

# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

MINISTÈRE  
DE LA FAMILLE





**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 présent document peut être consulté sous la rubrique «Publications» du ministère de la Famille du site Web Québec.ca au [www.quebec.ca/gouv/ministere/famille/publications](http://www.quebec.ca/gouv/ministere/famille/publications).

ISBN : 978-2-550-85072-4 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-85073-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

© Gouvernement du Québec, 2019

## MESSAGE DU MINISTRE

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



Monsieur le Président,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, je dépose à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille (Ministère) pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2019.

Ce rapport constitue la seconde reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2017-2022. Il rend aussi compte des engagements inscrits dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019 et la Déclaration de services à la clientèle du Ministère et présente notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales.

Je tiens à souligner la compétence, le dynamisme et le professionnalisme qui animent le personnel et l'équipe de direction du ministère de la Famille. Avec la participation de tous, nous avons réussi à mettre chaque famille et chaque enfant au cœur de nos priorités. Je pense tout particulièrement au rôle joué par le Ministère relativement à l'objectif gouvernemental d'agir tôt et de manière concertée pour assurer le développement du plein potentiel des enfants. Les actions entreprises permettront, j'en suis persuadé, de favoriser leur réussite éducative. Je pense aussi aux mesures mises en place pour mieux soutenir les familles, notamment celles avec des besoins particuliers.

Je tiens enfin à souligner l'importance de la collaboration des différents partenaires du Ministère dans l'accomplissement de sa mission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Famille,



**Mathieu Lacombe**

Québec, septembre 2019

## MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Monsieur Mathieu Lacombe  
Ministre de la Famille  
425, rue Jacques-Parizeau, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1



Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille pour l'exercice financier 2018-2019.

Ce rapport constitue la seconde reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2017-2022. Il rend aussi compte des engagements inscrits dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019 et la Déclaration de services à la clientèle du Ministère et présente notre contribution au respect des législatives et gouvernementales.

La grande expertise, l'engagement et la détermination du personnel du Ministère, de même que la collaboration de nos partenaires, nous ont permis de poser plusieurs actions et de faire avancer différents dossiers ayant pour objectif le mieux-être des familles et le développement des enfants. Au nom de l'équipe de direction et en mon nom, je les remercie grandement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Patrick Dubé'. The signature is stylized and fluid.

**Patrick Dubé**

Québec, septembre 2019

## TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE .....	i
MESSAGE DU SOUS-MINISTRE.....	ii
TABLE DES MATIÈRES .....	iii
DÉCLARATION DE LA DIRECTION.....	v
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES.....	vi
CHAPITRE 1 – LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE .....	vii
L’organisation.....	8
Le contexte.....	11
L’organisation en bref .....	14
LES FAITS SAILLANTS .....	15
CHAPITRE 2 – LES RÉSULTATS À L’ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES .....	24
Sommaire des résultats 2018-2019 à l’égard du Plan stratégique 2017-2022.....	26
Résultats à l’égard du Plan stratégique 2017-2022 .....	32
CHAPITRE 3 – LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE .....	49
Délais – Service des renseignements.....	50
Délais – Inspections .....	51
Délais – Analyse des plans d’architecture.....	51
Délais – Traitement des plaintes.....	52
Qualité des services .....	54
CHAPITRE 4 – L’UTILISATION DES RESSOURCES .....	58
Les ressources humaines.....	59
La gestion et le contrôle des effectifs et les renseignements relatifs aux contrats de service .....	64
Les ressources financières .....	66
Les ressources informationnelles.....	72
CHAPITRE 5 – LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES .....	75
Le développement durable et les changements climatiques .....	76
La Politique de financement des services publics .....	91
L’allègement réglementaire et administratif pour les entreprises .....	91
L’occupation et la vitalité des territoires.....	93
L’accès à l’égalité en emploi .....	104
L’égalité entre les femmes et les hommes .....	108
L’emploi et la qualité de la langue française dans l’administration .....	109

La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics .....	110
L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.....	111
CHAPITRE 6 – L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE.....	113
ANNEXES.....	116
ANNEXE I Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la Familleau 31 mars 2019.....	117
ANNEXE II Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2019 .....	118
ANNEXE III Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2019.....	119
ANNEXE IV Registre – Vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées au 31 mars 2019.....	120

## DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2019. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s’y rapportent. Le rapport annuel de gestion 2018-2019 du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente aussi les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2017-2022 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services à la clientèle. 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 le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l’information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu’elle se présentait au 31 mars 2019.

Le sous-ministre,



**Patrick Dubé**

La sous-ministre adjointe  
aux opérations régionales,



**Line Fortin**

La sous-ministre adjointe aux politiques,



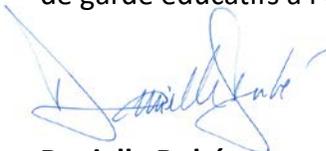
**France Dompierre**

La directrice générale de l’administration  
et des technologies,



**Lynda Roy**

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



**Danielle Dubé**

Québec, septembre 2019

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

Monsieur Patrick Dubé  
Sous-ministre  
Ministère de la Famille

Monsieur le 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 2018-2019 du ministère de la Famille. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. 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 2018-2019 au regard des objectifs du Plan stratégique 2017-2022 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,

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

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

Québec, septembre 2019

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.

L'année 2018-2019 marque la deuxième année de 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 et des enfants 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 et des enfants. 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 de ceux-ci, 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.

En vue de mettre en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants, l'action du Ministère porte particulièrement sur le renforcement des services en petite enfance, notamment ceux qui s'adressent aux enfants qui vivent dans un contexte de vulnérabilité, sur l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité, sur le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants, sur la conciliation des responsabilités familiales, professionnelles et scolaires ainsi que sur l'amélioration de l'information disponible en matière d'aide destinée aux familles en la rendant simple et accessible.

Enfin, le Ministère coordonne la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les 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, intitulé *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, qui a été prolongé jusqu'au 31 mars 2020.

L'application de plusieurs lois et règlements relève du ministre de la Famille (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 VALEURS

Pour réaliser sa mission, le Ministère s'appuie sur les valeurs de l'administration publique que sont la compétence, la loyauté, l'impartialité, le respect et l'intégrité. À ces valeurs s'ajoutent la rigueur, l'engagement et la collaboration :

- la rigueur assure la pertinence et l'objectivité dans l'exercice des fonctions de même qu'une saine gestion des fonds publics;
- l'engagement se traduit par la volonté des membres du personnel de contribuer ensemble à la réalisation de la mission et à l'atteinte des objectifs du Ministère dans l'intérêt des familles québécoises;
- la collaboration repose sur l'écoute de l'environnement ministériel et des partenaires. Elle s'exprime, notamment, à l'occasion d'exercices de consultation et dans le cadre des partenariats établis.

Toutes ces valeurs guident les membres du personnel du Ministère dans leurs activités au quotidien et contribuent à les mobiliser. En outre, elles balisent les relations avec les clientèles et les partenaires.

## LES SERVICES OFFERTS

Les principaux services du Ministère consistent à :

- fournir un service de soutien-conseil à ses partenaires et les accompagner dans la réalisation de leur mission;
- attribuer, si cela s'applique, une aide financière aux organismes partenaires, aux services de garde, aux municipalités et aux municipalités régionales de comté;
- délivrer et renouveler les permis de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) et les agréments des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- appliquer les lois et les règlements sous sa responsabilité afin, notamment, d'assurer la conformité des services de garde éducatifs à l'enfance;
- informer ses clientèles sur ses différents programmes et services.

## LA CLIENTÈLE

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

Son action touche plus particulièrement les clientèles suivantes :

- 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 concernées par le phénomène de l'intimidation, qu'elles soient victimes, témoins, auteures ou intervenantes, afin de prévenir et de 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 actions. 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 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;
- 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 contribuent à prévenir et à contrer l'intimidation;
- la Fondation Lucie et André Chagnon et la société de gestion Avenir d'enfants;
- la Fondation du D<sup>r</sup> Julien et le réseau des centres de pédiatrie sociale en communauté;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;

- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche.

## Le contexte

### LE CONTEXTE EXTERNE

Le Québec compte 2 257 560 familles, dont 1 286 809 avec enfants<sup>1</sup>. Au cours des dernières années, le portrait des familles s'est considérablement modifié. L'uniformité a fait place à la diversité des formes et des réalités :

- 43 % des familles sont composées d'un couple sans enfants, 40,2 % d'un couple avec enfants et 16,8 % des familles sont monoparentales<sup>2</sup>;
- De l'ensemble des familles comptant deux parents, 43 % vivent en union libre, comparativement à 12 % ailleurs au Canada<sup>3</sup>;
- En 2016, environ une famille comptant un couple avec enfants sur six est recomposée, une situation similaire à celle observée en 2011<sup>4</sup>.

Le Québec compte 436 755<sup>5</sup> enfants âgés de 0 à 4 ans. Malgré l'offre actuelle en matière de services de garde éducatifs, un peu plus de 156 000<sup>6</sup> d'entre eux ne fréquentent ni un service de garde éducatif à l'enfance reconnu ni une classe de maternelle 4 ans. Ceux-ci se retrouvent donc à la maison ou dans des services de garde non reconnus.

On remarque par ailleurs que les enfants de milieux défavorisés fréquentent moins les services de garde éducatifs à l'enfance que les autres enfants, alors que ce sont eux qui en bénéficieraient le plus puisqu'ils sont plus nombreux en proportion à éprouver de la difficulté au moment de leur entrée à la maternelle. Selon l'Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle 2017, 27,7 % des enfants de 5 ans qui fréquentent la maternelle présentent en effet une vulnérabilité<sup>7</sup> dans au moins un des cinq domaines de développement que sont la santé physique et le bien-être, les compétences sociales, la maturité affective, le développement cognitif et langagier et les habiletés de communication ainsi que les connaissances générales.

<sup>1</sup> INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2019), *Le Québec chiffres en main*, p. 16.

<sup>2</sup> INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2019), *Le Québec chiffres en main*, p. 16.

<sup>3</sup> MINISTÈRE DE LA FAMILLE (2018), bulletin *Quelle famille?*, vol. 6, n° 2, p. 14.

<sup>4</sup> INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2019), *Le Québec chiffres en main*, p. 16.

<sup>5</sup> [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Tableaux\\_Portrait\\_SGEE.PDF](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Tableaux_Portrait_SGEE.PDF).

<sup>6</sup> [https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Tableaux\\_Portrait\\_SGEE.PDF](https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Tableaux_Portrait_SGEE.PDF).

<sup>7</sup> INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2017), *Enquête sur le développement des enfants à la maternelle 2017*, p. 46.

Devant cette situation, le gouvernement a réitéré l'importance d'agir tôt et de manière concertée afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun et ainsi diminuer le taux d'enfants qui présentent une vulnérabilité dans au moins un domaine de développement à leur entrée à la maternelle.

Pour accueillir les enfants d'âge préscolaire, le Québec peut compter sur un réseau bien établi de services de garde éducatifs à l'enfance. Au 31 mars 2019, ce réseau compte un total de 305 083 places en services de garde reconnus, dont 234 909 sont subventionnées.

## LE CONTEXTE POLITIQUE

L'arrivée d'un nouveau gouvernement, le 1<sup>er</sup> octobre 2018, est venue influencer le contexte d'exercice des activités du Ministère en 2018-2019.

La nomination du nouveau Conseil des ministres, le 18 octobre 2018, a en effet apporté des changements aux responsabilités du Ministère. Le Secrétariat aux aînés, jusqu'alors sous la responsabilité du Ministère, a été transféré au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). C'est pour cette raison que certains résultats, notamment ceux liés aux engagements inscrits au plan stratégique, se retrouvent dans le rapport annuel de gestion du MSSS. Des notes au lecteur ont été ajoutées aux textes du rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et du MSSS afin de préciser si les résultats inscrits comprennent, ou non, ceux du Secrétariat aux aînés.

Les changements apportés à ses responsabilités et le besoin de valider la pertinence des choix stratégiques effectués ont amené le Ministère à entreprendre, en 2018-2019, la mise à jour de son plan stratégique. Dans un souci de cohérence, le Ministère a aussi entrepris la mise à jour de sa Déclaration de services à la clientèle (DSC). L'exercice a débuté en janvier 2019 et se poursuivra en 2019-2020.

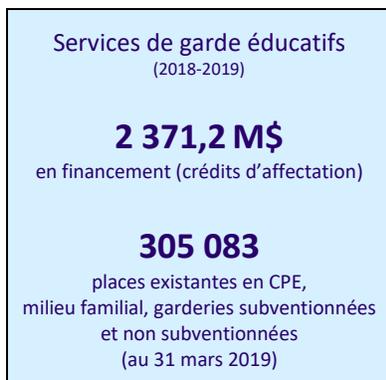
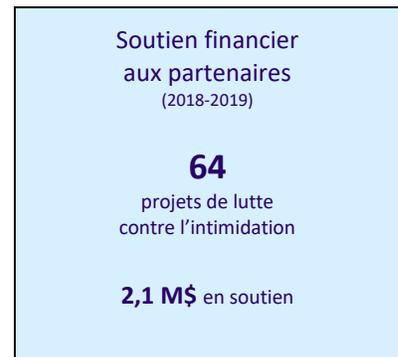
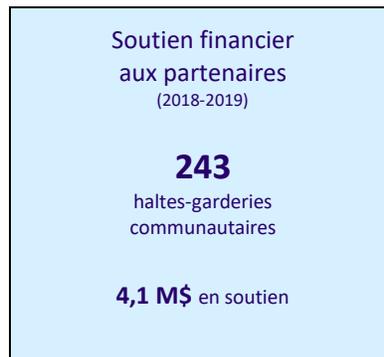
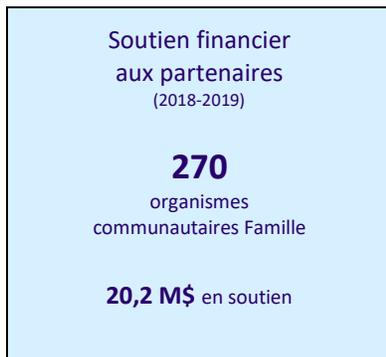
Les nouvelles priorités gouvernementales sont enfin venues repositionner, en 2018-2019, un certain nombre de dossiers ministériels. À titre d'exemple, de nouvelles orientations ont été retenues pour accroître la visibilité de la politique familiale. L'objectif visant à « Soutenir le développement global des jeunes enfants » déjà prévu au Plan stratégique 2017-2022 s'est quant à lui concentré autour de la stratégie « Agir tôt et de manière concertée pour donner aux tout-petits la chance de développer leur plein potentiel ». Ces nouvelles priorités expliquent certains résultats obtenus au regard des engagements inscrits dans le Plan stratégique 2017-2022 et serviront aussi de base à la mise à jour du plan stratégique et de la DSC du Ministère.

## LE CONTEXTE INTERNE

En soutien à l'exercice de mise à jour de son plan stratégique et de sa déclaration de services à la clientèle, le Ministère a entamé, en février 2019, une réflexion afin de mieux connaître ses forces et ses possibilités d'amélioration. Cette démarche comprenait un sondage organisationnel mené auprès des employés et une analyse de la performance du Ministère.

Le Ministère entend aussi amorcer, en avril 2019, une démarche d'évaluation du taux de satisfaction de ses clientèles et partenaires. Le Ministère souhaite connaître davantage leur opinion afin de mieux cibler leurs attentes, d'assurer un service basé sur une meilleure connaissance de leurs besoins, et de garantir une qualité de services dans une perspective d'amélioration en continu. À noter qu'une démarche d'évaluation continue de la satisfaction des clientèles et des partenaires à l'égard de l'information transmise est l'un des objectifs prévus au Plan stratégique 2017-2022.

## L'organisation en bref





# LES FAITS SAILLANTS

## Agir tôt de manière concertée

Le gouvernement du Québec a annoncé, le 31 janvier 2019, son intention d’agir tôt et de manière concertée pour assurer la réussite éducative des enfants. À cet égard, les actions du ministère de la Famille, du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère de l’Éducation et de l’Enseignement supérieur visent à consolider leurs efforts pour favoriser l’accessibilité, la qualité et la continuité des services éducatifs, détecter rapidement les vulnérabilités de certains enfants et intervenir dès leurs premières années de vie.

Afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun et ainsi diminuer le taux d’enfants qui présentent une vulnérabilité dans au moins un domaine de développement à leur entrée à la maternelle à 5 ans, le faisant passer de 27,7 % à 20 % d’ici 2022, le ministère de la Famille entend pour sa part :

- renforcer la qualité des services de garde éducatifs à l’enfance;
- rejoindre les enfants vulnérables qui ne fréquentent aucun service de garde;
- améliorer l’accessibilité des services de garde éducatifs à l’enfance.

En 2018-2019, les actions du ministère de la Famille ont essentiellement porté sur la qualité et l’accessibilité des services de garde éducatifs à l’enfance.

### L’ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L’ENFANCE

#### ♦ *Abolition de la contribution additionnelle*

Le gouvernement du Québec a pris l’engagement d’abolir la contribution additionnelle pour la garde d’enfants. Un premier pas a été franchi le 3 décembre 2018 avec l’annonce du maintien, en 2019, du montant de la contribution additionnelle pour la garde d’enfants en services de garde subventionnés au niveau fixé en 2018.

Le gouvernement a par ailleurs confirmé, le 21 mars dernier, lors du dépôt du budget du Québec 2019-2020, la réduction graduelle de la contribution additionnelle. Cette contribution sera ainsi réduite pour plus de 140 000 familles dès 2019, en vue d’une réduction moyenne de 1 200 \$ de la charge financière annuelle des familles d’ici 2022.

#### ♦ *Plan d’accélération de l’accessibilité aux places en services de garde*

Pour mieux répondre aux besoins des familles et pour permettre au plus grand nombre possible d’enfants d’avoir accès à une place subventionnée dans un service de garde éducatif à l’enfance, le gouvernement du Québec a annoncé, le 20 février 2019, la mise en œuvre de plusieurs mesures concrètes, soit :

- Un appel de projets pour la création de 2 500 nouvelles places subventionnées, destinées en priorité à des poupons, pour créer de nouveaux groupes dans des installations existantes et pour répondre aux besoins des parents-étudiants. Cet appel de projets a été lancé le 20 mars 2019.
- L’accélération de la création de près de 11 000 places subventionnées en installation octroyées en 2011 et en 2013 qui ne sont toujours pas créées, et ce, dans le but de les

rendre disponibles le plus rapidement possible. Chaque demandeur doit s'engager formellement à concrétiser son projet de service de garde dans un délai maximal de 24 mois et à franchir une étape charnière après 6 mois. Si l'une de ces conditions n'est pas respectée, les places seront récupérées, puis offertes de nouveau.

- La répartition, par les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC), des 8 000 places présentement non réparties entre les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Il a été demandé aux BC de mettre en œuvre différents moyens pour y arriver, notamment celui de faire la promotion de la garde en milieu familial.
- La mise à jour des cartes du modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance en fonction des données actualisées. Cela permettra d'obtenir une évaluation encore plus juste des taux de couverture de la demande de places en services de garde éducatifs à l'enfance sur tout le territoire québécois.

## LA QUALITÉ ÉDUCATIVE DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

### ♦ *Mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative*

Depuis le 8 décembre 2017, l'article 5.1 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RLRQ, chapitre S-4.1.1) rend obligatoire la participation des prestataires de services de garde à un processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité des services éducatifs. Le Ministère a déterminé une mesure qui permettra d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des centres de la petite enfance (CPE), des garderies subventionnées et des garderies non subventionnées.

L'évaluation, qui se déroulera habituellement tous les cinq ans (soit avant le renouvellement de permis), sera réalisée grâce à des observations de groupes d'enfants à l'aide de grilles d'évaluation 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 un rapport d'évaluation et un suivi sera effectué.

La mise en œuvre se fera de manière progressive. À court terme, la mesure se concentrera sur l'évaluation de la qualité éducative offerte aux enfants âgés de 3 à 5 ans dans les CPE et les garderies. Ainsi, un projet pilote a été réalisé à l'automne 2016 auprès de 62 installations de services de garde. Ce projet pilote visait à tester une démarche et des outils d'évaluation. Les résultats du projet pilote se sont avérés concluants. Il est prévu que les premières évaluations pour les groupes d'enfants de 3 à 5 ans commencent au printemps 2019.

Des travaux de développement et d'adaptation des outils ont aussi été amorcés en 2017. Ils se sont poursuivis en 2018-2019 pour les groupes d'enfants de moins de 3 ans. Des travaux portant sur l'élaboration de mesures de suivi de l'amélioration des services de garde se sont aussi déroulés en 2019.

La réalisation d'un deuxième projet pilote a également eu lieu en 2018. Ce deuxième projet pilote a permis de tester une démarche et des outils d'évaluation de la qualité éducative pour tous les groupes d'âge. Le bilan est attendu au printemps 2019.

Des travaux de réflexion sont en cours pour analyser ce qui pourrait être réalisé pour évaluer la qualité éducative des services de garde en milieu familial et ceux en milieu autochtone.

#### ♦ *Révision du programme éducatif Accueillir la petite enfance*

En 2015, le Ministère a entrepris une démarche de révision du programme éducatif *Accueillir la petite enfance*. Cette démarche vise à enrichir ce programme à partir des nouvelles connaissances sur le développement et l'intervention auprès des jeunes enfants, et à partir de documents publiés par le Ministère depuis la dernière édition du programme éducatif.

En 2018-2019, le Ministère a finalisé les travaux entourant la mise à jour du programme éducatif. Il est prévu que la nouvelle version soit rendue disponible dans le site Web du Ministère en mai 2019. Le Ministère s'est engagé à offrir aux services de garde éducatifs à l'enfance une formation sur la nouvelle version du programme éducatif. Les formations en présentiel ont commencé en mars 2019 et se poursuivront jusqu'en mars 2020, alors qu'une formation Web de contenu équivalent sera, quant à elle, offerte à l'automne 2019. À terme, cette vaste campagne de formation permettra de rejoindre un peu plus de 10 000 personnes travaillant dans le réseau des SGEE.

Par ailleurs, dans le but de soutenir des pratiques éducatives et pédagogiques de qualité, le projet de règlement modifiant le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* a été publié le 12 décembre 2018 dans la *Gazette officielle du Québec*. Il identifie les éléments essentiels que devrait comprendre le programme éducatif de chaque service de garde éducatif à l'enfance. Son entrée en vigueur est prévue le 8 juin 2019.

#### ♦ *Dossier éducatif de l'enfant*

Le projet de règlement modifiant le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, publié le 12 décembre 2018 dans la *Gazette officielle du Québec*, vise à rendre obligatoire la tenue d'un dossier éducatif pour chaque enfant fréquentant un service de garde éducatif à l'enfance, ce qui permettrait aux éducatrices et aux parents de mieux suivre son développement. Ce dossier colligera notamment les renseignements relatifs à chacun des domaines de développement de l'enfant, facilitera la transmission de ces renseignements aux parents ainsi que lors des différentes transitions et permettra de renforcer et de soutenir la détection de difficultés, le cas échéant.

En 2018-2019, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un modèle de dossier éducatif de l'enfant et un guide explicatif à l'intention des SGEE afin de soutenir le personnel éducateur dans l'appropriation de la démarche. Ces travaux d'élaboration s'inscriront en cohérence avec les outils de détection du réseau de la santé et des services sociaux tels que l'ABCdaire.

#### ♦ *Qualité des services éducatifs en milieu familial*

Un appel de projets visant l'amélioration de la qualité des services de garde éducatifs en milieu familial a été lancé le 5 décembre 2018 à l'intention des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial de l'ensemble de la province. Une somme de 3 M\$ sera accordée dans le cadre de cet appel de projets.

## Le soutien aux familles

Le gouvernement a mis en place l'Allocation famille. Il s'agit d'une mesure plus généreuse que la précédente (Soutien aux enfants) pour les familles ayant deux enfants ou plus. Cette allocation permettra à plus de 423 000 familles québécoises de profiter, dès 2019, d'une aide fiscale additionnelle pouvant atteindre 500 \$ par année pour les familles ayant deux enfants, et 1 000 \$ par année pour celles ayant trois enfants ou plus. Cette bonification représente une aide supplémentaire de 250 M\$ par année au profit des familles québécoises.

## Prévenir et contrer l'intimidation

Le 18 novembre 2015, le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 : *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée* (Plan d'action) a été rendu public. Le Plan d'action 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 cyberspace.

Fruit d'une collaboration entre 16 ministères et organismes, le 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 personnes victimes, en passant par une information accrue des citoyennes et des citoyens et la formation des intervenants.

Le 17 janvier 2018, le Conseil des ministres a autorisé la prolongation d'un an du Plan d'action, soit jusqu'au 31 mars 2019. La prolongation du Plan d'action a permis de réaliser et de maintenir des initiatives variées visant à prévenir l'intimidation ou à en réduire les conséquences, telles que :

- le Programme de soutien financier *Ensemble contre l'intimidation* (mesure 4.7) :
  - Un budget de 2,1 M\$ a été autorisé pour 2018-2019.
  - Lors du troisième appel de projets lancé en juin 2018, 165 projets ont été déposés, dont 64 ont été acceptés.
- le Programme de soutien financier visant à soutenir des initiatives d'adaptation ou la création d'outils tenant compte des réalités autochtones afin de prévenir et de contrer l'intimidation (mesure 4.8) :
  - Un budget de 150 000 \$ a été autorisé pour ce programme pour l'année 2018-2019.
  - Un total de huit projets ont été déposés et sept ont été acceptés.

En matière de sensibilisation de la population et des collectivités à l'importance d'adopter des attitudes et des rapports civiques, inclusifs, égalitaires et ouverts à la différence, d'autres initiatives ont été développées, telles que :

- la réalisation d'une campagne sociétale annuelle visant 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.

- En 2018-2019, le budget total de la campagne pour contrer la violence sous toutes ses formes était de 2,4 M\$. Cette campagne, qui s'est échelonnée du 22 octobre 2018 au 17 mars 2019, comprenait trois volets, soit l'intimidation, les violences faites aux femmes (violence sexuelle et violence conjugale) et la maltraitance envers les personnes âgées. Le volet pour lutter contre l'intimidation a été présenté du 22 octobre au 18 novembre 2018.
- l'octroi du prix Ensemble contre l'intimidation, qui vise à reconnaître les contributions exemplaires d'un individu, d'une organisation et d'un acteur du milieu scolaire. La quatrième édition de la remise de ce prix s'est déroulée le 5 novembre 2018 en présence du premier ministre.
- la diffusion, en juin 2018, d'un guide pour accompagner les organisations dans leurs actions visant à prévenir et à contrer l'intimidation. Ce guide est disponible dans le site Web du ministère de la Famille.
- la mise en ligne d'une formation destinée essentiellement aux intervenantes et aux intervenants non spécialisés en matière d'intimidation, ainsi qu'aux bénévoles et aux gestionnaires de tous les milieux. Trois capsules ont été mises en ligne en août 2018 et deux autres capsules en novembre 2018.
- la mise en ligne, le 26 mars 2019, de la Trousse média sur l'intimidation. Cette trousse vise à rendre disponible une information juste et adaptée aux besoins des médias concernant la problématique de l'intimidation.

Conformément à la demande du Conseil du trésor, une version préliminaire du bilan du Plan d'action a été préparée au cours de l'année. Celle-ci dresse le bilan de réalisation des 53 mesures du Plan d'action en date du 1<sup>er</sup> mars 2019. Le bilan sera diffusé au cours des prochains mois.

Un montant de 3 M\$ a été annoncé dans le budget 2019-2020 pour prolonger le Plan d'action jusqu'au 31 mars 2020. Tout en assurant le maintien du Plan d'action, ce délai permettra au Ministère de consulter les citoyens et les partenaires en vue d'élaborer des suites au Plan d'action, appuyées sur les enjeux observés dans les divers milieux.

Ainsi, pour la durée du Plan d'action, une somme de plus de 29 M\$ a été consacrée à la mise en place de diverses mesures pour lutter contre l'intimidation.

## 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, des garderies subventionnées, des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) et des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG).

La clientèle visée est un enfant handicapé :

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

En 2017-2018, le montant global était de 101,2 M\$ et le nombre total d'enfants qui ont bénéficié de l'Allocation était de 9 988.

#### ♦ *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 enfants handicapés ayant d'importants besoins âgés de 59 mois et moins fréquentant un service de garde subventionné. Il s'agit d'une aide de dernier recours qui s'additionne à l'AIEH. La subvention est versée au service de garde et couvre jusqu'à trois heures d'accompagnement de l'enfant par jour d'occupation.

Le budget attribué à la MES est passé de 4 680 000 \$, en 2017-2018, à 9 680 000 \$ en 2018-2019. Le nombre d'enfants qui ont bénéficié de la MES est de 531 pour l'année de référence allant du 1<sup>er</sup> septembre 2018 au 31 août 2019.

À compter de 2018-2019, la rémunération horaire globale (incluant les avantages sociaux) du personnel accompagnateur est passée de 21,64 \$ à 22,71 \$ l'heure, garantissant ainsi une cohérence avec la rémunération du personnel offrant des services directs, comme les aides-éducatrices.

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

Le SEHNSE, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> 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 une flexibilité aux parents pour répondre aux besoins exceptionnels, particuliers 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.

Un assouplissement des critères du SEHNSE, annoncé en juin 2018, a permis à 250 familles additionnelles d’être acceptées. Le montant accordé était rétroactif.

En 2019, le montant versé est de 978 \$ par mois, ou 11 736 \$ par année. Il est indexé le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Au 31 mars 2019, 2 619 demandes avaient été acceptées.

Sensible aux situations vécues par les parents d’enfants handicapés et soucieux de leur accorder un juste soutien, le gouvernement poursuit ses réflexions sur le soutien gouvernemental accordé aux familles comptant un enfant handicapé.

## Un soutien additionnel pour les organismes communautaires Famille et les haltes-garderies communautaires

Le ministère de la Famille soutient la mission (le fonctionnement) de 270 organismes communautaires Famille (OCF) par le biais de son Programme de soutien financier à l’action communautaire auprès des familles (Programme OCF). Le budget total annuel du Programme OCF s’élève à 19,7 M\$.

Par l’intermédiaire de son Programme de soutien financier aux activités de halte-garderie communautaires (Programme HGC), le Ministère soutient 243 organismes (172 OCF et 71 autres organismes communautaires) offrant des activités de halte-garderie. L’enveloppe budgétaire annuelle allouée au Programme HGC est de 4 M\$.

Par ailleurs, pour compenser les hausses salariales, une aide financière de 3,4 M\$, répartie sur cinq ans à compter de 2018-2019, a été octroyée aux OCF et aux organismes communautaires (OC) offrant des activités de HGC.

Ainsi en 2018-2019, le soutien total apporté par le ministère de la Famille aux OCF a été de 20,2 M\$. Il a été de 4,1 M\$ pour les OC offrant des activités de HGC.

En novembre 2018, le ministre de la Famille a confirmé l’octroi d’un montant additionnel de 30 M\$ sur trois ans, soit 10 M\$ par année à partir de 2019-2020, afin de soutenir le fonctionnement des OCF ainsi que celui des OC offrant des activités de HGC. Ce financement permettra de renforcer la capacité de ces organismes à soutenir et à outiller les parents, tout en favorisant un environnement propice à l’apprentissage des enfants.

## 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 et la réponse apportée par l’État, les milieux de travail, de vie et d’enseignement, est requise afin de favoriser un meilleur équilibre entre les sphères de la vie familiale, professionnelle et scolaire.

Poursuivant l'objectif de coordonner l'action gouvernementale pour une meilleure CFTE, le ministère de la Famille, en collaboration avec ses partenaires, a mené des travaux visant l'identification de mesures porteuses. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2018-2019, plusieurs mesures en faveur de la CFTE ont été déployées, dont celles du Ministère portant sur :

- le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail;
- le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail-études destiné à certains milieux d'enseignement pour les parents-étudiants;
- le Projet-pilote pour la garde à horaires atypiques;
- le Programme de soutien à des projets de garde pendant la relâche scolaire et la période estivale;
- le Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité.

Ces mesures, en plus de celles mises en œuvre par d'autres ministères et organismes, témoignent des efforts consentis pour mieux répondre aux besoins des familles québécoises.

## La pédiatrie sociale

Le partenariat entre le gouvernement et la Fondation du D<sup>r</sup> Julien (Fondation) pour assurer le déploiement de centres de pédiatrie sociale en communauté afin de rejoindre des enfants en situation de grande vulnérabilité se poursuit. En 2018-2019, quatre nouvelles communautés ont été reconnues dans le cadre de ce partenariat, pour un total de 41 en mars 2019.

Précisons que le gouvernement du Québec a réalisé des travaux avec le gouvernement fédéral, la Fondation ainsi que la communauté afin d'assurer le déploiement d'un premier centre de pédiatrie sociale en communauté autochtone non conventionnée, le Centre Mihawoso — Centre de pédiatrie sociale de Manawan. Le 13 septembre 2018, le centre de Manawan a été reconnu dans le cadre du partenariat par le comité de coordination. Cette reconnaissance a permis au centre de recevoir du financement du Québec par la Fondation et aux médecins qui y travailleront d'être rémunérés selon les modalités prévues par les lettres d'entente visant les médecins qui pratiquent dans les centres reconnus au Québec. Le centre offre des services de médecine sociale intégrée aux enfants de Manawan depuis le 1<sup>er</sup> mars 2019.

# 2



LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le chapitre 2 présente les résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2017-2022 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2018-2019 du Ministère.

## **LE PLAN STRATÉGIQUE 2017-2022**

L'exercice 2018-2019 représentait la seconde année de mise en œuvre du Plan stratégique 2017-2022 du Ministère. Il est important de rappeler qu'à la suite du transfert des responsabilités liées au volet Aînés de la mission du Ministère vers le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), en novembre 2018, les orientations, les axes, les objectifs, les indicateurs et les cibles liés à l'enjeu « Une société adaptée au vieillissement de la population » du Plan stratégique 2017-2022 du Ministère sont désormais pris en charge par le MSSS. La reddition de comptes se retrouve donc dans le rapport annuel de gestion 2018-2019 du MSSS.

L'ensemble des objectifs, des indicateurs et des cibles inscrits au Plan stratégique 2017-2022 se rattachaient à cinq grandes orientations avant le transfert des responsabilités liées au volet Aînés de la mission du Ministère vers le MSSS. Le Ministère est maintenant responsable des orientations 1, 2 et 5 du Plan stratégique 2017-2022.

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.

« Assurer la pérennité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance » constitue la deuxième orientation du Plan stratégique 2017-2022. À cet égard, le Ministère envisage d'intensifier les efforts amorcés en vue d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs et de compléter le réseau de façon optimale, en s'assurant que l'offre de services est adaptée aux besoins des parents.

Enfin, avec 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 l'expertise de son personnel et la soutenir.



# SOMMAIRE

**des résultats 2018-2019 à l'égard  
du Plan stratégique 2017-2022**

Certains indicateurs inscrits au Plan stratégique 2017-2022 ne comportent pas de cibles permettant de démontrer annuellement l'atteinte des résultats de l'organisation. Dans ces cas, la mention « sans objet » (s. o.) a été inscrite au tableau sommaire. Toutefois, pour chaque indicateur, le Ministère a posé un certain nombre d'actions en 2018-2019 lui permettant de poursuivre l'atteinte des cibles fixées à une date ultérieure. L'évolution de chaque indicateur pour 2018-2019 est ainsi expliquée aux pages 33 à 48 du Rapport annuel de gestion 2018-2019 du Ministère.

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019	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.	Non réalisé	33
		À partir de 2018-2019 : Au moins deux événements annuellement	s. o.	Non réalisé	33
	Nombre de consultations sur le site Web	Pour l'année 2019-2020 : 10 000 consultations	s. o.	s. o.	33
		Au 31 mars 2022 : Augmentation de 5 % du nombre de consultations	s. o.	s. o.	33
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.	Partiellement réalisé	34
		Au 31 mars 2020 : Actions à poursuivre en priorité identifiées	s. o.	s. o.	34
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	s. o.	36
		Au 31 mars 2019 : Recension des mesures déployées	s. o.	Non réalisé	36
		Au 31 mars 2022 : Bilan des résultats des mesures déployées par le Ministère en matière de CFTE réalisé	s. o.	s. o.	36

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019	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	Réalisé	37
	Nombre de participants ayant complété la formation annuellement	À compter de 2018-2019 : Au moins 150 personnes formées annuellement	s. o.	Partiellement réalisé (35 %)	38
	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.	s. o.	38

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019	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.	Non réalisé	39
	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.	s. o.	40
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	s. o.	41
	Proportion des mesures de la stratégie interministérielle mises en œuvre	Au 31 mars 2020 : 30 % des mesures sous la responsabilité du Ministère	s. o.	s. o.	41
		Au 31 mars 2022 : 100 % des mesures sous la responsabilité du Ministère	s. o.	s. o.	41
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.	s. o.	43
		Au 31 mars 2022 : 80 % des territoires où le nombre de places offertes est suffisant	s. o.	s. o.	43

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019	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.	s. o.	45
		Au 31 mars 2022 : Planification de la main-d'œuvre produite	s. o.	s. o.	45
	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.	s. o.	45
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.	s. o.	46
		Au 31 mars 2022 : Architecture d'entreprise implantée à 100 %	s. o.	s. o.	46
	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	Réalisé	47
		Au 31 mars 2022 : Disponibilité de l'environnement informationnel consolidé	s. o.	s. o.	47
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.	s. o.	47

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

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019	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.	s. o.	48
		Au 31 mars 2022 : Deuxième mesure du taux de satisfaction (mesure de l'atteinte des cibles visées)	s. o.	s. o.	48



# 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					
CIBLE	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.	Non réalisé			
À partir de 2018-2019 : Au moins deux événements annuellement	s. o.	Non réalisé			

Les travaux d'élaboration d'un document présentant la politique familiale se sont poursuivis au cours de l'année 2018-2019. Avec l'arrivée d'un nouveau gouvernement, le 1<sup>er</sup> octobre 2018, de nouvelles orientations ont été retenues pour accroître la visibilité de la politique familiale. Une stratégie de communication est en élaboration. Celle-ci prévoit, notamment, la mise en ligne, en mai 2019, d'une vitrine Web présentant la vision et les grands principes qui guident l'action gouvernementale pour les familles ainsi que l'ensemble des mesures qui leur sont destinées.

INDICATEUR Nombre de consultations sur le site Web					
CIBLE	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.	s. o.			
Au 31 mars 2022 : Augmentation de 5 % du nombre de consultations	s. o.	s. o.			

Dans un contexte où la période visée pour la cible commence en 2019-2020, le résultat 2018-2019 s'avère sans objet. Une stratégie de communication est en cours d'élaboration en vue de présenter la politique familiale.

## 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					
CIBLE	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.	Partiellement réalisé			
Au 31 mars 2020 : Actions à poursuivre en priorité identifiées	S. O.	S. O.			

Le comité-conseil de l’évaluation du Fonds pour le développement des jeunes enfants, créé en 2017, s’est réuni au mois de septembre 2018. Il est composé de représentants du Ministère, d’Avenir d’enfants (AE), de la Fondation Lucie et André Chagnon, des concertations locales et régionales en petite enfance, ainsi que des milieux communautaires et de la recherche. Les travaux d’évaluation, définis dans le cadre d’évaluation qui a été approuvé le 26 janvier 2018, se déroulent en deux grandes étapes de collecte et d’analyse.

La première étape des travaux d’évaluation, soit l’analyse qualitative (entrevues téléphoniques semi-structurées auprès de 26 acteurs clés d’Avenir d’enfants et des milieux gouvernementaux, communautaires et de la recherche) s’est terminée en octobre 2018. Réalisé par la Direction de la recherche, de l’évaluation et de la statistique (DRES), le rapport préliminaire a été présenté au comité-conseil et aux autorités du Ministère. La deuxième étape, soit l’analyse quantitative (sondage auprès de plus de 3 500 intervenants impliqués dans les concertations en petite enfance) a débuté en octobre 2018 et est en cours. Une firme a contribué à mener le sondage, qui a été lancé le 7 mars 2019. La DRES procèdera à l’analyse des données et produira un document préliminaire et un rapport final.

L’échéance du rapport final a dû être reportée à l’automne 2019. Des activités supplémentaires à celles prévues au départ ont été réalisées, en fonction de nouveaux besoins énoncés, notamment en matière de production de documents et de présentation. De plus, le développement des outils de collecte s’est avéré complexe et a nécessité des délais supplémentaires.

Ces travaux d'évaluation alimenteront les réflexions quant à la manière dont le Ministère utilisera ses ressources pour réaliser le présent objectif 1.1.2 de la planification stratégique. En effet, lors du discours sur le budget 2018-2019 prononcé le 27 mars 2018, un investissement de 45 M\$ a été annoncé afin de maintenir le soutien à la mobilisation des partenaires locaux et régionaux liés au 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 ont tenu 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.

De plus, des travaux d'identification des actions à poursuivre en priorité sont en cours.

## 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					
CIBLE	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	s. o.			
Au 31 mars 2019 : Recension des mesures déployées	s. o.	Non réalisé			
Au 31 mars 2022 : Bilan des résultats des mesures déployées par le Ministère en matière de CFTE réalisé	s. o.	s. o.			

Le gouvernement du Québec voulant créer un terrain propice à la mise en application de mesures qui répondent aux besoins des travailleuses et des travailleurs, des parents-étudiants, des proches aidants, des employeurs, des établissements d’enseignement et des milieux de vie, le Ministère a déployé, en 2018-2019, un ensemble de mesures concertées en CFTE :

- le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail;
- le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail-études destiné à certains milieux d’enseignement pour les parents-étudiants;
- le Projet-pilote pour la garde à horaires atypiques;
- le Programme de soutien à des projets de garde pendant la relâche scolaire et la période estivale;
- le Programme de soutien financier aux activités favorisant l’exercice de la coparentalité.

La description et les modalités de mise en œuvre de ces mesures sont disponibles dans le site Web du Ministère.

La recension des mesures concertées de CFTE impliquant la participation d’autres ministères et organismes devait accompagner la diffusion d’un document présentant la politique familiale. En raison de l’adoption de nouvelles orientations dans ce dossier, la recension n’a pas été réalisée. La liste des principales mesures offertes par le gouvernement en matière de CFTE sera toutefois disponible à partir de la vitrine Web destinée aux familles qui devrait être mise en ligne en mai 2019.

## 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	Réalisé			

La formation intitulée « Intimidation : comment la prévenir et intervenir » a été mise en ligne dans le site Web du Ministère de façon progressive au mois d'août 2018 (trois capsules) et au mois de novembre 2018 (deux capsules). Une infolettre et des courriels ciblés ont été envoyés pour informer les partenaires et près de 500 organismes. Cette formation s'adresse aux intervenantes et aux intervenants non spécialisés en matière d'intimidation ainsi qu'aux bénévoles et aux gestionnaires de tous les milieux. D'une durée totale d'environ une heure et demie, elle est composée de cinq capsules animées et interactives qui permettent de :

- reconnaître les situations d'intimidation;
- poser des gestes de prévention;
- constater le rôle crucial d'un témoin direct ou indirect;
- proposer à votre milieu des interventions efficaces;
- découvrir les droits, les recours et les conséquences du point de vue légal en matière d'intimidation.

L'ensemble du contenu de la formation a été développé par le Ministère en collaboration avec des experts cliniciens. Le volet technopédagogique de la formation a, quant à lui, été confié au Collège de Rosemont. Des validations de la part des partenaires externes se sont avérées nécessaires pour la capsule sur les conséquences légales. Ces validations ont entraîné un délai pour la mise en ligne de l'ensemble des capsules, laquelle était initialement prévue pour mars 2018.

**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.	Partiellement réalisé (35 %)			

La formation intitulée « Intimidation : comment la prévenir et intervenir » a été mise en ligne de façon progressive d'août à novembre 2018, alors qu'il était initialement prévu qu'elle soit mise en ligne en mars 2018. Rappelons que des travaux supplémentaires ont été nécessaires pour compléter les deux dernières capsules de la formation. La mise en ligne initialement prévue au 31 mars 2018 a donc été reportée.

Le résultat obtenu pour 2018-2019 représente donc le nombre de personnes formées sur une période d'environ quatre mois, soit de la mi-novembre 2018 au 31 mars 2019. Au cours de cette période, 52 personnes ont complété la formation.

**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.	s. o.			

La période visée pour la cible est 2019-2020, ainsi la section résultat 2018-2019 s'avère sans objet. Le questionnaire d'évaluation à remplir immédiatement après la formation a été mis en ligne en janvier 2019.

## 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.	Non réalisé			

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.

La mise en œuvre se fera de manière progressive. À court terme, la mesure se concentrera uniquement sur l'évaluation de la qualité éducative offerte aux enfants âgés de 3 à 5 ans dans les CPE et les garderies.

Un premier appel d'offres a été lancé en avril 2018 pour sélectionner la firme qui sera chargée de l'évaluation de la qualité éducative des CPE et des garderies – groupe d'âge : 3 à 5 ans. Un second appel d'offres a été requis et a été lancé le 20 août 2018, pour se terminer le 9 octobre. Le Ministère a octroyé un contrat de trois ans à la firme québécoise Servirplus. Le nombre de SGEE évalués en 2018-2019 n'est pas atteint puisque le contrat a pris effet le 20 novembre 2018 et que, de novembre 2018 à avril 2019, Servirplus a procédé à divers travaux préalables au début des évaluations, notamment l'embauche et la formation de son personnel. Il est prévu que les premières évaluations commencent le 9 avril 2019.

**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.	S. O.			

Un comité de travail interne dont le mandat est de développer les mesures de suivi des évaluations (incluant le gabarit du plan d'action) a été formé en janvier 2018. Le gabarit du plan d'action a été approuvé en 2019.

Les travaux d'élaboration du graphisme du gabarit du plan d'action sont en cours.

## 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	s. o.			

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					
CIBLE	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.	s. o.			
Au 31 mars 2022 : 100 % des mesures sous la responsabilité du Ministère	s. o.	s. o.			

La période visée par la cible est le 31 mars 2020. Au 31 mars 2019, 46 % des mesures de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants* sous la responsabilité du ministère de la Famille sont mises en œuvre (12 sur 26). Parmi les mesures réalisées, on trouve notamment :

- La bonification de la mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde éducatifs à l'enfance pour les enfants ayant d'importants besoins;
- La création d'un programme d'aide financière destiné aux associations nationales de services de garde éducatifs à l'enfance pour la réalisation de projets visant l'amélioration de la qualité et de la réussite éducative;

- La mise en place d'un programme de soutien financier pour le déploiement de nouveaux projets nationaux, régionaux et locaux visant à soutenir l'éveil à la lecture, à l'écriture et aux mathématiques;
- La mise en place d'un programme de soutien financier pour valoriser et faciliter l'implication des parents (ex. : covoiturage pour la participation à des ateliers, accompagnement et traduction lors de certaines activités).

Ainsi, le Ministère est en avance sur la cible qu'il s'était fixée.

## 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					
CIBLE	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.	S. O.			
Au 31 mars 2022 : 80 % des territoires où le nombre de places offertes est suffisant	S. O.	S. O.			

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 réalise 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 un modèle d'estimation qui fournit, entre autres, un portrait des taux de couverture de la demande et des soldes territoriaux de places (déficit, équilibre et surplus de places) en services de garde éducatifs à l'enfance reconnus. Au cours de l'année, il a été convenu d'utiliser les données actualisées pour mettre à jour le modèle et ainsi estimer la proportion de territoires en équilibre.

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 (CCO) couvrant l'ensemble du Québec. Ces comités ont la responsabilité de conseiller le ministre de la Famille en matière de gestion de l'offre de services de garde subventionnés. Depuis le 31 décembre 2017, ces comités assument un rôle additionnel, soit de conseiller le ministre de la Famille 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. À noter que les demandeurs ou les titulaires de permis de garderies non subventionnées sont assujettis à cette analyse par les CCO. Deux exercices se sont tenus en 2018-2019.

Pour 2018-2019, des actions ont été menées dans le cadre de la révision de l'offre de services éducatifs à l'enfance :

- Sur recommandation des CCO, le Ministère a autorisé le développement facilité de 17 projets. Ces 17 projets représentent 872 places subventionnées et sont présents dans cinq régions du Québec;
- Un appel de projets ciblé pour la création de 2 000 places subventionnées a été lancé en mars 2018. 1 691 places ont été attribuées à 45 projets (1 207 places à 31 CPE et 484 places attribuées à 14 garderies subventionnées). Ces places ont fait l'objet d'une annonce en décembre 2018.

Pour mieux répondre aux besoins des familles et pour permettre au plus grand nombre possible d'enfants d'avoir accès à une place subventionnée dans un service de garde éducatif à l'enfance, le gouvernement du Québec a annoncé, le 20 février 2019, la mise en œuvre de plusieurs mesures concrètes pour 2018-2019, soit :

- Un appel de projets ciblé pour la création de 2 500 nouvelles places subventionnées destinées en priorité à des poupons, pour créer de nouveaux groupes dans des installations existantes et pour répondre aux besoins des parents-étudiants. Cet appel de projets a été lancé le 20 mars 2019;
- L'accélération de près de 11 000 places subventionnées en installation octroyées en 2011 et en 2013 qui ne sont toujours pas créées, et ce, dans le but de les rendre disponibles le plus rapidement possible. Chaque demandeur doit s'engager formellement à concrétiser son projet de service de garde dans un délai maximal de 24 mois et à franchir une étape charnière après six mois. Des lettres ont été transmises à tous ces demandeurs en février et en avril 2019;
- La répartition, par les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial, d'environ 8 000 places non réparties parmi les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG). Il a été demandé aux BC de mettre en œuvre différents moyens pour y arriver, notamment celui de faire la promotion de la garde en milieu familial. En février et en juin 2019, des lettres à cet égard ont été transmises à tous les BC;
- La mise à jour des cartes du modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance en fonction des données actualisées. Cela permettra d'obtenir une évaluation encore plus juste des taux de couverture de la demande de places en services de garde éducatifs à l'enfance sur tout le territoire québécois.

Le Ministère a également prolongé, jusqu'au 12 février 2019, les mesures de soutien au retour volontaire de places.

Nombre de mesures offertes : trois

- Allocation pour le retour volontaire de places subventionnées en réalisation;
- Allocation pour le retour volontaire de places subventionnées existantes;
- Suspension temporaire d'un projet de création de places.

### 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					
CIBLE	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.	S. O.			
Au 31 mars 2022 : Planification de la main-d'œuvre produite	S. O.	S. O.			

En décembre 2018, le Ministère a entrepris la collecte d'information par les gestionnaires des données de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. L'exercice s'est terminé en janvier 2019. L'analyse des résultats et la préparation des plans d'action pour les postes présentant un niveau de vulnérabilité élevé sont en cours. Les actions qui en découleront seront, notamment, des plans de développement de la relève, de développement des ressources humaines et la documentation des postes critiques.

Des outils seront développés et les gestionnaires seront accompagnés par la Direction des ressources humaines dans la réalisation des plans d'action.

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.	S. O.			

Les résultats de la Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre sont en analyse, et de ceux-ci découleront la liste des postes critiques qui doivent faire l'objet d'une démarche de transfert des connaissances et de l'expertise. Les plans d'action seront donc entamés durant l'année financière 2019-2020 pour chacun des postes identifiés.

### 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					
CIBLE	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.	S. O.			
Au 31 mars 2022 : Architecture d'entreprise implantée à 100 %	S. O.	S. O.			

Pour la période de référence 2018-2019, la phase de préparation a été menée à terme en septembre 2018. Elle consistait à rédiger le manuel d'organisation du projet incluant une planification initiale des trois livraisons de la phase réalisation. La phase réalisation progresse vers l'atteinte des cibles identifiées.

À cet effet, la première des trois livraisons est en cours. Elle a permis de documenter la situation actuelle ainsi que les améliorations possibles pour plusieurs volets de l'architecture d'entreprise, soit les volets affaires, information, applications et infrastructures applicatives. Une deuxième livraison permettant d'établir la situation cible de l'architecture d'entreprise et une troisième livraison afin de mettre en œuvre l'architecture d'entreprise sont prévues. À la suite de ces livraisons, l'architecture d'entreprise devrait être implantée.

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

CIBLE	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	Réalisé			
Au 31 mars 2022 : Disponibilité de l'environnement informationnel consolidé	S. O.	S. O.			

En 2017-2018, les autorités du Ministère ont autorisé la création d'un comité de mise en œuvre et de coordination du projet d'environnement informationnel (EI). Afin d'orienter le projet de consolidation de l'information et de superviser les travaux de ce comité, un comité de gestion a été créé.

Le comité de gestion du projet d'EI a tenu deux rencontres au cours de l'année 2018 (22 juin et 24 septembre). Ce comité a pour mandat d'établir une vision commune de l'environnement informationnel et d'obtenir l'approbation du Comité de gouvernance des ressources informationnelles (CGRI) du Ministère. La structure de projet a été développée en mars 2019 et se retrouve dans le manuel d'organisation de projet. Ainsi, le comité de mise en œuvre et de coordination du projet d'environnement informationnel a été remplacé par les différents rôles en gestion de projet, soit un directeur de projet, un chef de projet ainsi que les équipes de réalisation (affaires et technologies d'information). Le Ministère a entrepris la réalisation d'un dossier d'opportunité afin de déterminer les besoins informationnels de l'organisation.

**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.	S. O.			

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° 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.

Pour la période de référence 2018-2019, le Ministère a réalisé les travaux d'analyse et de rédaction du dossier d'affaires. Au 31 mars 2019, l'avancement de ces travaux est à 85 %.

### 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					
CIBLE	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. 0.	S. 0.			
Au 31 mars 2022 : Deuxième mesure du taux de satisfaction (mesure de l'atteinte des cibles visées)	S. 0.	S. 0.			

Les travaux ont été amorcés en avril 2018 afin de répondre à la cible fixée en 2020. En 2018-2019, le Ministère a produit l'inventaire de l'information diffusée en fonction des partenaires ou des clientèles auxquels elle s'adresse et les moyens de communication utilisés.

# 3



LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS  
DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

## DÉLAIS – SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

TABLEAU 1 : DÉLAIS – APPELS TÉLÉPHONIQUES

Attente avant de parler à un préposé du Service des renseignements	
CIBLE PRÉVUE À LA DSC 2018-2020	RÉSULTAT 2018-2019
2 minutes maximum	Moyenne de 58 secondes

TABLEAU 2 : DÉLAIS – AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION

Prise de contact avec vous, lorsque votre demande parvient à notre Service des renseignements par l'un ou l'autre des moyens suivants :	
<ul style="list-style-type: none"><li>• par téléphone, si votre appel est dirigé vers le répondeur;</li><li>• par courriel;</li><li>• par l'entremise du formulaire électronique;</li><li>• par la poste.</li></ul>	
CIBLE PRÉVUE À LA DSC 2018-2020	RÉSULTAT 2018-2019
1 jour ouvrable	Moyenne d'un jour ouvrable

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 2018-2019, 43 410 appels ont été traités. Il s'agit d'une hausse de 19,7 % comparativement à l'an passé. La majorité des appels 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, certains programmes ainsi que 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 que 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* (projet de loi n° 143), notamment sur les personnes non reconnues (PNR) qui fournissent des services de garde en milieu familial, le programme éducatif et le dossier de l'enfant et sur les différents programmes de soutien financier du Ministère.

Concernant la cible de prise de contact en un jour ouvrable, le Service des renseignements met tout en œuvre pour respecter cet engagement. Par ailleurs, le Ministère entend mettre en place des mesures qui permettront de suivre plus étroitement ce résultat.

## DÉLAIS – INSPECTIONS

TABLEAU 3 : DÉLAIS – INSPECTIONS

Réalisation de l'inspection complète des services de garde reconnus en installation	
CIBLE PRÉVUE À LA DSC 2018-2020	RÉSULTAT 2018-2019
Dans les six mois suivant la délivrance du permis	98,4 %
Avant la date de renouvellement de permis	100 %

En 2018-2019, sur les inspections planifiées des titulaires d'un permis de CPE et des titulaires d'un permis de garderie (subventionnée et non subventionnée), 98,4 % ont été réalisées dans les six mois suivant la délivrance de leur permis et 100 % ont été réalisées dans les deux ans précédant la date de renouvellement de leur permis.

Des délais liés au transfert d'expertise à la suite de changements survenus au sein de l'effectif du Ministère expliquent qu'il n'ait pas été possible d'effectuer 100 % des inspections dans les six mois suivant la délivrance d'un permis.

À noter que les données tiennent compte uniquement de la première inspection. Par conséquent, elles ne tiennent pas compte des suivis d'inspection ou des inspections effectuées dans le cadre d'une modification au permis (ajout d'installation de CPE).

## DÉLAIS – ANALYSE DES PLANS D'ARCHITECTURE

TABLEAU 4 : DÉLAIS – ANALYSE DES PLANS D'ARCHITECTURE

Analyse des plans d'architecture	
CIBLE PRÉVUE À LA DSC 2018-2020	RÉSULTAT 2018-2019
60 jours suivant leur réception	96 %

Au cours de l'année 2018-2019, le Ministère a reçu et analysé 341 plans d'architecture :

- Direction régionale de l'Ouest et du Nord du Québec : les 83 dossiers reçus ont été traités dans les délais prescrits;
- Direction régionale de Montréal : les 100 dossiers reçus ont été traités dans les délais prescrits;
- Direction régionale du Centre et du Sud du Québec : 78 des 82 dossiers reçus ont été traités dans les délais prescrits;
- Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est du Québec : 66 des 76 dossiers reçus ont été traités dans les délais prescrits.

Le résultat obtenu démontre que le Ministère s’acquitte généralement très bien de cet engagement de la Déclaration de services à la clientèle. Le Ministère s’est trouvé dans l’impossibilité d’analyser 4 % des plans (14) à l’intérieur du délai maximal en raison notamment de la particularité de certains projets. En effet, certains projets ont nécessité soit des dérogations, soit un changement de territoire de réalisation. Dans un des cas, des changements au sein d’une des équipes d’architecture du Ministère sont survenus et ont affecté le délai prévu pour l’analyse.

Globalement, considérant que les retards sont la plupart du temps occasionnés par des déclencheurs pour lesquels le Ministère n’est pas imputable, il faut considérer que cette cible est atteinte de manière satisfaisante.

## DÉLAIS – TRAITEMENT DES PLAINTES

TABLEAU 5 : DÉLAIS – TRAITEMENT DES PLAINTES (SERVICES RENDUS PAR LES SERVICES DE GARDE)

Traitement de votre plainte concernant les services rendus par un service de garde	
CIBLE PRÉVUE À LA DSC 2018-2020	RÉSULTAT 2018-2019
45 jours ouvrables <sup>1</sup>	98,9 %

1. Les délais peuvent être réduits pour les plaintes jugées prioritaires ou urgentes. Pour plus de détails, veuillez consulter la Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde reconnus disponible dans le site Web du Ministère.

Une plainte est retenue pour traitement lorsqu’elle constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance* ou à ses règlements. Quand une plainte est retenue, le Bureau des plaintes et de l’amélioration de la qualité (BPAQ) transmet un accusé de réception au plaignant qui indique avant quelle date le résultat du traitement de sa plainte lui sera communiqué. Cette date correspond à un délai de 45 jours ouvrables, calculé à partir de la date où le plaignant a fourni toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte. La plupart des plaintes retenues sont traitées par la Direction des inspections et des enquêtes (88,9 % en 2018-2019).

Le taux de traitement des plaintes concernant un service de garde dans un délai de 45 jours ouvrables est basé sur les données de la Direction des inspections et des enquêtes (DIE). Une plainte est considérée comme « traitée dans le délai prescrit » lorsque :

- la première inspection pour vérifier les allégations de la plainte a eu lieu à l’intérieur du délai de 45 jours ouvrables et que les constats effectués permettent de déterminer si la plainte est réglée avec ou sans mesure corrective;
- ou
- le BPAQ est informé à l’intérieur du délai de 45 jours ouvrables si le traitement d’une plainte complexe nécessite un délai supplémentaire pour l’analyse des constats et des pièces preuves recueillies lors de la première inspection ainsi que pour l’intervention des enquêteurs.

Le reste des plaintes (11,1 % en 2018-2019) est traité par les directions régionales, le BPAQ et la Direction du financement et des immobilisations des services de garde. En général, le traitement de ces plaintes ne requiert pas d'inspection du service de garde et, dans certains cas, la plainte est seulement transmise pour information ou suivi.

**TABLEAU 6 : DÉLAIS – TRAITEMENT DES PLAINTES (SERVICES RENDUS PAR LE MINISTÈRE)**

<b>Traitement de votre plainte concernant les services rendus par le Ministère</b>	
<b>CIBLE PRÉVUE À LA DSC 2018-2020</b>	<b>RÉSULTAT 2018-2019</b>
20 jours ouvrables	93,1 %

Le Secrétariat général du ministère de la Famille traite les plaintes et les commentaires concernant les services rendus par le Ministère. Une plainte est considérée comme « traitée dans le délai prescrit » quand la réponse est communiquée au plaignant en 20 jours ouvrables ou moins.

En 2018-2019, le Secrétariat général a enregistré 29 plaintes. Sur ce nombre, 27 plaintes ont été traitées en deçà du délai de 20 jours ouvrables, dont 21 en 10 jours ouvrables ou moins. La complexité des deux dossiers réglés en plus de 20 jours ouvrables explique le dépassement du délai prescrit.

## QUALITÉ DES SERVICES

TABLEAU 7 : NOMBRE DE PLAINTES

Nombre de plaintes traitées annuellement, selon l'objet					
	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019
Services rendus par le Ministère	24	15	18	18	29
Services de garde non reconnus	528	685	485	521	1 145
Services de garde reconnus	1 495	1 592	1 613	1 537	1 444
<b>Total</b>	<b>2 047</b>	<b>2 292</b>	<b>2 116</b>	<b>2 076</b>	<b>2 618</b>

En 2018-2019, le Ministère a retenu 2 618 plaintes<sup>8</sup>. Celles-ci se subdivisent comme suit :

- 29 à l'égard des services offerts par le Ministère ont été retenues. Parmi celles-ci, 15 portaient sur l'accès et la qualité de l'information, alors que 14 concernaient les services offerts par le personnel du Ministère. Parmi ces 14 dernières, 6 portaient sur le respect et la courtoisie, 3 concernaient les communications, 1 les compétences, 1 la confidentialité et 3 portaient sur l'accessibilité du service de traitement des plaintes ministérielles (dont une concernant le délai de traitement);
- 1 145 plaintes portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 1 444 plaintes touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance reconnus.

Le nombre de plaintes retenues a connu une augmentation globale de près de 26,1 % par rapport à l'année 2017-2018. Le nombre de plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance reconnus a diminué de 6,1 %, tandis que le nombre de plaintes à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance a augmenté de 120 %.

L'augmentation importante du nombre de plaintes à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance s'explique par l'entrée en vigueur de la *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance*. Avant l'entrée en vigueur de cette loi, une plainte à l'égard d'un service de garde sans permis ou reconnaissance était seulement retenue si, selon les allégations du plaignant, le service de garde recevait plus de six enfants ou s'il utilisait un nom comportant les expressions « garderie », « centre de la petite enfance » ou « bureau coordonnateur de la garde en milieu familial ». Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2018, dès que le Ministère est informé de l'existence d'un service de garde sans permis ou reconnaissance, une plainte est enregistrée pour traitement par la Direction des inspections et des enquêtes pour vérifier si la personne qui offre le service respecte toutes les conditions lui permettant d'exploiter un service de garde sans permis ou reconnaissance.

<sup>8</sup> Plainte : énoncé par un plaignant de tout sujet d'insatisfaction à l'occasion de son contact avec le Ministère.

En 2018-2019, comme en 2017-2018, 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'alimentation et l'hygiène.

TABLEAU 8 : NOMBRE DE PLAINTES – CLARTÉ DE L'INFORMATION

<b>Vous transmettre de l'information claire et complète</b>					
	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	3	15	10	10	15

Relativement à cet engagement, le Ministère rend compte non seulement de la clarté de l'information, mais également de la disponibilité, de la qualité et de la fiabilité de l'information. 15 plaintes ont été enregistrées sur ces sujets au cours de l'année 2018-2019. Elles ont alors 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.

TABLEAU 9 : NOMBRE DE PLAINTES – COURTOISIE

<b>Vous servir avec respect et courtoisie</b>					
	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019
Nombre de plaintes enregistrées relativement au respect et à la courtoisie	9	10	5	4	6

Au cours de l'année 2018-2019, 6 plaintes ont été déposées à l'endroit de membres du personnel du ministère de la Famille relativement à un manque de respect, 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 examiner les 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.

TABLEAU 10 : NOMBRE DE PLAINTES – CONFIDENTIALITÉ, DILIGENCE ET ÉQUITÉ

<b>Traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité</b>					
	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2018-2019
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	2	0	0	0	0
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la diligence <sup>9</sup>	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	1
Nombre de plaintes enregistrées relativement à l'équité <sup>10</sup>	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	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. En plus de constituer un engagement de la Déclaration de services à la clientèle, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère. En 2018-2019, aucune plainte relative à la confidentialité des renseignements personnels n'a été enregistrée.

Par ailleurs, une plainte concernant les délais de traitement a été enregistrée en 2018-2019. Rappelons cependant que 98,9 % des plaintes concernant les services rendus par un service de garde et 93,1 % des plaintes concernant les services rendus par le Ministère sont traitées en deçà des délais inscrits dans la Déclaration de services à la clientèle. Ce taux de traitement témoigne de l'importance que le personnel du Ministère accorde à la diligence.

Enfin, en ce qui concerne l'équité, aucune plainte n'a été enregistrée en 2018-2019.

**Vous offrir des services accessibles, notamment en vous proposant de communiquer avec nous de différentes façons et en adaptant nos services aux personnes ayant un handicap**

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 sont également accessibles en fichiers numériques dans le site Web du Ministère, de même que des études et des rapports.

<sup>9</sup> Décompte du nombre de plaintes enregistrées relativement à la diligence disponible à partir de 2018-2019.

<sup>10</sup> Décompte du nombre de plaintes enregistrées relativement à l'équité disponible à partir de 2018-2019.

Le ministère de la Famille respecte la plupart des normes sur l'accessibilité du Web en ce qui concerne l'architecture de son site Web, ce qui le rend facilement accessible aux personnes ayant un handicap. De plus, le Ministère rend graduellement ses documents conformes aux normes gouvernementales, permettant ainsi aux internautes de les consulter en priorité au format HTML ou en PDF accessible. Ces formats présentent toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information pour les personnes ayant un handicap.

Dans le cas où un document ne serait pas disponible dans une version accessible, une assistance est offerte aux utilisateurs qui éprouvent de la difficulté à consulter les documents téléchargeables ou à remplir un formulaire en ligne.

# 4



## Les ressources humaines

### LA RÉPARTITION DE L'FFECTIF

Au 31 mars 2019, l'effectif en poste s'établissait à 465 personnes (employés réguliers et occasionnels), dont 440 avaient le statut d'employés réguliers. À la même date, un an plus tôt, le Ministère employait 461 personnes, dont 439 employés réguliers.

TABLEAU 11 : EFFECTIF EN POSTE

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2018	31 MARS 2019	ÉCART
Planification, recherche et administration	144	159	15
Gestion des services à la famille	105	113	8
Opérations régionales	181	193	12
Aînés	31	0 <sup>1</sup>	(31)
TOTAL	461	465	4

1. Le Secrétariat aux aînés a été transféré au ministère de la Santé et des Services sociaux en octobre 2018.

TABLEAU 12 : HEURES RÉMUNÉRÉES UTILISÉES

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2018	31 MARS 2019 <sup>1</sup>	ÉCART
Planification, recherche et administration	246 001	268 368	22 367
Gestion des services à la famille	181 410	189 512	8 102
Opérations régionales	312 446	328 650	16 204
Aînés	52 502	0 <sup>2</sup>	(52 502)
TOTAL (en heures rémunérées)	792 359	786 530	(5 829)
TOTAL (en ETC transposés)	434	431	(3)

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

2. Le Secrétariat aux aînés a été transféré au ministère de la Santé et des Services sociaux en octobre 2018.

### LE CLIMAT DE TRAVAIL

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 mutation ou démission. De plus, les nouveaux employés sont invités, trois mois après leur entrée en fonction, à faire le point sur leur intégration. Ainsi, si des problématiques particulières sont décelées, une analyse plus poussée est réalisée afin de mieux documenter la situation en vue de mettre en place des mécanismes et des actions correctives. Notons également que l'évaluation du rendement des employés est un des moyens utilisés pour renforcer la mobilisation du personnel et contribuer à l'amélioration du climat de travail.

À ce titre, au Ministère, un taux de 95 % des employés ont été évalués pour 2017-2018. Ce taux a été rendu disponible au cours de l'année 2018-2019. De plus, en février 2019, les employés ont été invités à répondre à un sondage organisationnel pour lequel nous avons reçu un taux de réponse de 85 %. Les résultats seront présentés aux employés en 2019-2020 et un plan d'action sera mis en œuvre afin d'améliorer les aspects qui nécessitent des efforts supplémentaires.

## **LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE (CTF)**

Une vérification téléphonique visant à déterminer la conformité des pratiques organisationnelles de CTF a été réalisée au Ministère par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ). Le 16 novembre 2018, au terme de cette vérification téléphonique, le BNQ 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 des relations professionnelles – Unité fonctionnaires (CMMRP) permettent d'établir de saines relations entre l'employeur et les employés en ce qui a trait à toute question liée aux conditions de travail. Ces tribunes permettent aux membres du personnel de donner leur avis sur différents sujets et de formuler des suggestions et des commentaires à l'intention des autorités ministérielles. Au cours de l'année 2018-2019, le CMRP a tenu deux rencontres. Le CMMRP n'a toutefois pas siégé, puisqu'aucune demande de rencontre n'a été demandée par la partie syndicale.

## **LA SANTÉ DES PERSONNES**

En 2018-2019, le Ministère a poursuivi les travaux relatifs à son plan d'action en santé et mieux-être des personnes au travail. Différentes manchettes ont été diffusées dans l'intranet pour sensibiliser le personnel à l'égard, entre autres, de la santé mentale, de la promotion des saines habitudes de vie et de la pratique d'activités physiques. Le Ministère offre également des activités organisées pour les employés sur les lieux de travail à des prix accessibles.

En matière de prévention en santé et sécurité au travail, des formulaires ont été mis à la disposition des employés dans l'intranet pour leur permettre de repérer les risques présents dans leur milieu de travail et de déclarer les accidents ou les incidents de travail, dans le but que soient apportées, s'il y a lieu, les mesures correctives appropriées.

De plus, en vue de développer une meilleure expertise en ce domaine, le Ministère a conclu une entente de service avec la Direction adjointe de la santé des personnes et des relations professionnelles du Secrétariat du Conseil du trésor. Cette entente vise à accompagner le Ministère dans la gestion médico-administrative des dossiers de lésions professionnelles.

Dans le cadre de la Politique ministérielle en matière de santé et mieux-être des personnes au travail et du Plan d'action en santé et mieux-être des personnes au travail 2018-2020, le Ministère s'est engagé à adopter une approche active et intégrée de prévention, d'intervention et de soutien à la santé des personnes au travail. Il a alors revu son plan de réintégration prévu dans le cadre de référence dans le but de poursuivre ses engagements en venant encadrer l'intervention des différentes parties prenantes en cette matière et en facilitant son utilisation.

Par ailleurs, en vue 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. Une liste de personnes-ressources ayant des notions de base en ergonomie au Ministère est disponible dans l'intranet.

En ce qui concerne la sécurité des employés, une manchette visant à sensibiliser le personnel à ces questions a été produite en août 2018, et une liste de secouristes est facilement accessible dans l'intranet.

## LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018, le Ministère a consacré 321 848 \$, soit 0,97 % 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* (RLRQ, chapitre D-8.3) est néanmoins atteint.

TABLEAU 13 : ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	DÉPENSES MOYENNES PAR PERSONNE (\$)
2018 <sup>1</sup>	1,0	1,4	709
2017	0,9	1,3	573
2016	0,9	1,7	649

1. Les données incluent les dépenses de formation du Secrétariat aux aînés.

Parce qu'il accorde de l'importance au développement des compétences et au fait de bien cerner le cadre normatif afférent, le Ministère possède un cadre de référence en cette matière. De plus, une section intranet est réservée à ce sujet et mise à jour au besoin.

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

**TABLEAU 14 : JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI**

CATÉGORIE D'EMPLOI	2016	2017 <sup>1</sup>	2018 <sup>2</sup>
Cadre	34	18	43
Professionnel	384	258	381
Fonctionnaire	315	171	201

1. Les données 2017-2018 diffèrent de celles inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 parce qu'elles ont été mises à jour.

2. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 15 : RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ (EN DOLLARS)**

CHAMP D'ACTIVITÉ	2016-2017	2017-2018	2018-2019 <sup>1</sup>
Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences »	151 149	80 014	170 210
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion <sup>2</sup>	0	0	0
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	21 033	1 515	1 185
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	4 681	7 087	6 243
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	2 652	5 686	2 643
Coûts directs <sup>3</sup>	66 168	96 359	138 077
Coûts indirects <sup>3</sup>	42 486	48 673	14 241
<b>TOTAL</b>	<b>288 169</b>	<b>239 334<sup>4</sup></b>	<b>332 599</b>

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

2. Formations incluses dans la section Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences ».

3. 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.

4. Les données 2017-2018 diffèrent de celles inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 parce qu'elles ont été mises à jour.

## LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'exercice 2018-2019, 14 employés réguliers ont pris leur retraite, alors qu'en 2017-2018, on en dénombrait 13. En décembre 2018, les gestionnaires du Ministère ont entrepris la collecte d'informations concernant les données de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. L'exercice s'est terminé en janvier 2019. L'analyse des résultats et la préparation des plans d'action pour les postes présentant un niveau de vulnérabilité élevé sont en cours. Cette étape conduira notamment à des plans de développement de la relève, à des plans de développement des ressources humaines et à la documentation des postes critiques.

TABLEAU 16 : NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

CATÉGORIE D'EMPLOI	2016-2017	2017-2018	2018-2019 <sup>1</sup>
Cadre	1	0	2
Professionnel	7	7	7
Fonctionnaire	12	6	5
TOTAL	20	13	14

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

## 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 (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (retraite, mutation, promotion avec concours et démission) et le nombre moyen d'employés.

TABLEAU 17 : TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER (%)

2016-2017	2017-2018	2018-2019 <sup>1</sup>
14,9	16,0 <sup>2</sup>	15,1

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

2. Le taux 2017-2018 a été arrondi. Pour cette raison, le chiffre inscrit diffère de celui indiqué dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 du Ministère.

Comparativement à l'année dernière, nous avons eu un départ à la retraite supplémentaire. Par ailleurs, le nombre de départs en mutation a légèrement diminué. Toutefois, la moyenne de population a augmenté de 24 personnes, en raison d'un nombre plus élevé d'embauches en mutation que les années précédentes.

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

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* (RLRQ, chapitre G-1.011) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

Cette loi prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel. Ainsi, il doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories 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 redresser la situation;
- inscrire les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus déterminés par le Conseil du trésor.

### LES CONTRATS DE SERVICE

TABLEAU 18 : CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019

CATÉGORIE DE CONTRAT DE SERVICE	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique <sup>1</sup>	0	0 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>2</sup>	10	6 981 297 \$
TOTAL	10	6 981 297 \$

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 assujéti à la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, chapitre F-3.1). Pour l'exercice financier 2018-2019, cette cible a été établie à 833 893 heures. La consommation annuelle du Ministère totalise 842 176 heures, soit un dépassement de 8 283 heures. Dès février 2019, des mesures de contrôle ont été mises en place en vue de respecter la cible d'heures rémunérées pour la prochaine année. Ainsi, toute nouvelle demande de dotation doit être justifiée et autorisée par le sous-ministre.

TABLEAU 19 : RÉPARTITION DE L'FFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019<sup>1</sup>

CATÉGORIE <sup>2</sup>	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS
Personnel d'encadrement	53 634	4	53 638	29,4	31
Personnel professionnel	508 599	3 375	511 975	280,3	307
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	275 860	703	276 563	151,4	155
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)	838 093	4 082	842 176	461,1	493
TOTAL (en ETC transposés)	458,9	2,2	461,1		

1. Les données présentées dans ce tableau proviennent du système SINBAD et incluent celles du Secrétariat aux aînés, qui a été transféré dans les systèmes administratifs du MSSS le 1<sup>er</sup> avril 2019.

2. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

## Les ressources financières

### LES SOURCES DE FINANCEMENT

Le financement des activités relevant du ministre de la Famille 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 2018-2019 du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

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

Les données relatives au programme 5 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 et des enfants, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, à diriger et à coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère.

**Le programme 2** – Mesures d'aide à la famille – a pour but d'accorder à des organismes communautaires œuvrant auprès des familles le financement relatif à leur mission globale ainsi que le financement des activités des haltes-garderies communautaires. Il assure le soutien aux municipalités et aux municipalités régionales de comté qui désirent mettre en place des politiques familiales municipales. Il permet également la coordination de la mise en œuvre et du suivi des engagements pris relativement à la lutte contre l'intimidation. Enfin, le programme finance l'administration du programme Soutien aux enfants, le programme Soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans ainsi que le développement du réseau de pédiatrie sociale en communauté.

**Le programme 3** – Services de garde – 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. Ce programme englobe également le transfert budgétaire au Gouvernement de la nation crie, en vertu de l'entente de délégation de l'exercice de certains pouvoirs en matière de services de garde éducatifs à l'enfance et autres sujets connexes.

**Le programme 4** – 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 âgées, 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 âgées et de soutenir de façon particulière les personnes âgées plus vulnérables.

## L'UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses 2018-2019 du Ministère, présenté au Livre des crédits, s'élève à 2 603 826 100 \$, excluant les sommes destinées au Curateur public.

Le budget de dépenses révisé s'établit, quant à lui, à 2 606 200 100 \$ (voir le tableau 20). Cette augmentation de 2 374 000 \$ s'explique principalement par la bonification des mesures pour favoriser la conciliation famille-travail-études et pour lutter contre l'intimidation ainsi que pour le Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023. Les dépenses réelles totalisent 2 529 033 200 \$, soit 77 166 900 \$ de moins que le budget révisé.

TABLEAU 20 : TABLEAU SOMMAIRE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 <sup>1</sup>	EXCÉDENT DU BUDGET SUR LES DÉPENSES
Programme 1 – Planification, recherche et administration	61 989,4	55 297,1	6 692,3
Programme 2 – Mesures d'aide à la famille	90 148,9	80 726,8	9 422,1
Programme 3 – Services de garde	2 423 461,3	2 371 237,5	52 223,8
Programme 4 – Condition des aînés	30 600,5	21 771,8	8 828,7
TOTAL <sup>2</sup>	2 606 200,1	2 529 033,2	77 166,9

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et des 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 2018-2019 sont présentés aux tableaux 21 à 24.

TABLEAU 21 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 1 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

ÉLÉMENT DU PROGRAMME 1 (PLANIFICATION, RECHERCHE ET ADMINISTRATION)	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 <sup>1</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 <sup>2</sup>
Élément 1 – Direction et administration	26 799,2	24 180,5	24 643,7
Élément 2 – Planification, politique et recherche	35 190,2	31 116,5	26 834,9
Total <sup>3</sup>	61 989,4	55 297,1	51 478,6

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et des 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 2017-2018 diffèrent des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 en raison de certains redressements pour rendre les données comparatives à la suite du changement de structure budgétaire en 2018-2019 et au transfert du Secrétariat aux aînés au ministère de la Santé et des Services sociaux.
3. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

### Les principales variations du programme 1

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2018-2019 sont inférieures au budget de dépenses révisé, la différence s'établissant à 6 692 300 \$. L'écart s'explique principalement par 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. L'augmentation des dépenses en 2018-2019, comparativement à 2017-2018, s'explique notamment par la mise en place de la mesure d'évaluation de la qualité des services de garde dans le cadre de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants*.

TABLEAU 22 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 2 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

ÉLÉMENT DU PROGRAMME 2 (MESURES D'AIDE À LA FAMILLE)	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 <sup>1</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 <sup>2</sup>
Élément 1 – Soutien financier lié aux services à la famille	36 120,4	27 006,6	18 469,4
Élément 2 – Administration du Soutien aux enfants	33 878,0	33 733,5	30 432,6
Élément 3 – Soutien financier aux organismes communautaires	20 150,5	19 986,7	19 690,0
TOTAL <sup>3</sup>	90 148,9	80 726,8	68 591,9

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 2017-2018 diffèrent des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 en raison de certains redressements pour rendre les données comparatives à la suite du changement de structure budgétaire en 2018-2019.
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 9 422 100 \$ issue du programme 2 s'explique principalement par des mesures en cours de réalisation dans le cadre de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans – *Tout pour nos enfants* (Stratégie) et de la Politique gouvernementale de prévention en santé. Malgré la réalisation partielle de certaines mesures, la hausse des dépenses en 2018-2019, comparativement à 2017-2018, s'explique essentiellement par l'augmentation des dépenses pour la Stratégie.

TABLEAU 23 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 3 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

ÉLÉMENT DU PROGRAMME 3 (SERVICES DE GARDE)	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 <sup>1</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018
Élément 1 – Gouvernement de la nation crie	18 382,3	18 382,3	18 284,5
Élément 2 – Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	42 719,3	39 958,0	36 915,0
Élément 3 – Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance	99 482,1	96 764,2	90 911,2
Élément 4 – Régimes d'assurance collective et de congés de maternité	38 559,6	38 558,8	34 569,0
Élément 5 – Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 174 300,4	1 160 245,8	1 141 299,5
Élément 6 – Soutien financier aux garderies	481 425,1	478 402,8	463 089,7
Élément 7 – Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	568 592,5	538 925,7	548 823,1
TOTAL <sup>2</sup>	2 423 461,3	2 371 237,5	2 333 891,9

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et des 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.

### Les principales variations du programme 3

La somme disponible de 52 223 800 \$ issue du programme 3 s'explique principalement 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, la création de places moins importante que prévu ainsi que les effets moins importants qu'attendu de la modification du règlement sur la contribution réduite concernant l'exemption du paiement de la contribution de base passant de 2,5 à 5 jours.

TABLEAU 24 : UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 4 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

ÉLÉMENT DU PROGRAMME 4 (CONDITION DES ÂÎNÉS)	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 <sup>1</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 <sup>2</sup>
Élément 1 – Vieillessement actif	19 702,4	15 740,6	14 914,0
Élément 2 – Soutien aux personnes âgées en situation de vulnérabilité	10 898,1	6 031,3	5 021,8
TOTAL <sup>3</sup>	30 600,5	21 771,8	19 935,8

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et des 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 2017-2018 diffèrent des données publiées dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 en raison de certains redressements pour rendre les données comparatives à la suite du changement de structure budgétaire en 2018-2019.
3. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

### Les principales variations du programme 4

La somme disponible de 8 828 700 \$ issue du programme 4 est principalement attribuable aux subventions pour le programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) pour l'année 2018-2019 qui ont été versées en 2016-2017.

### LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS

Ce budget vise principalement à couvrir les investissements liés au développement et à l'amélioration des systèmes informatiques du Ministère. Ces investissements permettent d'assurer la modernisation et l'optimisation de la prestation des services. Pour l'exercice 2018-2019, le Ministère a effectué des investissements en immobilisations de l'ordre de 2 713 300 \$, comparativement à 2 938 200 \$ en 2017-2018.

### 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 au financement des services de garde éducatifs. Il a pour objet 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 25 : REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	SOMMES RÉELLES 2018-2019 <sup>1</sup>	SOMMES RÉELLES 2017-2018 <sup>2</sup>
Revenus	2 371 246,3	2 333 888,7
Dépenses	2 385 617,1	2 364 188,7
Surplus (déficit)	(14 370,8)	(30 300,0)
Surplus cumulé <sup>3</sup>	5 129,2	19 500,0

1. Montants excluant la contribution additionnelle des parents de 157,7 M\$. À ce montant s'ajoutent 1,2 M\$ provenant de l'écart entre les montants réels et estimés pour les années fiscales 2015 à 2017.
2. 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 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 en 2018-2019, et ce, pour tenir compte des obligations qui en découlaient. Le solde de 5,1 M\$ sera versé ultérieurement.

## Les ressources informationnelles

En 2018-2019, le Ministère comptait deux projets à l'étape de réalisation-exécution. Il comptait aussi un projet à l'étape de réalisation-planification (dossier d'affaires) en plus d'assurer 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 À L'ÉTAPE DE RÉALISATION (PHASE EXÉCUTION OU PLANIFICATION)

#### ♦ *Gestion des subventions aux organismes soutenant les familles (phase exécution)*

Le Ministère est à mettre en place un système informatisé de gestion des subventions aux organismes communautaires, aux OSBL, aux municipalités, etc., qui soutiennent les familles. Cinq programmes, totalisant de 20 à 30 M\$ de subventions, sont visés.

♦ *Gestion des dossiers d'interventions sociojudiciaires concernant les personnes âgées victimes de maltraitance (phase exécution)*

Le Ministère s'est doté d'un outil lui permettant d'assurer plus facilement le suivi des dossiers d'interventions sociojudiciaires de personnes âgées victimes de maltraitance pouvant impliquer un acte criminel ou pénal. Cet outil vise à rendre disponible aux intervenants des différents ministères et organismes impliqués et dûment autorisés (réseau de la santé, corps de police et autres) une information plus complète permettant de mieux orienter les interventions de chacun.

♦ *CAFE – Refonte (phase planification)*

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; l'objectif est de revoir les processus et le fonctionnement du système informatique CAFE qui soutiennent la gestion des services de garde éducatifs.

TABLEAU 26 : COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS POUR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2018-2019 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

CATÉGORIE DE COÛTS	INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES PRÉVUS	INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES RÉELS	DÉPENSES NON CAPITALISABLES PRÉVUES	DÉPENSES NON CAPITALISABLES RÉELLES
Activités d'encadrement	0,0	0,0	806,9	839,7
Activités de continuité	1 790,2	1 932,8	9 713,3	9 731,5
Projets	909,8	750,0	349,6	41,6
TOTAL	2 700,0	2 682,8	10 869,8	10 612,8

De façon globale, les dépenses et les investissements prévus pour les activités et les projets ont été respectés.

**TABLEAU 27 : LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

PROJET	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DE L'ÉCART
Gestion des subventions	54	Le projet avance comme prévu
Interventions sociojudiciaires	100	Le projet est terminé
CAFE – Refonte – Analyse préliminaire	85	Le projet avance comme prévu

**TABLEAU 28 : 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	25,0	17,7	25,0	14,7	Le projet a démarré plus tard que prévu
Interventions sociojudiciaires	50,0	53,8	100,0	58,5	Moins d'efforts que prévu ont été nécessaires pour la réalisation du projet
CAFE – Refonte – Analyse préliminaire	316,1	164,8	443,7	472,9	Des ressources internes prévues ont été affectées à d'autres projets informatiques

# 5



LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

## 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 développement 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 relativement aux cibles et aux 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li> <li>• <b>résultat recherché 1</b> Réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles;</li> <li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li> <li>• <b>domaine d'intervention 1</b> Activités courantes de gestion administrative.</li> </ul>
Résultats	L'implantation s'est poursuivie en 2018-2019. Le pourcentage des unités administratives où Constellio est implanté est de 28 %. La cible de 100 % des unités administratives implantées a été reportée en 2019-2020 afin de procéder à des ajustements techniques.

## ACTION 2

Aucune cible attendue pour 2018-2019.

## ACTION 3

Optimiser le parc d'impression

Indicateur	Pourcentage des appareils visés retirés.
Cible	Avoir retiré 100 % des appareils visés en 2016.
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li><li>• <b>résultat recherché 6</b> 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;</li><li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li><li>• <b>domaine d'intervention 4</b> Technologies de l'information et des communications.</li></ul>
Résultats	À ce jour, 99 % des appareils individuels visés ont été retirés et 100 % des appareils multifonctions ont été remplacés. En date du 31 mars 2019, il reste une imprimante dans la salle de formation à Montréal pour les besoins d'impression.

## ACTION 4

Développer et maintenir une page dans la section intranet de la Direction générale adjointe des technologies de l'information où seront proposés des trucs et des 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li><li>• <b>résultat recherché 6</b> 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;</li><li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li><li>• <b>domaine d'intervention 4</b> Technologies de l'information et des communications.</li></ul>
Résultats	Trois publications intitulées « Les technologies au service du développement durable » ont été déposées dans l'intranet en 2018-2019 soit les 8 janvier, 7 février et 28 mars 2019.

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage annuel des impressions en mode recto verso;</li> <li>• Pourcentage annuel des impressions en couleur;</li> <li>• Pourcentage du personnel sensibilisé au mode d'impression recto verso et à la réduction des impressions en couleur.</li> </ul>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avoir augmenté annuellement le pourcentage des impressions en mode recto verso à compter de 2016-2017;</li> <li>2. Avoir diminué annuellement le pourcentage des impressions en couleur à compter de 2016-2017;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li> <li>• <b>résultat recherché 6</b> 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;</li> <li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li> <li>• <b>domaine d'intervention 4</b> Technologies de l'information et des communications.</li> </ul>
Résultats	<p>Les gestionnaires des différentes unités administratives 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 71 % des impressions en mode recto verso et 6 % en couleur en 2016-2017;</li> <li>• 73 % des impressions en mode recto verso et 9,8 % en couleur en 2017-2018;</li> <li>• 71,5% des impressions en mode recto verso et 9,5 % en couleur en 2018-2019.</li> </ul> <p>Les gestionnaires ont été invités à utiliser les tableaux de suivi des impressions pour sensibiliser les employés, le 21 novembre 2018.</p>

## ACTION 6

Aucune cible attendue pour 2018-2019.

## ACTION 7

Aucune cible attendue pour 2018-2019.

## 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 : <ul style="list-style-type: none"><li>• 50 % en 2015-2016;</li><li>• 75 % en 2016-2017;</li><li>• 75 % en 2017-2018;</li><li>• 100 % en 2018-2019;</li><li>• 100 % en 2019-2020.</li></ul>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li><li>• <b>résultat recherché 7</b> Réalisation de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables;</li><li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li><li>• <b>domaine d'intervention 5</b> Communications gouvernementales et organisation d'événements.</li></ul>
Résultats	Un seul événement d'envergure a eu lieu en 2018-2019 et il a été planifié de manière écoresponsable (100 %).

## ACTION 9

Aucune cible attendue pour 2018-2019.

## 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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 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;</li><li>2. Pourcentage de réservations en hébergement écoresponsable.</li></ol>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 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'ici 2015-2016;</li><li>2. Avoir réservé un hébergement écoresponsable dans une proportion annuelle d'au moins :<ul style="list-style-type: none"><li>• 70 % en 2016-2017;</li><li>• 75 % en 2017-2018;</li><li>• 80 % en 2018-2019;</li><li>• 80 % en 2019-2020.</li></ul></li></ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li><li>• <b>résultat recherché 9</b> L'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par le Ministère;</li><li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li><li>• <b>domaine d'intervention 6</b> Marchés publics.</li></ul>
Résultats	<ol style="list-style-type: none"><li>2. 79 % des hébergements ont été réservés dans des établissements écoresponsables.</li></ol>

## ACTION 11

Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau.

Indicateurs	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pourcentage du personnel sensibilisé à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable;</li><li>2. Pourcentage du personnel responsable des acquisitions ayant été informé de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables;</li><li>3. Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables.</li></ol>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Avoir sensibilisé 100 % du personnel à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable d'ici 2016-2017;</li><li>2. 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;</li><li>3. Avoir atteint les cibles annuelles en acquisitions écoresponsables en 2017-2018 et en 2018-2019;</li><li>4. Avoir atteint la cible gouvernementale en acquisitions écoresponsables d'ici 2019-2020.</li></ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique;</li><li>• <b>résultat recherché 9</b> Augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par le Ministère;</li><li>• <b>activité incontournable 1</b> 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;</li><li>• <b>domaine d'intervention 6</b> Marchés publics.</li></ul>
Résultats	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La cible a été reportée en 2019-2020.</li><li>2. La cible gouvernementale de 2020 n'a pas été déterminée.</li><li>3. Des cibles annuelles ont été fixées pour les acquisitions écoresponsables de 2018-2019 et 2019-2020. Elles ont été publiées dans l'intranet à l'intention du personnel. Un courriel d'information sur les acquisitions vertes a été transmis aux agents acheteurs.</li></ol> <p>Résultats des cibles annuelles pour 2018-2019 :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fournitures courantes de bureau : cible 10 %, résultat : 7,4 %. La cible de 10 % a été transmise à l'automne 2018, alors que près des 2/3 des achats se sont conclus dans les 3 premiers mois de 2017-2018. Toutefois, de juin 2018 à mars 2019, le résultat est à 15 %;</li><li>• Papier et carton : cible de 90 % à contenu recyclé, résultats : 91 %;</li><li>• Imprimés : cible de 80 %, des projets d'impressions incluant des papiers à contenu recyclé, résultat : 76 %. À noter que la catégorie « formulaires » diminue le résultat car le Ministère n'a pas le volume suffisant pour effectuer l'impression de formulaires sur du papier recyclé;</li><li>• Mobilier : cible de 100 %, écoresponsable ou achat regroupé CSPQ, résultat : 100 %.</li></ul>

## 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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adoption du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable;</li><li>2. Application du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable;</li><li>3. Pourcentage d'actions structurantes pour lesquelles la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée.</li></ol>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Avoir adopté un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable en 2016-2017;</li><li>2. Avoir appliqué le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable à partir de 2016-2017;</li><li>3. Avoir pris en compte les principes de développement durable pour 100 % des actions structurantes du Ministère à partir de 2016-2017.</li></ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.2</b> Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et les organismes publics;</li><li>• <b>résultat recherché 10</b> Mise en œuvre d'un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable par le Ministère;</li><li>• <b>activité incontournable 2</b> Prise en compte des principes de développement durable.</li></ul>
Résultats	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable (PCPDD) a été approuvé par la sous-ministre le 11 décembre 2017. Il établissait cinq actions structurantes pour lesquelles une prise en compte des principes devait être réalisée en 2017-2018.</li><li>2. Le processus est appliqué depuis janvier 2018.</li><li>3. 60 % des actions structurantes mentionnées au processus de PCPDD ont été réalisées en 2018-2019. Certaines actions plus complexes sont exécutées sur plus d'un an.</li></ol> <p>La cible de 100 % de PCPDD sur les actions structurante a été reportée à l'année 2019-2020. Trois nouvelles PCPDD étaient amorcées au 31 mars 2019, soit sur le plan de lutte contre l'intimidation, la planification stratégique et un programme destiné aux organismes communautaires Famille.</p>

## 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>objectif gouvernemental 1.4</b> Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique;</li><li>• <b>résultat recherché 16</b> La formation sur les pratiques en matière de développement durable. Habilitier les employés à mettre en œuvre le plan d'action de développement durable.</li></ul>
Résultats	<p>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. Une mise à jour d'information a été réalisée en 2018-2019.</p> <p>Quatre employés du Ministère ont, de plus, suivi l'une ou l'autre des formations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les bases du développement durable;</li><li>2. PME - Développement durable et rentabilité;</li><li>3. Investissement responsable;</li><li>4. L'intégration de l'approvisionnement responsable en amont du processus d'approvisionnement afin d'en accroître l'impact;</li><li>5. La consommation responsable.</li></ol> <p>Une présentation sur le PADD 2015-2020 et sur la prise en compte des principes de développement durable a été donnée aux membres du réseau ministériel en développement durable ainsi qu'au personnel de la Direction de la recherche, de l'évaluation et des statistiques.</p>

## ACTION 14

Action retirée<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Les actions retirées et la raison pour laquelle elles le sont apparaissent à la suite de l'action 22, dans la section « Retrait d'action ».

## 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.

<p>Indicateurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. 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;</li> <li>4. Nombre d'œuvres d'art incorporées aux bâtiments annuellement selon les RA du PFI à compter de 2019-2020.</li> </ol>
<p>Cibles</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. 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;</li> <li>4. Avoir dénombré annuellement les œuvres d'art incorporées aux bâtiments, à compter de 2019-2020.</li> </ol>
<p>Liens et contributions gouvernementales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 1.5</b> Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial;</li> <li>• <b>résultat recherché 18</b> 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;</li> <li>• <b>activité incontournable 3</b> Contribuer au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable;</li> <li>• 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;</li> <li>• <b>Agenda 21 de la culture du Québec – objectif 21</b> Améliorer la qualité culturelle des cadres de vie par une mise en valeur judicieuse du patrimoine, une présence importante 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.</li> </ul>
<p>Résultats</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites environnementaux et publics ont été reportés en 2019-2020. Ils seront publiés dans les RA du PFI en juin 2019.</li> <li>2. La cible est reportée en 2019-2020 avec la publication du prochain guide d'aménagement.</li> </ol>



## 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 :

- a) Joignant la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable (TACEDD);
- 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;
- c) Suivant l'appropriation de la démarche de développement durable par les clientèles du Ministère.

Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation du Ministère aux rencontres de la TACEDD et contribution aux travaux requis;</li> <li>• Nombre d'activités de sensibilisation réalisées;</li> <li>• 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.</li> </ul>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avoir participé à 100 % des rencontres de la TACEDD et avoir contribué aux travaux requis;</li> <li>2. Avoir réalisé 2 activités de sensibilisation d'ici 2018-2019 pour atteindre la cible gouvernementale;</li> <li>3. Avoir suivi l'appropriation de la démarche de développement durable par les CPE, garderies et BC en 2016-2017 et en 2019-2020.</li> </ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 2.1</b> Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables;</li> <li>• <b>résultat recherché 21</b> 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;</li> <li>• <b>activité incontournable 4</b> 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;</li> <li>• <b>Plan d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable Axe 1 B</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.</li> </ul>
Résultats	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le Ministère a participé à 100 % des rencontres de la TACEDD en 2018-2019 et a contribué aux travaux requis.</li> <li>2. Deux activités ont été réalisées en vue d'inciter les services de garde à amorcer une démarche de développement durable : les pages Web de développement durable ont été portées à l'attention des conseillers du Ministère par une actualité intranet; la visibilité de ces pages a été rehaussée par l'ajout d'une image distinctive pour augmenter leur consultation par les services de garde.</li> <li>3. Le taux d'appropriation de la démarche de développement durable chez les services de garde en installation a été calculé en 2016-2017 et le résultat est de 3 %.</li> </ol>

## 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 :

- 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 infrastructure (SPII), afin d'inclure des critères « d'écoconditionnalité », soit le respect de critères environnementaux pour l'octroi de subvention;
- 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;
- 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conception d'un formulaire et élaboration d'un guide aux fins de la collecte des données sur le parc immobilier des CPE;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. Ajout de critères « d'écoconditionnalité » dans les règles budgétaires ou administratives du PFI;</li> <li>4. Production d'un rapport d'évaluation quant au plan de maintien des infrastructures écoresponsables.</li> </ol>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. a) Avoir conçu le formulaire et le guide de collecte d'informations en 2016-2017; b) Avoir recueilli les données sur le parc immobilier des CPE en 2017-2018; c) Avoir analysé les données sur le parc immobilier des CPE en 2019-2020;</li> <li>2. 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;</li> <li>3. Avoir ajouté des critères « d'écoconditionnalité » aux règles budgétaires ou administratives du PFI en 2019-2020;</li> <li>4. Avoir produit un rapport permettant de statuer sur la possibilité d'exiger un plan de maintien écoresponsable des infrastructures d'ici 2018-2019.</li> </ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 2.3</b> Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable;</li> <li>• <b>résultat recherché 26</b> Intégration de critères d'écoresponsabilité et de mesures d'écoconditionnalité dans les programmes de soutien financier et d'investissements publics;</li> <li>• <b>activité incontournable 4</b> 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;</li> <li>• <b>Plan d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable Axe 2D</b> 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.</li> </ul>
Résultats	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. a), b), et c) Une collecte de renseignements sur le parc immobilier des CPE, par échantillonnage, a été lancée en mai 2018 par l'envoi d'un questionnaire et d'un guide d'accompagnement. L'échantillon ciblait les CPE qui ont reçu une confirmation</li> </ol>

- d'admissibilité pour la Subvention pour les projets d'investissement en infrastructure en 2017-2018. La collecte est terminée et l'analyse des données est en cours.
2. Les travaux sur la mise à jour du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde sont en cours pour être finalisés en 2019-2020. Ce guide intégrera des mesures et des critères en développement durable.
  3. La cible est prévue en 2019-2020.
  4. La cible « Avoir produit un rapport permettant de statuer sur la possibilité d'exiger un plan de maintien écoresponsable des infrastructures d'ici 2018-2019 » est reportée en 2019-2020.



## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diffusion du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation;</li> <li>2. Pourcentage d'actions prévues qui ont été réalisées.</li> </ol>
Cibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avoir diffusé le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation en 2015-2016;</li> <li>2. Avoir réalisé 100 % des actions prévues d'ici 2017-2018.</li> </ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 5.2</b> Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires;</li> <li>• <b>résultat recherché 43</b> 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.</li> </ul>
Résultats	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 a été lancé le 18 novembre 2015. Il déploie 53 mesures portées par 16 ministères et organismes gouvernementaux. Le 17 janvier 2018, le Conseil des ministres a autorisé une prolongation d'un an du Plan d'action, soit jusqu'au 31 mars 2019. Cette prolongation a permis de réaliser et de maintenir des initiatives variées telles que :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation.</li> <li>b. Le Programme de soutien financier visant à soutenir des initiatives d'adaptation ou la création d'outils tenant compte des réalités autochtones afin de prévenir et de contrer l'intimidation.</li> <li>c. La réalisation d'une campagne sociétale annuelle visant 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.</li> <li>d. L'octroi du prix Ensemble contre l'intimidation, qui vise à reconnaître les contributions exemplaires d'un individu, d'une organisation et d'un acteur du milieu scolaire.</li> <li>e. La diffusion d'un guide pour accompagner les organisations dans leurs actions visant à prévenir et à contrer l'intimidation.</li> <li>f. La mise en ligne d'une formation destinée essentiellement aux intervenants non spécialisés en matière d'intimidation, ainsi qu'aux bénévoles et aux gestionnaires de tous les milieux.</li> </ol> </li> <li>2. Un bilan du Plan d'action a aussi été rédigé. Il en ressort notamment que 92 % des mesures ont été partiellement ou complètement réalisées. En février 2019, une deuxième demande de prolongation du Plan d'action a été déposée au Conseil des ministres. Cette demande vise à permettre au Ministère d'assurer la poursuite des mesures du Plan d'action, de procéder à des consultations et d'élaborer des suites audacieuses et actualisées au Plan d'action, appuyées sur les enjeux observés dans les divers milieux.</li> </ol>



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

### ACTION 19

Action retirée<sup>12</sup>.

### 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 de PFM.
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>objectif gouvernemental 6.2</b> Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires;</li> <li>• <b>résultat recherché 49</b> Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable;</li> <li>• <b>activité incontournable 5</b> 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.</li> </ul>
Résultats	Le Ministère poursuit l'application du Programme de soutien aux politiques familiales municipales auprès des municipalités et des MRC. En date 31 mars 2019, 844 municipalités et 39 MRC étaient impliquées dans la démarche de PFM. Au total, 90,8 % des citoyens québécois (plus de 7,6 millions d'habitants) vivent dans une municipalité ou dans une MRC ayant une PFM ou étant engagée dans le processus.

<sup>12</sup> Les actions retirées et la raison pour laquelle elles le sont apparaissent à la suite de l'action 22, dans la section « Retrait d'action ».

## ACTION 21

	<p>Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>participant au Chantier gouvernemental 1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable <i>Prévenir et réduire les conséquences de la pollution atmosphérique et des changements climatiques sur les populations vulnérables en renforçant notre action</i>;</li> <li>informant les clientèles;</li> <li>introduisant des 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.</li> </ol>
<p>Indicateurs</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mise en ligne des renseignements sur le site Internet du Ministère;</li> <li>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;</li> <li>Mise en ligne de la mise à jour du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde.</li> </ol>
<p>Cibles</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol>
<p>Liens et contributions gouvernementales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>objectif gouvernemental 6.4</b> Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels;</li> <li><b>objectif gouvernemental 5.2</b> Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires;</li> <li><b>résultat recherché 51</b> Transfert de connaissances et d'outils qui soutiennent l'adaptation aux changements climatiques;</li> <li><b>Orientation gouvernementale en matière de diversité biologique 7</b> Sensibiliser, informer et éduquer relativement à l'importance de conserver la diversité biologique et à la valeur des services écologiques.</li> </ul>
<p>Résultats</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Des renseignements sur la lutte contre les îlots de chaleur urbains ont été inclus à la section Web de développement durable à l'onglet dimension environnementale, en ligne depuis le 29 mars 2018.</li> </ol>

## ACTION 22

	Diffuser et promouvoir le Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance et inclure des moyens d'économie d'énergie dans le Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde.
Indicateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en ligne du Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance;</li> <li>Diffusion de la mise à jour du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde, comportant des moyens d'économie d'énergie.</li> </ul>
Cible	<ol style="list-style-type: none"> <li>Avoir mis en ligne le Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde éducatifs à l'enfance en 2016-2017;</li> <li>Avoir diffusé la mise à jour du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde, comportant des moyens d'économie d'énergie, d'ici 2019-2020.</li> </ol>
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>objectif gouvernemental 8.1</b> Améliorer l'efficacité énergétique.</li> <li><b>résultat recherché 63</b> Diffusion de formation, sensibilisation et diffusion de connaissances relatives à l'efficacité énergétique et à la réduction de la consommation d'énergie auprès de la population, des partenaires et des clientèles.</li> </ul>
Résultats	Mise en ligne du Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance en avril 2016.

TABLEAU 29 : RETRAIT D' ACTIONS

ACTION RETIRÉE	RAISON
<p><b>Action 14</b> Établir une collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés.</p>	<p>Cette action était portée par le Secrétariat aux aînés (SA). Le SA est maintenant sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). La reddition de comptes se retrouve ainsi dans le rapport annuel de gestion du MSSS.</p>
<p><b>Action 19</b> Promouvoir le programme Municipalité amie des aînés (MADA) auprès des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC).</p>	<p>Cette action était portée par le Secrétariat aux aînés (SA). Le SA est maintenant sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). La reddition de comptes se retrouve ainsi dans le rapport annuel de gestion du MSSS.</p>

## 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 de la production d'une demande de permis ou 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 1<sup>er</sup> avril 2014.

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2013, à 1 515 \$, au 1<sup>er</sup> avril 2014. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1<sup>er</sup> avril 2019, les droits exigés sont de 1 615 \$.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2013, ils sont passés à 225 \$ pour les demandes produites entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015. Les coûts se sont élevés à 365 \$ pour les demandes produites entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016, pour finalement atteindre 500 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2016. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1<sup>er</sup> avril 2019, les droits exigés sont de 517 \$.

## L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – *Pour une réglementation intelligente* (décret n° 1166-2017), 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 de ces années, certaines obligations légales ont aussi été allégées, par exemple, la durée de délivrance et de renouvellement du permis de CPE ou de la garderie a été allongée de trois à cinq ans.

Les dispositions de la *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance* (Loi), sanctionnée le 8 décembre 2017, sont entrées en vigueur le jour même à l'exception de quelques-unes qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2018. Il s'agit des dispositions des articles 4 et 5, du paragraphe 2°, du paragraphe 3° et du paragraphe 4°, de l'article 20, de l'article 22 et de l'article 24.

De plus, les articles 32 et 33, qui constituent des dispositions transitoires de la Loi, sont aussi entrés en vigueur au cours de 2018-2019. En effet, la Loi exige que tous les prestataires de services de garde utilisent le guichet unique d'accès aux services de garde désigné par le ministre. L'article 32 fait état de cette obligation pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial alors que l'article 33 vise les titulaires d'un permis de garde qui ne dispose pas de places subventionnées en vertu de l'article 93 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. Les deux avaient jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2018 pour se conformer aux articles 59.1 et 59.2, édictés par l'article 12 de la présente loi.

## L'ALLÈGEMENT ADMINISTRATIF

L'allègement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des formalités administratives imposées aux 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 de 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 2019, le nombre de formalités est passé de 18 à 15. Le coût de ces formalités administratives imposées aux titulaires d'un permis de CPE ou de garderie a, pour sa part, diminué de 27,24 % entre 2004 et 2019. Une plus récente augmentation, 2,74 % par rapport à l'année dernière, s'explique entre autres par l'ajout de deux nouvelles formalités au cours de 2018-2019 qui sont le guichet unique d'accès aux places en services de garde et l'identification de la clientèle des services de garde éducatifs à l'enfance.

Ces nouvelles formalités administratives sont des obligations de la Loi et contribuent, par conséquent, à resserrer l'encadrement des services de garde en matière de santé, de sécurité et de bien-être des enfants, à assurer la pérennité d'un réseau de services de garde diversifié et de proximité, et à améliorer la qualité éducative des services de garde.

## L'occupation et la vitalité des territoires

La *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (RLRQ, chapitre 0-1.3) est entrée en vigueur le 3 mai 2012. Le ministère de la Famille doit présenter et rendre publique sa contribution à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale 2018-2022 pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires. En 2018-2019, le Ministère a déposé un plan d'action relatif à la mise en œuvre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.

### ACTIONS OU RÉPONSES EN LIEN AVEC LES PRIORITÉS RÉGIONALES

TABLEAU 30 : TABLEAU SYNTHÈSE

RÉGION	ACTIONS NON AMORCÉES (NOMBRE)	ACTIONS AMORCÉES (NOMBRE)	ACTIONS EN COURS (NOMBRE)	ACTIONS EN SUSPENS (NOMBRE)	ACTIONS RÉALISÉES (NOMBRE)	ACTIONS ABANDONNÉES (NOMBRE)	NOUVELLES ACTIONS (NOMBRE)	ACTIONS MODIFIÉES (NOMBRE)	TOTAL (NOMBRE)
Abitibi-Témiscamingue			2						2
Bas-Saint-Laurent			8						8
Capitale-Nationale									0
Centre-du-Québec			3						3
Chaudière-Appalaches			4						4
Côte-Nord			4						4
Estrie			8						8
Gaspésie			4						4
Îles-de-la-Madeleine			3						3
Lanaudière			3						3
Laurentides			2						2
Laval			4						4
Mauricie	1		5						6
Montérégie			6						6
Montréal			6						6
Nord-du-Québec	1								1
Outaouais			6						6
Saguenay-Lac-Saint-Jean			4						4

♦ *Les priorités de l'Abitibi-Témiscamingue*

Une priorité concerne le Ministère :

**TABLEAU 31 : PRIORITÉ 6 — AGIR POUR OFFRIR DES CONDITIONS DE VIE FAVORABLES ET DES MILIEUX DE VIE STIMULANTS ET SÉCURITAIRES AFIN D'AMÉLIORER LE DÉVELOPPEMENT GLOBAL, LA SANTÉ, LE BIEN-ÊTRE DE LA POPULATION**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours
Favoriser l'obtention de services qui répondent aux besoins des populations autochtones, notamment par l'intermédiaire des ententes en matière de services de garde en milieu autochtone	En cours

♦ *Les priorités du Bas-Saint-Laurent*

Trois priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 32 : PRIORITÉ 1 — AGIR POUR L'ATTRACTIVITÉ DE LA RÉGION**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Assurer le développement et le maintien d'une offre de services qui favorise l'épanouissement des familles et le développement des enfants dans leur milieu de vie	En cours
Soutenir les services de garde de faible dimension dans les petites municipalités	En cours

**TABLEAU 33 : PRIORITÉ 2 — AGIR POUR L'ÉQUITÉ ENTRE LES PERSONNES ET LES COLLECTIVITÉS EN S'ASSURANT DE PLACER LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL AU CŒUR DE LA VITALITÉ ET DE L'OCCUPATION DES TERRITOIRES**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours

TABLEAU 34 : PRIORITÉ 3 — AGIR POUR UN ENVIRONNEMENT SAIN ET UNE VIE DE QUALITÉ

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours

♦ *Les priorités de la Capitale-Nationale*

Aucune priorité déterminée par les intervenants de la région de la Capitale-Nationale dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 ne concerne le Ministère.

♦ *Les priorités du Centre-du-Québec*

Une priorité concerne le Ministère :

TABLEAU 35 : PRIORITÉ 5 — ASSURER DES SERVICES DE PROXIMITÉ

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours
Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

♦ *Les priorités de la Chaudière-Appalaches*

Une priorité concerne le Ministère :

TABLEAU 36 : PRIORITÉ 12 — FAVORISER DES MILIEUX DE VIE ATTRACTIFS ET DYNAMIQUES OÙ LES CITOYENS PEUVENT S'ÉPANOUIR

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser la réussite éducative	En cours
Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours

♦ *Les priorités de la Côte-Nord*

Deux priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 37 : PRIORITÉ 6 — RENFORCER LA CAPACITÉ D'AGIR DES NORD-CÔTIERS ET NORD-CÔTIÈRES AINSI QUE DE LEURS COMMUNAUTÉS**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir les services de garde de faible dimension dans les petites municipalités	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Favoriser l'obtention de services qui répondent aux besoins des populations autochtones, notamment par l'intermédiaire des ententes en matière de services de garde en milieu autochtone	En cours

**TABLEAU 38 : PRIORITÉ 8 — AGIR EN SYNERGIE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

♦ *Les priorités de l'Estrie*

Trois priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 39 : PRIORITÉ 8 — AUGMENTER LA DIPLOMATION ET LA QUALIFICATION DES JEUNES ESTRIENS ET LUTTER CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser la réussite éducative	En cours
Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours

**TABLEAU 40 : PRIORITÉ 13 — RÉDUIRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours

**TABLEAU 41 : PRIORITÉ 15 — FAVORISER LA DISPONIBILITÉ DE SERVICES LIÉS À LA FAMILLE EN MILIEU RURAL, SOIT LES SERVICES DE GARDE SUBVENTIONNÉS, LES SERVICES ÉDUCATIFS ET LES SOINS DE SANTÉ**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Soutenir les services de garde de faible dimension dans les petites municipalités	En cours
Soutenir les services de proximité liés à la famille	En cours
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

♦ *Les priorités de la Gaspésie*

Une priorité concerne le Ministère :

**TABLEAU 42 : PRIORITÉ 2 — SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale liées à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles et aux aînés	En cours
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours

♦ *Les priorités des Îles-de-la-Madeleine*

Une priorité concerne le Ministère :

**TABLEAU 43 : PRIORITÉ 5 — CRÉER UN MILIEU DE VIE ENRICHISSANT ET ACCUEILLANT**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Faciliter les projets de création de places en services de garde dans la région	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles et aux aînés	En cours

♦ *Les priorités de Lanaudière*

Deux priorités concernent le Ministère :

TABLEAU 44 : PRIORITÉ 13 — LA CRÉATION D'ENVIRONNEMENTS FAVORABLES AU DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES CITOYENS EN PRIORISANT LA PROMOTION DES SAINES HABITUDES DE VIE DANS UNE OPTIQUE DE PRÉVENTION

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale liées aux saines habitudes de vie	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours

TABLEAU 45 : PRIORITÉ 14 — LA MISE EN PLACE DE MESURES ET DE POLITIQUES INCLUSIVES VISANT À DÉVELOPPER « L'AUTONOMISATION » DES PERSONNES ET DES COMMUNAUTÉS ET FAVORISANT LA PARTICIPATION DANS LES LIEUX DÉCISIONNELS

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir la conciliation famille-travail-études	En cours

♦ *Les priorités des Laurentides*

Une priorité concerne le Ministère :

TABLEAU 46 : PRIORITÉ 3 — OFFRIR À CHAQUE CITOYEN UN CONTINUUM DE SERVICES PUBLICS ET COMMUNAUTAIRES ÉQUITABLES

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir la présence de services directs à la population des Laurentides	En cours
Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours

♦ *Les priorités de Laval*

Deux priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 47 : PRIORITÉ 1 — RÉAMÉNER LES QUARTIERS TOUT EN STIMULANT LA CRÉATION ET LE MAINTIEN DE MILIEUX DE VIE SAINS, SÉCURITAIRES, ATTRAYANTS ET À L'ÉCHELLE HUMAINE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours

**TABLEAU 48 : PRIORITÉ 2 — STIMULER LA VITALITÉ SOCIALE ET LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE SOCIALEMENT RESPONSABLE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale sur les enjeux sociaux	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours

♦ *Les priorités de la Mauricie*

Deux priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 49 : PRIORITÉ 2 — ASSURER L'OCCUPATION DU TERRITOIRE PAR LE DÉVELOPPEMENT DE COMMUNAUTÉS DYNAMIQUES ET EN SANTÉ, NOTAMMENT POUR LES JEUNES, LES PERSONNES AÎNÉES ET LES MILIEUX ÉLOIGNÉS OU DÉVITALISÉS**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Conclure une entente en matière de services de garde à l'enfance avec la nation atikamekw	En cours

**TABLEAU 50 : PRIORITÉ 3 — RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale liées à l'inclusion sociale	Non amorcée
Offrir des services de garde éducatifs à l'enfance de qualité pour tous	En cours

♦ *Les priorités de la Montérégie*

Une priorité concerne le Ministère :

**TABLEAU 51 : PRIORITÉ 5 — OFFRIR À TOUTES LES PERSONNES LES CONDITIONS D'OBTENTION D'UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours
Assurer un milieu de vie inclusif propice au développement, à l'apprentissage et à la réussite	En cours
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours

♦ *Les priorités de Montréal*

Deux priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 52 : PRIORITÉ 1 — INSTITUER LE « RÉFLEXE MONTRÉAL » DANS TOUS LES PROGRAMMES ET POLITIQUES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AYANT UN IMPACT SUR LA MÉTROPOLE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

**TABLEAU 53 : PRIORITÉ 5 — CONTRER LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE ET ASSURER LA CRÉATION DE LOGEMENTS SOCIAUX QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE LA MÉTROPOLE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser la réussite éducative	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

♦ *Les priorités du Nord-du-Québec*

Une priorité concerne le Ministère :

**TABLEAU 54 : PRIORITÉ 6 — RECONNAÎTRE LE STATUT PARTICULIER DE LA JAMÉSIE EN MATIÈRE D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DES TERRITOIRES ET Y METTRE EN PLACE DES MESURES ADAPTÉES POUR FAVORISER L'OCCUPATION DYNAMIQUE DU TERRITOIRE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Participer à la concertation régionale avec les acteurs du milieu afin de favoriser une meilleure adaptation à la réalité du Nord-du-Québec	Non amorcée

♦ *Les priorités de l'Outaouais*

Deux priorités concernent le Ministère :

**TABLEAU 55 : PRIORITÉ 1 — FAVORISER UN DÉVELOPPEMENT ARRIMÉ DES MILIEUX RURAUX ET URBAINS ET CONSOLIDER L'IDENTITÉ RÉGIONALE**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours
Assurer le développement et le maintien d'une offre de services qui favorise l'épanouissement des familles et le développement des enfants dans leur milieu de vie	En cours

TABLEAU 56 : PRIORITÉ 11 — ENCOURAGER LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRE ET LA FORMATION D'UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteurs d'actes d'intimidation	En cours

♦ *Les priorités du Saguenay-Lac-Saint-Jean*

Une priorité concerne le Ministère :

TABLEAU 57 : PRIORITÉ 11 — DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS – SOUTENIR LA LUTTE À LA PAUVRETÉ, L'INCLUSION SOCIALE ET LA PARTICIPATION CITOYENNE; LES INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT ET DE MAINTIEN D'ENVIRONNEMENTS FAVORABLES À LA QUALITÉ DE VIE DES CITOYENS; L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE; LE DÉVELOPPEMENT CULTUREL; LES EFFORTS DE PRÉVENTION DE L'ABANDON SCOLAIRE; L'ADAPTATION DES MESURES ET SERVICES À LA RÉALITÉ CULTURELLE DES PREMIÈRES NATIONS DANS L'OFFRE DE SERVICE LIÉE AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Favoriser la réussite éducative	En cours

## ACTIONS OU RÉPONSES EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DE DÉCENTRALISATION, DE DÉLÉGATION ET DE RÉGIONALISATION

TABLEAU 58 : ACTIONS OU RÉPONSES EN LIEN AVEC LES OBJECTIFS DE DÉCENTRALISATION, DE DÉLÉGATION ET DE RÉGIONALISATION

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Travaux de mise à jour des programmes afin que ceux-ci privilégient les projets qui visent précisément les priorités régionales telles qu'énoncées par les différentes régions dans le cadre de la stratégie portant sur l'occupation et la vitalité des territoires	En cours

Le Ministère maintient la régionalisation de ses opérations et la considération des différences régionales dans la prestation de services. Cette régionalisation des opérations permet de donner une bonne marge de manœuvre qui favorise la collaboration avec les régions. Cette considération permet notamment de moduler sa participation aux travaux de diverses tables de concertation régionales, mais également de traiter de manière prioritaire les dossiers en fonction des particularités des régions. Ainsi le Ministère poursuit son implication dans toutes les régions, que ce soit par le développement de nouvelles places en services de garde, par le programme de financement des infrastructures, par la Stratégie 0-8 ans, par sa participation aux différentes instances de concertations régionales ou par des subventions pour la lutte contre l'intimidation. Tous ces éléments permettent aux différentes régions de travailler sur leurs priorités.

## RÉSULTATS DES ACTIONS DU MINISTÈRE POUVANT AVOIR UN EFFET SUR L'ÉVOLUTION DES INDICATEURS D'OVT

TABLEAU 59 : INDICATEURS D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DES TERRITOIRES

INDICATEURS D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DES TERRITOIRES DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE	ACTION/RÉSULTAT
Proportion des enfants de moins de cinq ans en services de garde régis	62,6 %

## L'accès à l'égalité en emploi

En mai 2018, le Conseil du trésor a adopté le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, pour la fonction publique. Celui-ci prévoit de nouvelles cibles de représentativité à atteindre d'ici le 31 mars 2023.

En juin 2018, en vue d'atteindre collectivement la cible de représentativité globale pour l'effectif régulier et occasionnel de la fonction publique, fixée à 18,0 %, une cible a été attribuée à chaque ministère et organisme (MO). Celle-ci a été établie en fonction du taux de présence et de la répartition régionale de l'effectif. La cible du Ministère est de 29,0 %.

TABLEAU 60 : EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2018-2019<sup>1</sup>

	RÉGULIER	OCCASIONNEL <sup>2</sup>	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	23	31	19	1
Nombre d'employés en place au 31 mars <sup>3</sup>	471	28	11	0

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés (SA).
2. 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.
3. Les données concernant l'accès à l'égalité en emploi proviennent du SCT et incluent celles du Secrétariat aux aînés (SA). Pour les besoins de la reddition de comptes relative à l'accès à l'égalité en emploi, le nombre d'employés au 31 mars 2019 prend donc en considération les employés du SA, et ce, même si celui-ci a été transféré au MSSS en octobre 2018. Pour cette raison, le nombre d'employés en place au 31 mars 2019 diffère des données inscrites dans la section « Répartition de l'effectif » et au tableau 1 -Effectif en poste.

## LES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

TABLEAU 61 : TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2018-2019<sup>1</sup>

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2018-2019					Taux d'embauche par statut d'emploi <sup>2</sup> (%)
		Membres des minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	23	7	0	0	1	8	34,8
Occasionnel	31	9	1	0	0	10	32,3
Étudiant	19	5	1	0	0	6	31,6
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.
2. Le taux d'embauche par statut d'emploi s'obtient en comparant le nombre total de personnes appartenant aux différents groupes cibles qui ont été embauchées pour un statut d'emploi donné à l'embauche totale pour ce même statut d'emploi en 2018-2019.

**TABLEAU 62 : TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS (EN POURCENTAGE)<sup>1</sup>**

ANNÉES	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2016-2017 <sup>2</sup>	0,0	26,3	20,0	33,3
2017-2018 <sup>2</sup>	24,2	14,3	13,8	50,0
2018-2019 <sup>3</sup>	34,8	32,3	31,6	0,0

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

2. Les données pour 2016-2017 et 2017-2018 peuvent différer des données inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 puisque les données reçues du Secrétariat du Conseil du trésor, lors de la production du dernier rapport, étaient préliminaires.

3. Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2018-2019.

**TABLEAU 63 : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS<sup>1</sup>**

GROUPE CIBLE	2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	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 (%)
Autochtones	0	0,0	2	0,5	4	0,8
Anglophones	5	1,2	5	1,1	4	0,8
Personnes handicapées	6	1,4	8	1,8	9	1,9

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 64 : ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL<sup>1</sup> – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE<sup>2</sup>**

MVE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2019 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2018 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2017 (%)
Montréal/Laval	92	18,4 %				
Outaouais/Montérégie	15	3,0 %	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
Estrie/Lanaudière/Laurentides	S.O.	S.O.				
Capitale-Nationale	12	2,4 %				
Autres régions	S.O.	S.O.				

1. En respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

2. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 65 : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2019<sup>1</sup>**

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	8,3	60	20,1	19	16,8	8	28,6	0	0,0	0	0,0	89	18,9
Autochtones	0	0,0	1	0,3	3	2,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	0,8
Anglophones	1	4,2	3	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	0,8
Personnes handicapées	0	0,0	6	2,0	2	1,8	1	3,6	0	0,0	0	0,0	9	1,9

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 66 : PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL – RÉSULTAT POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT AU 31 MARS 2019<sup>1</sup>**

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	3	12,5

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

## LES FEMMES

**TABLEAU 67 : TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2018-2019, PAR STATUT D'EMPLOI<sup>1</sup>**

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	23	31	19	1	74
Nombre de femmes embauchées	15	27	13	0	55
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées (%)	65,2	87,1	68,4	0	74,3

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 68 : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019<sup>1</sup>**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	24	299	113	28	0	0	471
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	16	187	82	21	0	0	311
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	66,7	62,5	72,6	75,0	0,0	0,0	66,0

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

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

**TABLEAU 69 : PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)<sup>1</sup>**

	AUTOMNE 2016 (COHORTES 2017)	AUTOMNE 2017 (COHORTES 2018)	AUTOMNE 2018 (COHORTES 2019)
Nombre de projets présentés au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	1	0
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH, accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	1	1	0

1. Les données incluent celles du Secrétariat aux aînés.

**TABLEAU 70 : AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2018-2019 (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, DE SENSIBILISATION, ETC.)<sup>1</sup>**

MESURE OU ACTION	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées	29
Communiqué faisant la promotion du PDEIPH et invitant les gestionnaires à présenter des projets	465

1. Les données n'incluent pas celles du Secrétariat aux aînés puisque les communiqués ont été diffusés après le transfert du SA au MSSS, en octobre 2018.

## L'égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère poursuit 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)<sup>13</sup> 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. Le Ministère disposait d'une enveloppe de 1,4 M\$ en 2018-2019.

- La première mesure (3.1.5) a pour objet de soutenir des projets visant à favoriser l'exercice de la coparentalité. Plus précisément, elle a pour but de faire évoluer les mentalités à l'égard du mieux-être de l'ensemble des membres de la famille par un partage plus équitable des responsabilités parentales, et de favoriser l'adaptation des services et des pratiques de différents milieux. En 2018-2019, elle bénéficiait d'une enveloppe budgétaire de 500 000 \$. Sur cette enveloppe :
  - 80 000 \$ ont été alloués pour la mise en œuvre du Programme d'adaptation des pratiques aux réalités paternelles visant à soutenir la coparentalité;
  - 400 000 \$ ont été attribués au Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité (Programme) lancé le 22 août 2018. Le Programme s'adresse au milieu communautaire, aux services de garde éducatifs à l'enfance et aux centres de ressources périnatales. L'aide financière maximale octroyée par projet est de 40 000 \$.
- La deuxième mesure (3.2.1) vise le soutien de projets de garde pour la relâche scolaire et la période estivale pour favoriser la conciliation travail-famille des travailleuses et des travailleurs ayant des responsabilités familiales. En 2018-2019, elle bénéficiait d'une enveloppe budgétaire de 500 000 \$ servant à financer le Programme de soutien aux projets de garde pour la relâche scolaire et la période estivale, en vigueur depuis 2012. Ce programme s'adresse aux organismes à but non lucratif, aux municipalités, aux municipalités régionales de comté et aux communautés autochtones. Devant la popularité de ce programme, le Ministère y a ajouté un montant de 300 000 \$ provenant des sommes allouées dans le cadre du budget 2018-2019 pour favoriser la conciliation famille-travail-études, lequel n'a cependant pas été utilisé complètement. Finalement, c'est une aide financière de plus de 670 000 \$ qui a été annoncée le 15 janvier 2019 pour soutenir 86 projets à travers le Québec.

---

<sup>13</sup>La conciliation travail-famille (CTF) est utilisée plutôt que CFTE dans la Stratégie, la Politique et les plans d'action en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

- La troisième mesure (3.2.2) a pour objet de soutenir des projets visant à faciliter la conciliation famille-travail-études (CFTE) des travailleuses et des travailleurs ayant des responsabilités familiales et des parents qui sont aux études. Plus particulièrement, elle vise l'évolution des mentalités à l'égard de la CFTE, la sensibilisation et l'outillage des milieux de travail pour faire évoluer les pratiques dans les organisations en tenant compte des particularités des secteurs d'activité. Bénéficiaire, en 2018-2019, d'une enveloppe budgétaire de 400 000 \$, cette mesure a servi à financer un projet visant à favoriser la mise en place de meilleures pratiques de CFTE dans les organisations qui embauchent des parents-étudiants (16 000 \$).

## 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.

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

Au cours de l'année 2018-2019, la Direction des communications a joué le rôle de conseiller auprès du 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), tel 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.

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

TABLEAU 71 : NOMBRE DE DIVULGATIONS OU DE COMMUNICATIONS SELON L'OBJET

DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25) 2018-2019	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
1. Le nombre de divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>1</sup>			
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22			
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi			
• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie			
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui			
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité			
• Le 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			
• Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment			
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations			
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé			
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>2</sup>			

1. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.
2. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

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 à son égard. Par conséquent, aucune divulgation n'a dû être transférée au Commissaire à la lutte contre la corruption ou 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, tel que prévu par l'article 23 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, chapitre D-11.1) entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017.

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

Le Ministère a répondu à 127 demandes d'accès à des documents en 2018-2019. Le délai moyen de réponse a été de 22 jours. 31 % 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 :

- 27 % de citoyennes et de citoyens;
- 24 % d'associations ou d'organismes publics;
- 20 % d'entreprises et de personnes morales;
- 16 % d'élus;
- 8 % de journalistes;
- 5 % d'avocats ou de notaires.

Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis en totalité dans 31 % des cas et partiellement dans 41 % des cas, alors que dans 11 % des cas l'accès aux documents a entièrement été refusé. 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. Deux 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 45 % des cas.

Notons que depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2018, le Ministère gère l'ensemble des services et des activités liés à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1) une responsabilité précédemment impartie au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

**TABLEAU 72 : 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	62	8	0
De 21 à 30 jours	31	3	0
31 jours et plus	23	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>11</b>	<b>0</b>

**TABLEAU 73 : NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE**

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	35	4	0	
Partiellement acceptée	50	2	0	1, 9, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 28, 32, 34, 37, 39, 48, 53, 54, 57, 59
Refusée (entièrement)	12	2	0	1, 9, 13, 14, 15, 23, 24, 27, 28, 34, 53, 54, 86.1
Autres <sup>1</sup>	19	3	0	1, 48
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	

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	2

# 6



En 2018-2019, le Ministère a contribué à l'acquisition et à la diffusion des 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 SECTION DU SITE WEB DU MINISTÈRE : [WWW.INTIMIDATION.GOUV.QC.CA](http://WWW.INTIMIDATION.GOUV.QC.CA)**

Le Ministère a terminé 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 Web, la satisfaction des visiteurs et de connaître les améliorations souhaitées. Un rapport sera déposé au printemps 2019.

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

Le FDJE a été créé en 2009. Il est géré par la société de gestion Avenir d'enfants. Le financement annuel de cet organisme est constitué, d'une part, de 15 M\$ accordé par le gouvernement du Québec et, d'autre part, de 25 M\$ provenant de la Fondation Lucie et André Chagnon (Fondation), ce qui totalise 400 M\$ sur dix ans. L'objectif du Fonds est de contribuer à la réalisation de la mission du ministre de la Famille en soutenant le développement global des enfants âgés de cinq ans et moins vivant en situation de pauvreté, afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité. Dans la perspective où le partenariat se termine en 2020, le Ministère vise à évaluer la pertinence du Fonds, la valeur ajoutée de sa stratégie d'accompagnement des regroupements locaux de partenaires, la présence d'effets non intentionnels et l'identification d'activités à poursuivre au-delà de 2020. Les travaux d'évaluation sont en cours et le rapport d'évaluation est prévu pour l'automne 2019.

### **LE BULLETIN DE VEILLE STRATÉGIQUE**

Depuis mai 2012, le Ministère réalise des activités de veille stratégique, notamment par la diffusion sur le Web d'un bulletin de veille. Le bulletin de veille 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 est envoyé, lors de 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 2018-2019, douze 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 2018-2019, trois publications ont été diffusées :

- « Cumuler vie de famille et études : Un portrait des parents-étudiants au Québec à partir des données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 »;
- « Caractéristiques et évolutions récentes des familles au Québec. Ce que révèlent les données du recensement de 2016 »;
- « Coup d'œil régional sur les familles. Les régions administratives et les MRC du Québec qui se distinguent sur le plan sociodémographique en 2016 ».

## 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 ses travaux :

- Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ELDEQ);
- Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (EQDEM);
- Enquête québécoise sur le parcours préscolaire des enfants de maternelle (EQPPEM);
- Enquête sur les activités de halte-garderie communautaire au Québec;
- Partenariat de recherche « Familles en mouvance »;
- Partenariat de recherche « Séparation parentale, recomposition familiale »;
- Projet « Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, transgenres et queer » (SAVIE-LGBTQ).

# ANNEXES

## **ANNEXE I Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la Famille<sup>14</sup> au 31 mars 2019**

### **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 pour le développement des jeunes enfants (RLRQ, chapitre F-4.0022)**

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

**Loi sur 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<sup>15</sup>. À l'égard des aînés, les fonctions et responsabilités prévues à la présente loi sont confiées à la ministre responsable des Aînés et des Proches aidants<sup>16</sup>. À l'égard de la condition féminine, les fonctions et responsabilités du ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine prévues à cette loi sont confiées à la ministre responsable de la Condition féminine<sup>17</sup>.

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)

<sup>14</sup> Décret numéro 1323-2018 du 31 octobre 2018 G.O. 2, 7428.

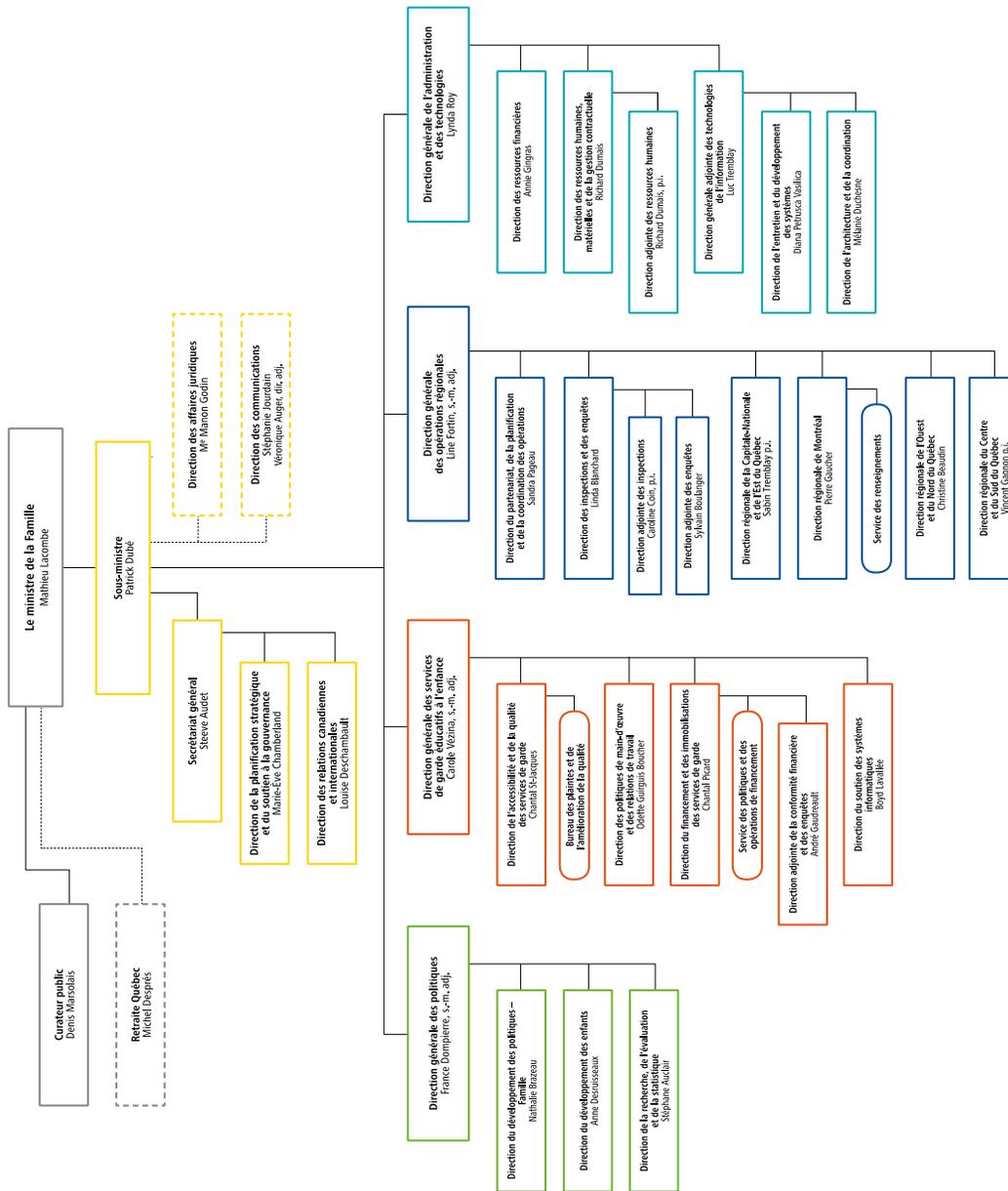
<sup>15</sup> Décret 357-2014 du 24 avril 2014, (2014) 146 G.O. 2, 1869.

<sup>16</sup> Décret 1322-2018 du 31 octobre 2018, (2018) 150 G.O. 2, 7427.

<sup>17</sup> Décret 68-2019 du 6 février 2019, (2019) 151 G.O. 2, 703.

# ANNEXE II Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2019

## Organigramme du ministère de la Famille



## ANNEXE III Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2019

Régions administratives	Centres de la petite enfance (CPE)					BC milieu familial		Garderies subventionnées				Sous-total		Garderies non subventionnées				Total	
	Nombre		Nombre de places au permis			Nombre	Nombre de places	Nombre Étab.	Nombre de places au permis			Places à contribution réduite		Nombre Étab.	Nombre de places au permis			Nombre Comp.	Nombre places
	Étab.	Inst.	-18M	18M+	Total				-18M	18M+	Total	Nbre comp.	Total places		-18M	18M+	Total		
01 Bas-Saint-Laurent	22	42	285	1 661	1 946	8	2 893	1	0	8	8	51	4 847	5	15	188	203	56	5 050
02 Saguenay – Lac-Saint-Jean	35	56	410	2 531	2 941	6	3 837	9	105	399	504	71	7 282	23	200	965	1 165	94	8 447
03 Capitale-Nationale	87	141	985	7 463	8 448	14	7 643	57	378	2 793	3 171	212	19 262	117	1 049	5 539	6 588	329	25 850
04 Mauricie	30	55	404	2 581	2 985	7	3 204	5	45	335	380	67	6 569	11	65	490	555	78	7 124
05 Estrie	46	75	560	3 668	4 228	9	4 355	5	35	325	360	89	8 943	21	66	841	907	110	9 850
06 Montréal	268	365	2 889	21 436	24 325	19	13 413	295	1 927	17 674	19 601	679	57 339	554	4 580	23 922	28 502	1 233	85 841
07 Outaouais	45	82	759	4 193	4 952	9	5 368	25	210	1 354	1 564	116	11 884	52	333	2 265	2 598	168	14 482
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	29	213	1 274	1 487	6	1 384	0	0	0	0	35	2 871	0	0	0	0	35	2 871
10 Nord-du-Québec	29	41	416	2 081	2 497	4	304	0	0	0	0	45	2 801	0	0	0	0	45	2 801
11 Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	13	23	162	832	994	6	1 343	1	5	18	23	30	2 360	0	0	0	0	30	2 360
12 Chaudière-Appalaches	44	92	858	4 378	5 236	12	6 069	18	180	831	1 011	122	12 316	34	305	1 687	1 992	156	14 308
13 Laval	38	55	457	3 115	3 572	6	4 808	55	377	3 372	3 749	116	12 129	104	955	5 181	6 136	220	18 265
14 Lanaudière	38	73	696	4 119	4 815	9	5 909	47	438	2 702	3 140	129	13 864	53	519	2 656	3 175	182	17 039
15 Laurentides	53	92	759	5 296	6 055	10	7 322	43	469	2 729	3 198	145	16 575	82	655	3 954	4 609	227	21 184
16 Montérégie	138	263	2 334	14 378	16 712	25	18 312	139	1 160	8 569	9 729	427	44 753	212	2 033	10 941	12 974	639	57 727
17 Centre-du-Québec	24	52	379	2 387	2 766	5	3 108	13	115	588	703	70	6 577	11	35	485	520	81	7 097
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>1 573</b>	<b>12 893</b>	<b>83 191</b>	<b>96 084</b>	<b>161</b>	<b>91 604</b>	<b>714</b>	<b>5 454</b>	<b>41 767</b>	<b>47 221</b>	<b>2 448</b>	<b>234 909</b>	<b>1 283</b>	<b>10 850</b>	<b>59 324</b>	<b>70 174</b>	<b>3 731</b>	<b>305 083</b>

## ANNEXE IV Registre – Vente d’actions et vente d’actifs de garderies subventionnées au 31 mars 2019

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 dont le Ministère a été informé. Il couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. Une mise à jour de ce registre est effectuée tous les trois mois.

Ce registre indique 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/services-de-garde/cpe-garderies/gestion-sg/Pages/registre-ventes-actions-ventes-actifs.aspx>.





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