 % des cas.

## TABLEAU 33 : NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS

| Délais de traitement | Nature des demandes traitées au cours de l'année financière | | |
|---|---|---|---|
| | Demandes d'accès | | Rectification (Nombre) |
| | Documents administratifs (Nombre) | Renseignements personnels (Nombre) | |
| De 0 à 20 jours | 28 | 4 | 0 |
| De 21 à 30 jours | 39 | 0 | 0 |
| 31 jours et plus | 63 | 0 | 0 |
| TOTAL | 130 | 4 | 0 |

## TABLEAU 34 : NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE

| Décision rendue | Nature des demandes traitées au cours de l'année financière | | |
|---|---|---|---|
| | Demandes d'accès | | Rectification (Nombre) |
| | Documents administratifs (Nombre) | Renseignements personnels (Nombre) | |
| Acceptée (entièrement) | 42 | 3 | 0 |
| Partiellement acceptée | 61 | 0 | 0 |
| Refusée (entièrement) | 7 | 0 | 0 |
| Autres[1] | 20 | 1 | 0 |
| TOTAL | 130 | 4 | 0 |

1. Sont comptabilisés dans « Autres » les situations de refus en totalité parce que la demande est irrecevable ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics, les décisions selon lesquelles aucun document visé par la demande n'est détenu par le Ministère ainsi que les cas de désistement de la part des requérants.

| | |
|---|---|
| Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | 0 |
| Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information | 6 |

## 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 assurer la transparence et 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 d'une demande de délivrance et de 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* est entré en vigueur le 1er avril 2014.

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 $ au 1er avril 2013 à 1 515 $ au 1er avril 2014. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1er avril 2018, les droits exigés sont de 1 590 $.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 $ au 1er avril 2013, ils sont passés à 225 $ pour les demandes produites entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, à 365 $ pour les demandes produites entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, pour atteindre 500 $ au 1er avril 2016. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1er avril 2018, les droits exigés sont de 509 $.

## 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 la réalisation des actions prévues à la Stratégie gouvernementale 2011-2016 et énoncées ci-après. La Stratégie avait été prolongée jusqu'au 31 décembre 2017 pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

De plus, en 2017-2018, le Ministère a entamé des travaux en vue de produire un plan d'action relatif à la mise en œuvre de la nouvelle Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, laquelle a été rendue publique le 11 décembre 2017. La publication du Plan d'action ministériel est prévue pour le printemps 2018.

## 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 2017-2018

Le Ministère a poursuivi ses efforts en vue de conclure des ententes relativement à la délégation de certains pouvoirs en matière de services de garde éducatifs à l'enfance. Tout au long de l'année, il a continué à donner un soutien et à effectuer un transfert d'expertise auprès des organisations administratives autochtones avec lesquelles des ententes ont déjà été conclues, comme il s'était engagé à le faire.

## 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.

### Résultats 2017-2018

Depuis le début du programme, 821 projets, totalisant des investissements de 687,5 M$, ont été réalisés. En date du 31 mars 2018, 130 projets, d'une valeur totale autorisée de 115,3 M$, étaient toujours en cours de réalisation. De ce nombre, 18 ont été autorisés en 2017-2018, ce qui représente des investissements de l'ordre de 3,6 M$.

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

Le Ministère met en œuvre des mesures permettant aux familles d'avoir accès à des services de garde éducatifs de qualité et adaptés à leurs besoins par le soutien financier qu'il accorde aux prestataires de services de garde dont les places sont subventionnées, soit :

- l'allocation pour l'exemption du paiement de la contribution de base;
- l'allocation pour l'installation recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé;
- l'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- la 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.

**Résultats 2017-2018**[9]

Allocation aux installations ou aux garderies recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé

- 17,7 M$ versés à 402 CPE et à 138 garderies.

Mesure pour assurer une plus grande concertation et une meilleure collaboration entre le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux dans le cadre d'un protocole de réservation de places

- 1 726 enfants ont bénéficié d'une place réservée, et le Ministère a versé 5 M$ à titre d'allocation compensatoire aux prestataires de services dont une partie des places réservées sont demeurées inoccupées.

Allocation équivalente aux contributions non perçues auprès des parents en raison de leur admissibilité à l'exemption du paiement de la contribution de base

- 13,1 M$ pour les places occupées par 11 247 enfants.

Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé

- 82,6 M$ pour les places occupées par 9 125 enfants.

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

Pour mieux répondre aux besoins de garde des parents de l'ensemble des régions du Québec et pour assurer la pérennité du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, le gouvernement du Québec a annoncé, le 3 mai 2017, une démarche de révision de l'offre de services éducatifs à l'enfance. Afin d'obtenir un portrait précis des besoins actuels des parents, le ministère de la Famille procède à un exercice d'adéquation entre l'offre et la demande de places dans l'ensemble des services éducatifs à l'enfance. Cette démarche repose sur le nouveau modèle d'estimation du Ministère, lequel fournit, notamment, un portrait des taux de couverture de la demande et des soldes territoriaux de places (déficits, équilibres et surplus de places) en SGEE régis.

Cet exercice s'appuie aussi sur l'expertise et la connaissance du terrain acquises par les comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance couvrant l'ensemble du Québec. Ces comités ont la responsabilité de conseiller le ministre en matière de gestion de l'offre de services de garde subventionnés. Depuis le 31 décembre 2017, ces comités assument un rôle additionnel, soit celui de conseiller le ministre lors de toute demande de permis de garderie, de toute demande d'augmentation du nombre maximum d'enfants indiqué sur un permis déjà délivré ainsi que de toute demande de déménagement d'une installation dans un autre territoire.

[9] Données pour l'année 2016-2017. Les sommes réelles accordées pour l'année 2017-2018 seront connues à la suite de l'analyse des rapports financiers présentés au cours de l'automne 2018.

### Résultats 2017-2018

En 2017-2018, deux appels de projets pour l'attribution de places en services de garde subventionnés ont été lancés :

- En juin 2017, un appel de projets pour la création de places subventionnées destinées à optimiser les groupes existants (192 places subventionnées ont été recommandées);
- En mars 2018, un appel de projets ciblé pour la création de 2 000 places subventionnées.

Toujours en mars 2018, à la recommandation des comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance, le ministère de la Famille a aussi annoncé le développement facilité de 92 projets dont la réalisation était initialement prévue d'ici 2020-2021. Cela a permis la création accélérée de près de 3 800 nouvelles places subventionnées sur l'ensemble du territoire québécois.

## SOUTENIR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX PROCHES AIDANTS

Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants d'aînés, l'Appui, ont été créés en décembre 2009. Il s'agit d'une entente conclue entre le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II ltée, qui prévoit consacrer à la cause des proches aidants d'aînés 200 M$ jusqu'en octobre 2021 : 150 M$ du gouvernement et 50 M$ de Sojecci II ltée.

À ce jour, 17 Appuis régionaux et une entente spécifique pour le Nunavik permettent d'offrir des services et de soutenir financièrement des projets destinés aux proches aidants d'aînés.

### Résultats 2017-2018

Selon les données préliminaires transmises par l'Appui, du 1er avril 2017 au 31 mars 2018 :

- 16 Appuis régionaux ont lancé des appels de projets;
- Près de 15,8 M$ ont été versés par les Appuis régionaux pour financer 361 projets pluriannuels;
- 92 804 proches aidants d'aînés ont été ciblés par les différents types de services financés par les Appuis;
- 197 nouveaux projets pluriannuels ont été financés;
- 14 794 contacts téléphoniques de proches aidants d'aînés ont été traités pour l'ensemble de la province, répartis ainsi : 2 518 contacts téléphoniques à la ligne Info-aidant (LIA) nationale et 12 276 pour les LIA régionales;
- 152 586 visites ont été effectuées sur le portail Web par 101 755 visiteurs uniques.

Le budget du Québec 2018-2019 a aussi prévu l'ajout de 22 M$ sur deux ans (7 M$ en 2021-2022 et 15 M$ en 2022-2023) en soutien et en services aux proches aidants. Ce montant s'ajoute aux 15 M$ par année déjà prévus pour le Fonds de soutien aux proches aidants d'aînés, pour la période précédant les nouveaux investissements.

## FINANCER DE NOUVEAUX PROJETS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER QUÉBEC AMI DES AÎNÉS (VOLET SOUTIEN AUX ACTIONS COMMUNAUTAIRES)

Le programme Québec ami des aînés vise à soutenir financièrement des initiatives facilitant l'adaptation des milieux de vie aux réalités des personnes aînées pour leur permettre de rester chez elles, dans leur communauté, dans des environnements sains, sécuritaires et accueillants, dans un esprit de développement durable. Il vise également à favoriser la participation des personnes aînées au développement social, économique et culturel de leur communauté.

### Résultats 2017-2018

Un appel de projets QADA, volet Soutien aux actions communautaires, s'est tenu du 16 juin au 22 septembre 2017. Cinquante-trois projets ont été retenus, pour un montant total de 4 336 647 $.

## INVESTIR DANS L'ADAPTATION DES INFRASTRUCTURES ET LES SERVICES RÉGIONAUX OFFERTS AUX AÎNÉS

Le Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM – MADA) du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) offre une aide financière aux municipalités engagées dans la démarche MADA pour réaliser de petits travaux de construction, de réfection ou d'agrandissement d'infrastructures répondant aux besoins des aînés.

Pour répondre aux besoins grandissants en infrastructures liés à l'adhésion à la démarche MADA d'un plus grand nombre de municipalités, l'enveloppe attribuée pour ce programme dans le cadre du Plan québécois des infrastructures en vigueur est de 33 M$.

### Résultats 2017-2018

Depuis le lancement du programme en 2010, 351 projets ont été recommandés au MAMOT pour une aide financière estimée à plus de 20 M$.

Un appel de projets PIQM-MADA a eu lieu du 13 février au 9 juin 2017, et un autre a été lancé le 21 février 2018. Celui-ci prendra fin le 16 mai 2018.

## SOUTENIR LE RÉSEAU DE COORDONNATEURS RÉGIONAUX EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES DANS LES RÉGIONS DU QUÉBEC

Le Ministère a lancé, le 15 juin 2017, le second Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées (PAM) 2017-2022 qui comprend 52 mesures auxquelles prennent part 13 ministères et organismes gouvernementaux. Deux priorités d'action y sont présentées, soit la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance matérielle et financière. Ce plan d'action prévoit également le renforcement du rôle des coordonnateurs spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.

### Résultats 2017-2018

Ce sont 19 coordonnateurs (17 régionaux et 2 nationaux, soit un qui travaille auprès des personnes aînées des Premières Nations et l'autre auprès des membres des communautés culturelles) qui sont déployés sur l'ensemble du territoire.

## ÉLABORER UNE STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DU « VIEILLIR CHEZ-SOI »

Lors de son annonce en 2012, la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* (VVE) et son plan d'action disposent d'un budget sur cinq ans de 2,7 G$. Celui-ci regroupe 74 actions réparties dans 11 ministères et organismes gouvernementaux et porte une attention particulière aux aînés en contexte de vulnérabilité. Inspirée de la vision de l'OMS en matière de vieillissement, la politique s'articule autour de trois orientations :

- la participation : participation sociale (bénévolat, relations intergénérationnelles et vie sociale, culturelle, associative, démocratique), participation des travailleuses et travailleurs expérimentés dans les milieux de travail, utilisation des technologies de l'information et de la communication;
- la santé : promotion de la santé, prévention de la perte d'autonomie, amélioration de la qualité de vie, augmentation et accessibilité des services à domicile, adaptation des pratiques, des services et des stratégies d'intervention aux besoins des personnes aînées;
- la création d'environnements sains, sécuritaires et accueillants : lutte contre la maltraitance, accompagnement des personnes aînées en situation de vulnérabilité pour faciliter leur accès aux services, accompagnement et soutien des proches aidants, soutien des communautés dans leur adaptation au vieillissement, adaptation, accessibilité financière et sécurité des habitations.

Le plan d'action VVE qui prenait fin le 31 mars 2017 a été prolongé d'une année pour que le Ministère puisse produire un bilan et planifier les activités et travaux requis en vue du prochain plan d'action gouvernemental.

### Résultats 2017-2018

Le bilan du plan d'action VVE 2012-2017 a été mis en ligne le 18 juillet 2017 et est accessible dans le site Web du Ministère.

Pour que se poursuivent les orientations de la politique gouvernementale et que soit élaboré le plan d'action 2018-2023, plusieurs étapes ont été franchies en 2017. Ainsi, une vaste démarche de consultation a été réalisée :

- les 1er et 2 juin 2017, un forum a réuni plus de 200 personnes;
- de septembre à octobre 2017, un appel de mémoires a été lancé auprès d'une centaine d'organismes;
- en septembre 2017, une journée de consultation particulière a réuni 30 organismes;
- enfin, du 5 au 29 septembre 2017, un sondage en ligne auprès de la population a été effectué.

## MAINTENIR LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS EXPÉRIMENTÉS

Pour ce volet, le Ministère s'est concentré sur l'élaboration d'un *Guide des bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés*.

### Résultats 2017-2018

La rédaction du guide s'est poursuivie au cours de l'année, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ).

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

En 2009, le gouvernement a convenu d'un partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon. Il investit la somme de 15 M$ par année pendant dix ans pour le financement de nouveaux projets. De son côté, la Fondation y consacre la somme de 25 M$ par année, pour un montant total de 400 M$, répartis sur dix ans. Ce partenariat vise à soutenir le développement global des enfants âgés de 5 ans et moins vivant en situation de pauvreté. Dans le but 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.

Par ailleurs, le gouvernement accompagne la Fondation du Dr Julien dans le déploiement d'un réseau de centres de pédiatrie sociale en communauté. La pédiatrie sociale vise à soutenir les enfants et les familles à risque ou en situation vulnérabilité.

### Résultats 2017-2018

En 2017-2018, 139 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. Depuis sa création, la Société a autorisé des investissements de 254 M$, dont 173 M$ à des communautés locales.

Dans le budget du Québec 2018-2019, un investissement additionnel de 45 M$ a été prévu pour maintenir le soutien à la mobilisation des partenaires locaux et régionaux en faveur du développement des jeunes enfants, soit 15 M$ par année de 2020-2021 à 2022-2023.

De plus, le gouvernement a accordé à la Fondation du Dr Julien un financement supplémentaire de 23 M$ sur quatre ans pour bonifier et poursuivre le déploiement des centres de pédiatrie sociale en communauté, soit jusqu'en 2022-2023.

## La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

TABLEAU 35 : NOMBRE DE DIVULGATIONS OU DE COMMUNICATIONS SELON L'OBJET

| | | TOTAL |
|---|---|---|
| 1. | Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations | 0 |
| 2. | Divulgations auxquelles il a été mis fin, en application du paragraphe 3 de l'article 22 | 0 |
| 3. | Divulgations fondées | 0 |
| 4. | Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 | 0 |
| 4.1 | Contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi | - |
| 4.2 | Manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie | - |
| 4.3 | Usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que celui-ci gère ou détient pour autrui | - |
| 4.4 | Cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité | - |
| 4.5 | Fait, par un acte ou par une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement | - |
| 4.6 | Fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment | - |
| 5. | Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 | 0 |

Au cours de la période de référence, la personne responsable du suivi des divulgations pour le Ministère n'a reçu aucune dénonciation d'actes répréhensibles. Par conséquent, aucune divulgation n'a dû être transférée au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme responsable de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police ou un ordre professionnel, comme le prévoit l'article 23 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, entrée en vigueur le 1er mai 2017.

# La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de services

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (chapitre G-1.001) (LGCE) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

La LGCE prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégorie d'emploi. De plus, lorsqu'un organisme public s'est vu attribuer une cible d'effectif en période de contrôle, il doit :

- indiquer si ce niveau a été respecté et, dans la négative, mentionner l'ampleur du dépassement ainsi que les moyens pris pour rectifier la situation;
- inscrire les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 k$ et plus déterminés par le Conseil du trésor.

## LES CONTRATS DE SERVICES

TABLEAU 36 : CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER AVRIL 2017 ET LE 31 MARS 2018

| | NOMBRE | VALEUR |
|---|---|---|
| Contrats de services avec une personne physique[1] | 0 | 0 $ |
| Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2] | 9 | 597 281 $ |
| TOTAL | 9 | 597 281 $ |

1. Une personne physique qui n'exploite pas d'entreprise individuelle.
2. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

## LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectif utilisé pour les organismes publics dont le personnel est assujetti à la *Loi sur la fonction publique*. Pour l'exercice financier 2017-2018, cette cible a été établie en heures rémunérées, soit 833 285 heures. Les résultats présentés dans le tableau suivant indiquent que le Ministère a respecté la cible qui lui a été attribuée.

## TABLEAU 37 : RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018[1]

| CATÉGORIE[2] | HEURES TRAVAILLÉES | HEURES SUPPLÉMENTAIRES | TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES | TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS | NOMBRE D'EMPLOYÉS |
|---|---|---|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 46 473 | s. o. | 46 473 | 25,5 | 26 |
| Personnel professionnel | 473 300 | 1 572 | 474 871 | 260 | 282 |
| Personnel infirmier | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. |
| Personnel enseignant | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. |
| Personnel de bureau, technicien et assimilé | 270 287 | 728 | 271 014 | 148,4 | 151 |
| Agent de la paix | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. |
| Ouvrier, personnel d'entretien et de service | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. |
| TOTAL (en heures) | 790 059[3] | 2 299[3] | 792 359[3] | 434[3] | 459 |
| TOTAL (en ETC transposés) | 432,6 | 1,3 | 433,9 | | |

1. Les données présentées dans ce tableau proviennent du système SINBAD.
2. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.
3. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

# CHAPITRE 7

L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE

En 2017-2018, le ministère de la Famille a contribué à l'acquisition et à la diffusion de connaissances scientifiques sur les familles, les enfants, les services de garde et les aînés, par l'entremise d'évaluations et de recherches qu'il a lui-même réalisées ou supervisées, d'une veille d'information mensuelle et du financement d'une banque de données à propos de la recherche sociale portant sur la famille.

### L'ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE CONCERNANT LES FORMES CRIMINELLES DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS – PROJET PILOTE D'ENTENTE MAURICIE–CENTRE-DU-QUÉBEC

Le Ministère a produit un bilan du projet pilote portant sur la mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés. Au terme de deux ans de mise en œuvre du projet pilote (de mai 2014 à mai 2016), le bilan s'appuie sur des informations de nature quantitative et qualitative provenant de quatre sources distinctes : un formulaire de suivi, un questionnaire aux intervenants, des ateliers thématiques menés au terme du projet pilote ainsi que des grands constats produits par le comité régional. Le rapport ayant pour titre *Mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées – entente sociojudiciaire Mauricie–Centre-du-Québec : Bilan du projet pilote* a été diffusé en octobre 2017.

### L'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES

Près d'une décennie après une première évaluation de ce programme, le Ministère a mené des travaux ayant pour objectifs d'examiner la pertinence du Programme, la perception de ses effets, les améliorations à apporter à son fonctionnement ainsi que les nouvelles avenues à retenir pour assurer l'intérêt du monde municipal à répondre aux besoins des familles. Une collecte de données a été menée au moyen de groupes de discussion et d'entrevues téléphoniques auprès de différents groupes de personnes impliquées. Un rapport a été déposé en juin 2017.

### L'ÉVALUATION DE LA SECTION DU SITE WEB DU MINISTÈRE CONSACRÉE À L'INTIMIDATION : WWW.INTIMIDATION.GOUV.QC.CA

Le Ministère a amorcé les travaux d'évaluation de la mesure 2.1.3 du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, soit la mesure portant sur la section intimidation du site Web du Ministère. Les objectifs poursuivis sont notamment de rendre compte de la fréquentation de la section intimidation du site Web, d'évaluer par un questionnaire en ligne la satisfaction des visiteurs et de connaître les améliorations souhaitées. Les résultats sont attendus à l'automne 2018.

## L'ÉVALUATION DU FONDS DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

En 2009, le gouvernement du Québec adoptait la *Loi instituant le Fonds de soutien aux proches aidants* (projet de loi n° 6), qui vise essentiellement l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants. La gestion de ce Fonds est réalisée par la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants (l'Appui national). Le Fonds de 200 M$, répartis sur une période de dix ans, provient d'un partenariat financier entre le gouvernement du Québec et la famille Chagnon (Sojecci II ltée). La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation et Sojecci II ltée versent respectivement chaque année les sommes de 15 et de 5 M$ à ce Fonds. Les travaux ont permis d'évaluer plus spécifiquement la pertinence du Fonds sous l'angle de sa valeur ajoutée et de ses effets non prévus. Des entrevues téléphoniques ont été réalisées auprès de représentants de ministères et de personnes qui se sont impliquées au niveau national, et un sondage en ligne a été diffusé auprès de divers acteurs en région. Les rapports présentant les résultats ont été publiés en décembre 2017.

## L'ÉVALUATION DU FONDS POUR LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES ENFANTS (FDJE)

Le FDJE a été créé en 2009. Il est géré par une société de gestion, Avenir d'enfants. Le financement annuel de cet organisme est assuré par le versement de 15 M$ provenant du gouvernement du Québec et de 25 M$ provenant de la Fondation Lucie et André Chagnon (Fondation), ce qui totalise 400 M$ sur dix ans. Le FDJE contribue à la réalisation de la mission du ministre de la Famille en soutenant le développement global des enfants âgés de 5 ans et moins vivant en situation de pauvreté, pour favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité. Dans la perspective où le partenariat va se terminer en 2020, le Ministère veut évaluer la pertinence du FDJE, la valeur ajoutée de sa stratégie d'accompagnement des regroupements locaux de partenaires et la présence d'effets non intentionnels ainsi que déterminer les activités à poursuivre au-delà de 2020. L'évaluation est en cours.

## LE BULLETIN DE VEILLE STRATÉGIQUE

Depuis mai 2012, le Ministère réalise des activités de veille stratégique, notamment par la diffusion d'un bulletin de veille. Ce bulletin présente des résumés et des hyperliens pertinents sur divers articles scientifiques, études ou tout autre document de recherche recensés sur le Web traitant des thèmes de la famille, de l'enfance et des services de garde, de l'intimidation, de la pédiatrie sociale ainsi que des aînés. Déposé dans le site Web du Ministère, ce bulletin est accessible au grand public et envoyé, à chaque parution, à une liste d'abonnés. Il permet d'alimenter la réflexion stratégique, de déceler les nouvelles tendances, les pratiques émergentes et les enjeux susceptibles d'influencer la prise de décision gouvernementale à l'aide de renseignements fiables, principalement issus de la recherche universitaire et gouvernementale.

En 2017-2018, sept bulletins de veille stratégique ont été diffusés.

## LE BULLETIN QUELLE FAMILLE?

Le bulletin *Quelle famille?* est un périodique d'information statistique portant sur les familles et les personnes qui les composent. Au cours de l'année 2017-2018, deux publications ont été diffusées :

- *Un, deux, trois enfants? Bientôt, plus tard, jamais? Les désirs et projets d'enfants des Québécoises*;
- *Portrait des ménages multigénérationnels québécois : une exploration des données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011*.

## LA COLLABORATION AVEC DES PARTENAIRES

Le Ministère a également collaboré à des enquêtes statistiques d'envergure ou à des projets universitaires; il a de plus établi des partenariats avec la communauté scientifique. Voici quelques-uns de ces travaux :

- Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ELDEQ);
- Enquête sur la maltraitance auprès des personnes aînées du Québec (EMPAQ);
- Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (EQDEM);
- Enquête québécoise sur le parcours préscolaire des enfants de maternelle 2017 (EQPPEM);
- Partenariat de recherche « Familles en mouvance »;
- Partenariat de recherche « Séparation parentale, recomposition familiale »;
- Évaluation du projet Petite enfance, grande importance;
- Projet « Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et queer » (SAVIE-LGBTQ).

# ANNEXES

## ANNEXE I Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation au 31 mars 2018

***Loi sur le curateur public*** (RLRQ, chapitre C-81)

*Règlement d'application de la Loi sur le curateur public* (RLRQ, chapitre C-81, r. 1)

***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 de soutien aux proches aidants*** (RLRQ, chapitre F-3.2.1.1)[10]

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

***Loi sur les impôts*** (RLRQ, chapitre I-3) : l'article 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 l'article 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 visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*** (RLRQ, c. L-6.3) : la ministre responsable des Aînés est responsable de l'application de la présente loi, à l'exception du chapitre II (articles 2 à 15) et de l'article 38 dont l'application relève du ministre de la Santé et des Services sociaux.

***Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine*** (RLRQ, chapitre M-17.2) : à l'égard de la famille, les fonctions et responsabilités prévues à la présente loi sont confiées au ministre de la Famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes, qui sont dévolues au premier ministre[11]. À l'égard des aînés, les fonctions et responsabilités prévues à la présente loi sont confiées à la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation[12].

*Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille* (RLRQ, chapitre M-17.2, r. 2)

***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)

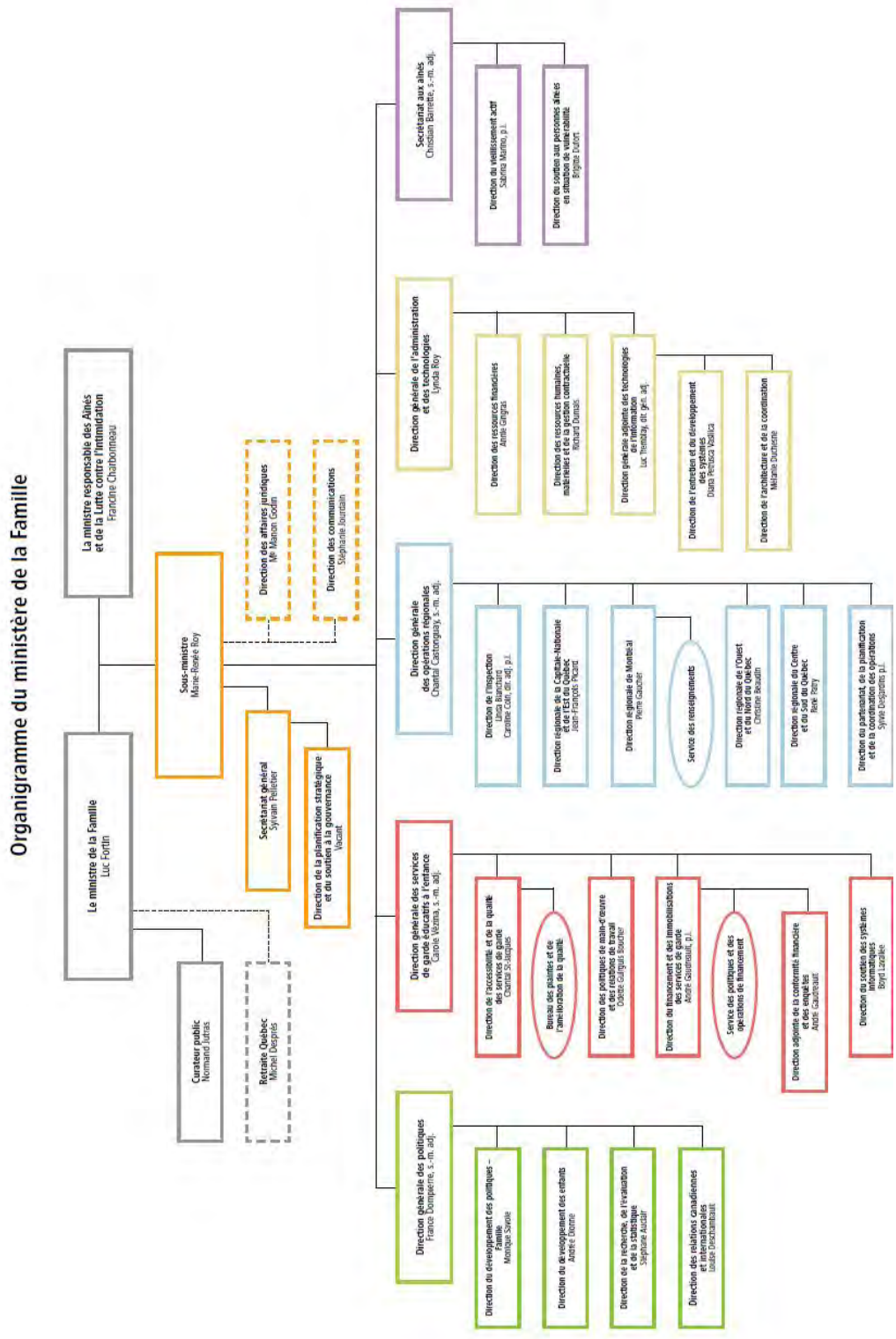
***Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*** (RLRQ, chapitre S-4.1.1)

*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)

[10] Décret 39-2016 du 28 janvier 2016 (2016) 148 G.O. 2, 1260.
[11] Décret 357-2014 du 24 avril 2014, (2014) 146 G.O. 2, 1869; Décret 34-2016 du 28 janvier 2016, (2016) 148 G.O. 2, 1258.
[12] Décret 39-2016, préc., note 1.

## ANNEXE II Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2018



## ANNEXE III Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2018

| 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 Établ. | Nombre de places au permis | | | Places à contribution réduite | | Nombre Établ. | Nombre de places au permis | | | | |
| | Établ. | Inst. | -18M | 18M+ | Total | Nombre | Nombre de places | | -18M | 18M+ | Total | Nbre comp. | Total places | | -18M | 18M+ | Total | Nombre Comp. | Nombre places |
| 01 Bas-Saint-Laurent | 22 | 42 | 285 | 1 661 | 1 946 | 8 | 2 893 | 1 | 0 | 16 | 16 | 51 | 4 855 | 5 | 15 | 188 | 203 | 56 | 5 058 |
| 02 Saguenay – Lac-Saint-Jean | 35 | 56 | 410 | 2 523 | 2 933 | 6 | 3 837 | 9 | 105 | 394 | 499 | 71 | 7 269 | 22 | 190 | 965 | 1 155 | 93 | 8 424 |
| 03 Capitale-Nationale | 88 | 139 | 940 | 7 328 | 8 268 | 14 | 7 643 | 57 | 378 | 2 725 | 3 103 | 210 | 19 014 | 108 | 919 | 4 972 | 5 891 | 318 | 24 905 |
| 04 Mauricie | 30 | 55 | 404 | 2 573 | 2 977 | 7 | 3 204 | 5 | 45 | 335 | 380 | 67 | 6 561 | 10 | 55 | 420 | 475 | 77 | 7 036 |
| 05 Estrie | 46 | 75 | 555 | 3 660 | 4 215 | 9 | 4 355 | 5 | 35 | 325 | 360 | 89 | 8 930 | 20 | 66 | 759 | 825 | 109 | 9 755 |
| 06 Montréal | 268 | 363 | 2 850 | 21 345 | 24 195 | 19 | 13 413 | 296 | 1 818 | 17 733 | 19 551 | 678 | 57 159 | 535 | 4 424 | 23 131 | 27 555 | 1 213 | 84 714 |
| 07 Outaouais | 49 | 82 | 754 | 4 183 | 4 937 | 9 | 5 368 | 25 | 208 | 1 321 | 1 529 | 116 | 11 834 | 52 | 333 | 2 217 | 2 550 | 168 | 14 384 |
| 08 Abitibi-Témiscamingue | 23 | 37 | 327 | 1 798 | 2 125 | 6 | 2 332 | 1 | 10 | 70 | 80 | 44 | 4 537 | 4 | 40 | 210 | 250 | 48 | 4 787 |
| 09 Côte-Nord | 20 | 27 | 198 | 1 198 | 1 396 | 6 | 1 384 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 2 780 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 2 780 |
| 10 Nord-du-Québec | 30 | 42 | 421 | 2 092 | 2 513 | 4 | 304 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 | 2 817 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 | 2 817 |
| 11 Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine | 13 | 22 | 152 | 831 | 983 | 6 | 1 343 | 1 | 5 | 18 | 23 | 29 | 2 349 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 | 2 349 |
| 12 Chaudière-Appalaches | 44 | 91 | 833 | 4 295 | 5 128 | 12 | 6 069 | 19 | 170 | 854 | 1 024 | 122 | 12 221 | 35 | 356 | 1 673 | 2 029 | 157 | 14 250 |
| 13 Laval | 38 | 55 | 457 | 3 107 | 3 564 | 6 | 4 808 | 55 | 377 | 3 372 | 3 749 | 116 | 12 121 | 99 | 915 | 4 979 | 5 894 | 215 | 18 015 |
| 14 Lanaudière | 39 | 72 | 686 | 4 079 | 4 765 | 9 | 5 909 | 46 | 418 | 2 635 | 3 053 | 127 | 13 727 | 52 | 514 | 2 659 | 3 173 | 179 | 16 900 |
| 15 Laurentides | 53 | 92 | 759 | 5 298 | 6 057 | 10 | 7 322 | 43 | 454 | 2 744 | 3 198 | 145 | 16 577 | 77 | 640 | 3 803 | 4 443 | 222 | 21 020 |
| 16 Montérégie | 139 | 260 | 2 309 | 14 250 | 16 559 | 25 | 18 312 | 139 | 1 160 | 8 569 | 9 729 | 424 | 44 600 | 202 | 1 943 | 10 363 | 12 306 | 626 | 56 906 |
| 17 Centre-du-Québec | 24 | 52 | 379 | 2 387 | 2 766 | 5 | 3 108 | 13 | 115 | 588 | 703 | 70 | 6 577 | 11 | 30 | 467 | 497 | 81 | 7 074 |
| TOTAL | 961 | 1 562 | 12 719 | 82 608 | 95 327 | 161 | 91 604 | 715 | 5 298 | 41 699 | 46 997 | 2 438 | 233 928 | 1 232 | 10 440 | 56 806 | 67 246 | 3 670 | 301 174 |

## ANNEXE IV Registre – Vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées au 31 mars 2018

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* confie au ministre de la Famille la mission de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, la réussite éducative, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services. Dans le cadre de cette mission, le ministère de la Famille délivre un permis de garderie lorsqu'une personne satisfait aux conditions prescrites. Ce permis ne peut être cédé. En revanche, les actifs et les actions d'une entreprise titulaire d'un permis peuvent être vendus, cédés ou transférés.

Le 10 juin 2015, la Commission des relations avec les citoyens a procédé à l'étude des mécanismes entourant la revente des garderies offrant des places subventionnées. Dans un souci de transparence, le Ministère tient à diffuser les renseignements pertinents concernant les ventes d'actions et d'actifs des garderies subventionnées.

C'est pourquoi un registre des transactions de ventes des actions et de ventes des actifs de garderies subventionnées a été constitué. Le registre contient uniquement les transactions qui ont été conclues. Il couvre la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018. Une mise à jour de ce registre est effectuée tous les trois mois.

Ce registre fournit les renseignements suivants :

- région administrative;
- type de transaction (vente d'actions ou vente d'actifs);
- renseignements sur le vendeur :
  - nom courant de la garderie,
  - nom de l'entreprise titulaire de permis,
  - portrait de l'entreprise titulaire de permis : noms des administrateurs et des actionnaires;
- renseignements sur l'acquéreur (après la vente) :
  - nom de l'entreprise titulaire de permis,
  - portrait de l'entreprise titulaire de permis : noms des administrateurs et des actionnaires;
- nombre de places au permis.

Il est possible de consulter le registre dans le site Web du Ministère à l'adresse suivante :

**https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/registre-ventes-action-actifs-2017-2018.pdf.**

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

Famille
Québec

F-5265 (2018-11)