

# RAPPORT ANNUEL 2019-2020

MINISTÈRE  
DE LA FAMILLE



Cette publication a été réalisée par la Direction de la performance organisationnelle en collaboration avec la Direction des communications du ministère de la Famille.

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site [www.quebec.ca/gouv/ministere/famille/publications](http://www.quebec.ca/gouv/ministere/famille/publications).

Dépôt légal – Septembre 2020  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-87604-5 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-71398-2 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2020

# **RAPPORT ANNUEL 2019-2020**

**MINISTÈRE**

**DE LA FAMILLE**



# 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 2020.

Ce rapport constitue la première reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2019-2023. Il rend aussi compte des engagements inscrits dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020 et la Déclaration de services à la clientèle du Ministère et présente notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales.

Au cours des derniers mois, le Ministère a maintenu ses efforts pour favoriser l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants. Il a notamment contribué au rehaussement de la qualité et de l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance par l'application de la mesure d'évaluation de la qualité éducative et par le développement de places subventionnées. Il a aussi posé de nombreux gestes afin de soutenir les enfants vulnérables, notamment en favorisant l'accès aux centres de pédiatrie sociale en communauté et en augmentant le soutien offert aux enfants handicapés et à leur famille. Enfin, les travaux visant à déterminer les suites à donner au Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, se sont poursuivis en 2019-2020.

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles grâce au professionnalisme et au dynamisme qui animent le personnel et l'équipe de direction du ministère de la Famille. C'est pourquoi je tiens à leur adresser mes plus sincères remerciements. Je tiens enfin à souligner l'importance de la collaboration des différents partenaires du Ministère dans l'accomplissement de sa mission. Je suis privilégié de pouvoir compter sur des personnes aussi passionnées et mobilisées.

Je ne saurais conclure sans mentionner l'immense travail accompli par l'équipe du ministère de la Famille, par les différents acteurs du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, de même que par tous nos partenaires du milieu communautaire au plus fort de la pandémie de la COVID-19.

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

Le ministre de la Famille,



**Mathieu Lacombe**

Québec, septembre 2020



# MESSAGE DE LA 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 2019-2020.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023 et à l'égard du Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020, des engagements inscrits dans la Déclaration de services à la clientèle ainsi que de la contribution du Ministère au respect des autres exigences législatives et gouvernementales.

Cette année, la compétence et la rigueur du personnel du Ministère ont permis la réalisation de plusieurs actions au bénéfice des familles et des enfants du Québec. Ce même personnel a aussi fait preuve de détermination et d'une grande créativité pour faire face aux enjeux sanitaires et économiques qui ont marqué le Québec et le monde. Au nom des membres de la direction et en mon nom, je les remercie grandement.

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

La sous-ministre,



**Julie Blackburn**

Québec, septembre 2020





# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	10
2. LES RÉSULTATS	19
2.1 Plan stratégique	19
2.2 Déclaration de services à la clientèle	33
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	39
3.1 Utilisation des ressources humaines	39
3.2 Utilisation des ressources financières	42
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	43
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	45
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	45
4.2 Développement durable	46
4.3 Occupation et vitalité des territoires	61
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	73
4.5 Accès à l'égalité en emploi	75
4.6 Allégement réglementaire et administratif	80
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	81
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	82
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	84
4.10 Politique de financement des services publics	85



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2020. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le Rapport annuel de gestion 2019-2020 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 2019-2023 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020, 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 directeurs généraux, 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 2020.

La sous-ministre,



Julie Blackburn

La sous-ministre adjointe des politiques – Familles et enfance,



France Dompierre

La sous-ministre adjointe au soutien à la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance,



Danielle Dubé

Le sous-ministre adjoint des services à la clientèle et des relations avec les partenaires,



Didier Lambert Toni

La directrice générale des services à l'organisation,



Lynda Roy

Le directeur général de la transformation numérique,



Luc Tremblay

Québec, septembre 2020



# RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

---

## **Madame Julie Blackburn**

Sous-Ministre  
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 du ministère de la Famille au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 et des actions du Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de cette information ainsi que des explications afférentes incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter 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 2019-2020 au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2019-2020 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur général de l'audit interne et des enquêtes administratives,



## **Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA**

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
Québec, septembre 2020



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### La mission

Le ministère de la Famille (Ministère) contribue à la vitalité et au développement du Québec en favorisant l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants.

À cette fin, il :

- assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les familles et les enfants, en collaboration avec ses partenaires ;
- élabore et met en œuvre des politiques, des programmes et des mesures qui répondent aux besoins des familles et des enfants, tout en tenant compte de la diversité des réalités familiales et des milieux de vie dans lesquels ils évoluent ;
- favorise l'accessibilité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) ;
- coordonne la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les âges, dans le monde réel et virtuel.

### Les clientèles

L'action du Ministère touche notamment 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, auteurs 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 des actions de tous. À cette fin, il compte sur un vaste réseau de partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Les partenaires gouvernementaux et paragouvernementaux sont :

- Retraite Québec, qui gère l'Allocation famille ;
- 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 ;
- l'Institut de la statistique du Québec, qui offre des services de recherches et d'enquêtes sur les enfants et les familles québécoises ;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants et les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, afin d'agir tôt et de manière concertée auprès des tout-petits ;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation.

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 ;
- les représentants des communautés autochtones ;
- la Coopérative Enfance Famille ;
- les organismes communautaires Famille (OCF) et les organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie communautaires ;
- 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 Dr Julien, l'Alliance québécoise de la pédiatrie sociale en communauté et les 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 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.

En 2019-2020, le Ministère a aussi mené des réflexions visant à renforcer ses mécanismes de concertation avec ses différents partenaires.



## Le contexte

L'année 2019-2020 marque la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023. Rappelons à cet effet qu'en 2019, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a convié l'ensemble des ministères à revoir leur planification stratégique afin d'y intégrer les grandes priorités gouvernementales et d'en rehausser la qualité. Le présent rapport annuel de gestion comprend ainsi les premiers résultats obtenus au regard des différents engagements pris par le Ministère pour favoriser l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants.

Parmi les événements survenus durant l'année de référence, le contexte lié à la pandémie est certainement l'un de ceux qui ont demandé le plus d'adaptation au Ministère, et ce, malgré le fait qu'il n'ait commencé à se faire véritablement sentir qu'en mars 2020. Par exemple, le niveau de priorité de certains dossiers menés en concertation avec d'autres ministères intimement impliqués dans la lutte contre la COVID-19 a dû être revu. Le Ministère a dû lui aussi revoir ses propres priorités afin de répondre rapidement aux besoins de garde des travailleurs jugés essentiels en offrant des services de garde d'urgence. Enfin, le contexte qui prévalait en mars 2020 a rendu impossible la tenue de certaines prises de mesure prévues auprès des clientèles internes et externes du Ministère.

### Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
418	Effectif du Ministère au 31 mars 2020
2,8 G\$	Dépenses du Ministère en 2019-2020
306 152	Places existantes en CPE, en milieu familial, en garderies subventionnées et non subventionnées au 31 mars 2020
270	Organismes communautaires Famille et regroupements en 2019-2020
883	Municipalités et municipalités régionales de comté (MRC) qui ont élaboré ou qui sont en cours d'élaboration d'une politique familiale municipale au 31 mars 2020
72	Projets de lutte contre l'intimidation financés en 2019-2020

## 1.2 Faits saillants

### Agir tôt et de manière concertée

La volonté du gouvernement est d'agir tôt et de manière concertée auprès des tout-petits en vue de répondre aux besoins spécifiques de chacun avant leur entrée à la maternelle. L'objectif consiste à favoriser le développement du plein potentiel de chaque enfant et leur réussite éducative.

En 2019-2020, dans le cadre de cette approche, le ministère de la Famille a :

- favorisé le rehaussement de la qualité éducative des SGEE ;
- soutenu le développement du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance pour en augmenter l'accessibilité ;
- mis en œuvre des stratégies pour rejoindre les enfants vulnérables qui ne fréquentent pas de services éducatifs.

### Qualité éducative des SGEE

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

Le Ministère a déterminé une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des centres de la petite enfance (CPE), des garderies subventionnées et des garderies non subventionnées. La mise en œuvre se fait de manière progressive. Les premières évaluations pour les groupes d'enfants de 3 à 5 ans ont commencé en avril 2019. Le Ministère a amorcé le suivi des résultats en juillet 2019, notamment celui des plans d'action des SGEE qui ne réussissent pas leur évaluation.

Des travaux de développement et d'adaptation des outils se sont poursuivis en 2019-2020 pour les groupes d'enfants de moins de 3 ans. Des travaux d'élaboration des mesures de suivi de l'amélioration des services de garde se sont également déroulés. Le Ministère a ainsi publié divers documents, notamment une brochure explicative destinée principalement aux CPE et aux garderies qui doivent participer à la mesure. Il a aussi formé son personnel sur plusieurs sujets, notamment sur la démarche d'évaluation, l'utilisation des instruments de mesure ainsi que sur les mesures de suivi. La réflexion s'est enfin poursuivie en 2019-2020 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 mai 2019, le Ministère a mis en ligne la nouvelle version du programme éducatif *Accueillir la petite enfance*. La démarche de mise à jour visait 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.

Depuis l'entrée en vigueur, le 8 juin 2019, du *Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGEE) comporte un nouveau chapitre portant sur le programme éducatif. Ce chapitre indique, entre autres, quels éléments essentiels doit comprendre

le programme éducatif appliqué par chaque prestataire de services de garde et que les prestataires de services de garde devront rendre accessible aux parents, sans frais, le programme éducatif qu'ils appliquent.

Le Ministère a offert aux services de garde éducatifs à l'enfance une formation sur la nouvelle version du programme éducatif. Les formations en présence ont débuté en mars 2019 et se sont poursuivies jusqu'en mars 2020, alors qu'une formation Web de contenu équivalent est, quant à elle, disponible depuis novembre 2019 et le sera jusqu'en novembre 2020. À terme, cette vaste campagne de formation permettra de rejoindre plus de 20 000 personnes travaillant dans le réseau des SGEE.

### **Dossier éducatif de l'enfant**

Depuis l'entrée en vigueur du Règlement mentionné précédemment, une section concernant le dossier éducatif de l'enfant a aussi été introduite dans le RSGEE. Ce dernier rend obligatoire la tenue d'un dossier éducatif pour chaque enfant fréquentant un service de garde éducatif à l'enfance, ce qui permet au personnel éducateur et aux parents de mieux suivre son développement.

Ce dossier, qui comprend notamment un portrait périodique du développement rédigé deux fois par année pour chacun des quatre domaines de développement, vise trois objectifs, soit renforcer la communication avec les parents, soutenir la détection de difficultés, le cas échéant, et favoriser les différentes transitions de l'enfant, dont celle vers l'école.

En 2019-2020, le Ministère a élaboré un modèle de dossier éducatif de l'enfant et un guide de soutien à la rédaction pour le personnel éducateur, dans le but de les soutenir dans la production du dossier éducatif.

Depuis mars 2020, le Ministère offre aux services de garde éducatifs à l'enfance une formation Web sur la tenue du dossier éducatif de l'enfant. Cette formation sera disponible jusqu'en novembre 2020. En parallèle, l'offre de webinaires sur le sujet est également prévue en 2020-2021.

### **Formation et disponibilité de la main-d'œuvre**

L'un des facteurs qui contribuent à assurer la qualité des services éducatifs est l'embauche d'un personnel compétent en nombre suffisant. C'est pourquoi, en concertation avec des acteurs clés du réseau des services de garde, le Ministère a élaboré un plan d'action afin d'entreprendre des actions visant l'accroissement du nombre d'éducatrices et d'éducateurs qualifiés en favorisant l'attraction, la rétention et la formation de la main-d'œuvre.

Plusieurs des actions du plan ont été réalisées, notamment la tenue d'une campagne de valorisation, lancée en février 2020, la promotion du métier auprès des jeunes de 4<sup>e</sup> et de 5<sup>e</sup> secondaire par l'entremise de l'organisme Jeunes Explorateurs, le suivi de l'évolution relative à la disponibilité de la main-d'œuvre qualifiée, la tenue d'une table de concertation entre le milieu du travail et le milieu scolaire et des rencontres d'information auprès des associations sur l'embauche de personnes immigrantes.

Le Ministère a également participé au groupe d'intervention en matière de main-d'œuvre du ministère du Conseil exécutif qui vise à déployer des actions pour favoriser l'accroissement du bassin de main-d'œuvre disponible. Étant donné le contexte de la crise sanitaire, les travaux du groupe ainsi que des actions prévues par le Ministère dans son Plan ont été reportés à une date ultérieure.

Au cours de la crise sanitaire, le Ministère a posé des actions visant à s'assurer que les services de garde disposent de la main-d'œuvre lui permettant d'assurer une prestation de services de garde. Le babillard d'emploi Jetravail! du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été promu auprès des services de garde pour qu'ils y affichent leurs besoins de main-d'œuvre et, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, les étudiantes et les étudiants du programme d'études en techniques d'éducation à l'enfance ont été invités à venir prêter main-forte au réseau.

## Accessibilité des services de garde

### Abolition de la contribution additionnelle en services de garde subventionnés

Le 7 novembre 2019, le gouvernement du Québec a annoncé l'abolition de la contribution additionnelle rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Par cette mesure, le gouvernement a devancé de trois ans le plan annoncé en mars 2019 dans le budget 2019-2020, qui prévoyait l'abolition graduelle de la contribution additionnelle d'ici 2022.

Depuis 2019, les familles n'ont donc plus à payer la contribution additionnelle pour la garde d'enfants en services de garde subventionnés. Cette contribution, d'un montant moyen de 1 100 \$, visait 140 000 familles québécoises.

### Plan d'accélération de l'accessibilité des 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, le déploiement d'un plan d'accélération de l'accessibilité des places en services de garde éducatifs à l'enfance. Ce plan comprenait plusieurs mesures concrètes qui se sont poursuivies en 2019-2020 :

- En réponse à l'appel de projets pour la création de 2 500 nouvelles places subventionnées lancé en mars 2019, le ministre de la Famille a annoncé, le 13 février 2020, l'octroi de 2 684 places. S'ajoute à cette annonce l'octroi de 44 places aux Îles-de-la-Madeleine. Au total, 2 728 places ont donc été octroyées pour cet appel de projets, soit 228 places de plus que ce qui avait été prévu initialement.
- L'accélération des projets visant la création de près de 11 000 places subventionnées en installation octroyées lors d'appel de projets en 2011, 2013 et 2018, et ce, dans le but de les rendre disponibles le plus rapidement possible. Afin d'accélérer la création de ces places, plusieurs actions ont été réalisées en 2019-2020 :
  - imposition d'un échéancier ferme pour la création des places par les demandeurs ;
  - imposition d'un délai maximal pour le dépôt d'une étude d'opportunité jugée satisfaisante par le Ministère ;
  - invitation à retourner leurs places pour les demandeurs ne souhaitant plus poursuivre leur projet ;
  - mise en place d'un bureau de projet en mars 2020 visant à soutenir davantage les demandeurs dans la réalisation de leur projet.

- La répartition, par les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC), des places présentement non réparties parmi les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Pour que les BC rendent disponibles les places non réparties, ils ont été invités à mettre en place des mesures pour reconnaître davantage de personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG).
- La mise à jour des cartes du modèle d'estimation de l'offre et de la demande de places en services de garde éducatifs à l'enfance et le raffinement des estimations statistiques. Des améliorations ont aussi été apportées à la méthodologie et aux sources de données, ce qui permet davantage de précisions dans la géolocalisation des données et un portrait plus représentatif de la demande.

## Enfants vulnérables qui ne fréquentent aucun service éducatif

Le comité-conseil Agir pour que chaque tout-petit développe son plein potentiel a été créé en juillet 2019. Il avait pour mandat de mieux comprendre la situation des enfants qui ne fréquentent aucun service éducatif, de repérer et de recommander des stratégies prometteuses pour offrir des services répondant aux besoins des enfants vulnérables.

Le comité a déposé son rapport final au ministre de la Famille le 21 janvier 2020. En s'appuyant sur les recommandations déposées, le Ministère élaborera et mettra en œuvre des mesures concrètes visant à rejoindre les enfants qui ne fréquentent aucun service éducatif.

Dans le but de contribuer à l'atteinte de la cible fixée, le ministre a également annoncé, le 5 février 2020, un montant de 7,5 M\$ visant à poursuivre, de façon transitoire, le soutien à la mobilisation locale et régionale des acteurs qui se concertent pour le développement des jeunes enfants. Ce financement permettra aux partenaires de poursuivre leur effort collectif auprès des familles, malgré la fin des activités d'Avenir d'enfants. Les suites à donner à Avenir d'enfants permettront également de mettre en œuvre des actions pour rejoindre les enfants qui ne fréquentent pas de services éducatifs.

## 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. Pour la période de mise en œuvre initialement prévue, soit de 2015 à 2018, une somme de plus de 29 M\$ a été consacrée à la réalisation de diverses mesures pour lutter contre l'intimidation.

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 a permis au Ministère de compléter le bilan de celui-ci et de procéder à une vaste consultation des citoyens et des citoyennes ainsi que des partenaires afin de cibler des initiatives à mettre en œuvre à court et à moyen terme pour mieux prévenir l'intimidation et la cyberintimidation, d'explorer des pistes d'amélioration des interventions, et de poursuivre la mobilisation des différents milieux pour créer une société bienveillante et ouverte aux différences.

Amorcée le 1<sup>er</sup> octobre 2019, cette consultation s'est terminée le 11 février 2020. Au total, 3 120 personnes, jeunes et adultes, ont participé aux sondages en ligne. La tournée de consultation régionale a permis d'échanger avec 730 jeunes venant d'une dizaine d'écoles secondaires et de rencontrer plus de 90 organismes. Par ailleurs, la journée de consultation des organismes nationaux partenaires a rassemblé plus de 45 personnes de divers milieux. La dernière activité, soit la journée de réflexion avec les organisations autochtones, a permis de soulever les enjeux propres aux 11 nations représentées.

Le Ministère est à élaborer les suites du Plan d'action, sur la base de ces consultations et des enjeux observés par les ministères et les organismes membres du Comité de travail interministériel sur l'intimidation. Il continue aussi de soutenir l'action en matière de prévention de l'intimidation et de lutte contre celle-ci en améliorant les connaissances des intervenants et des intervenantes.

## Mesures de soutien à l'égard des enfants handicapés

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

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

La clientèle visée est un enfant handicapé :

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

Le montant global est passé de 11,2 M\$, en 2005-2006, à 116,5 M\$, en 2018-2019. Le nombre total d'enfants qui ont bénéficié de l'Allocation pendant les mêmes années est passé de 2 274 à 10 867.

### **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'Allocation.

Le budget attribué à la MES est passé de 360 000 \$, en 2005-2006, à 16,1 M\$ en 2019-2020, permettant ainsi d'augmenter, notamment, le nombre total d'heures d'accompagnement accordé. Une révision des normes d'attribution et du processus d'admissibilité a aussi été réalisée en 2019-2020.

Le nombre d'enfants qui ont bénéficié de la MES est passé de 104 enfants pour l'année de référence allant du 1<sup>er</sup> septembre 2005 au 31 août 2006 à 712 enfants pour l'année de référence allant du 1<sup>er</sup> septembre 2019 au 31 août 2020.

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

Le SEHNSE 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.

Le gouvernement a annoncé, en juin 2019, une bonification de 30 M\$ du SEHNSE permettant d'accorder, en 2019, une aide additionnelle de 652 \$ par mois aux familles concernées, et ce, rétroactivement au 1<sup>er</sup> avril 2019.

La création d'un second palier fait notamment de cette aide fiscale administrée par Retraite Québec un programme plus flexible et moins restrictif.

Ainsi, le soutien financier accordé en 2020 en vertu du SEHNSE est soit de 995 \$ par mois (11 940 \$ par an) pour le palier 1 ou de 663 \$ par mois (7 956 \$ par an) pour le palier 2. Puisque les parents d'un enfant admissible au SEHNSE reçoivent aussi l'aide de base qu'est le Supplément pour enfant handicapé (SEH), ces sommes viennent s'ajouter aux 198 \$ par mois (2 376 \$ par an) prévus par le SEH.

## Soutien financier additionnel accordé aux organismes communautaires Famille et aux haltes-garderies communautaires

Le ministère de la Famille soutient la mission globale (le fonctionnement) de 262 organismes communautaires Famille (OCF) et 8 regroupements nationaux 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 19,8 M\$.

Par l'intermédiaire de son Programme de soutien financier aux activités de halte garderie communautaires (Programme HGC), le Ministère soutient 242 organismes offrant des activités de halte-garderie communautaires (171 OCF et 71 autres organismes communautaires). 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 OC offrant des activités de HGC.

Rappelons également qu'en novembre 2018, le ministre de la Famille a confirmé l'octroi d'un montant additionnel de 30 M\$ sur trois ans, soit 9 M\$ par année pour les OCF et 1 M\$ pour les HGC, à partir de 2019-2020, afin de soutenir la mission des OCF ainsi que celle 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.

## Soutien aux familles

Le gouvernement s'est engagé à offrir un soutien financier bonifié pour les familles. La mise en place de l'Allocation famille améliore l'aide aux familles québécoises en la rendant plus simple et plus équitable pour celles qui ont plus d'un enfant.

Grâce aux mesures annoncées dans *Le point sur la situation économique et financière du Québec* de novembre 2019, le gouvernement devance de deux ans son engagement d'accorder une Allocation famille pleinement bonifiée. Les familles bénéficient ainsi du même montant pour chaque enfant mineur, peu importe son rang au sein de la famille. Près de 679 000 familles québécoises ont reçu en moyenne 779 \$ de plus par année à partir de 2020. Ce sont près de 533 M\$ additionnels par année qui sont consacrés aux familles. Cette somme s'ajoute à la bonification de 250 M\$ annoncée à l'automne 2018.

## Conciliation famille-travail

Au Québec, la conciliation famille-travail (CFT) constitue un défi pour bon nombre de travailleuses et de travailleurs, auquel s'ajoutent, pour certains, les études (CFTE). 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 pour favoriser un meilleur équilibre entre les sphères de la vie familiale, professionnelle et scolaire.

Poursuivant l'objectif de faciliter la conciliation des responsabilités professionnelles et familiales et de promouvoir le partage équitable de ces dernières, le ministère de la Famille a poursuivi, au cours de l'année 2019-2020, son soutien à divers projets réalisés dans les cadres suivants :

- 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 Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité et les projets spécifiques en faveur de la coparentalité ;
- 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 services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans ;
- les initiatives de partenaires, tel le Programme reconnaissance conciliation famille-travail mis en œuvre par le Réseau pour un Québec Famille. Ce programme vise la mise en place de mesures de conciliation famille-travail dans les organisations et la reconnaissance des employeurs ayant adopté ces pratiques favorables aux familles. Le projet ConciliACTION, une initiative de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, vise, quant à lui, à inciter les parents à utiliser les mesures de la CFTE mises à leur disposition par leur employeur ou leur établissement d'enseignement, ou à demander la mise en place de telles mesures.

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.



## Pédiatrie sociale en communauté

Le partenariat entre le gouvernement et la Fondation Dr Julien pour assurer le déploiement de centres de pédiatrie sociale en communauté (CPSC) afin de rejoindre des enfants en situation de grande vulnérabilité s'est poursuivi en 2019-2020. En novembre 2019, quatre nouvelles communautés ont été reconnues dans le cadre de ce partenariat, portant leur nombre à 45. De ce nombre, 42 CPSC, répartis sur tout le territoire, sont déjà en activité. En 2019-2020, ils ont offert des soins et des services de médecine sociale intégrée à 10 366 enfants.

## Service à la clientèle

Au printemps 2019, le Ministère s'est engagé dans une démarche de mesure du taux de satisfaction de ses clientèles et de ses partenaires. Il souhaitait connaître davantage l'opinion de ceux-ci en vue 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 optique d'amélioration en continu.

Un suivi des principaux indicateurs de satisfaction est dorénavant effectué pour assurer une qualité de services dans une perspective d'amélioration continue. Les éléments suivants sont notamment évalués par les différentes clientèles du Ministère :

- la qualité et l'accessibilité de l'information ;
- le traitement confidentiel des demandes ;
- la qualité des services et l'efficacité des démarches pour les obtenir ;
- les relations entre les partenaires et le Ministère ;
- la satisfaction générale.

Le Ministère prend appui sur les résultats obtenus pour améliorer ses pratiques et son service en continu.

## Stratégie numérique

En cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, et avec pour objectif d'offrir des services publics plus intuitifs et plus faciles d'utilisation pour la population, le Ministère s'est engagé à consulter sa clientèle lors de l'élaboration ou de l'amélioration de ses services numériques qui sont offerts aux citoyens. C'est dans ce contexte qu'une première consultation a été effectuée en décembre 2019.

Toujours en cohérence avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, le Ministère a accéléré son programme d'amélioration de l'environnement de travail bureautique des employés en déployant les outils favorisant le télétravail, notamment des portables et la planification du déploiement d'outils de collaboration. Les bénéfices de ce programme se sont rapidement concrétisés dans le cadre de la pandémie.

Enfin, le Ministère a jeté les bases pour permettre un transfert rapide vers l'infonuagique de l'ensemble de son infrastructure technologique.

## COVID-19

Le 16 mars 2020, le ministère de la Famille a rendu disponibles des services de garde d'urgence pour accueillir les enfants des travailleurs et des travailleuses de la santé et des services essentiels. Cette mesure est demeurée en vigueur pendant la période de fermeture des établissements scolaires et des services de garde éducatifs à l'enfance.

Au début de la pandémie, les places étaient offertes, entre autres, aux personnes qui travaillaient dans un établissement de santé ou de services sociaux ainsi qu'aux policiers, aux pompiers, aux ambulanciers, aux agents des services correctionnels ou constables spéciaux. Les parents n'ont pas eu à déboursier pour l'utilisation de ce service puisque les coûts de cette opération étaient assumés par le gouvernement du Québec. Les garderies non subventionnées ont également reçu une aide financière pour les soutenir durant la période de fermeture obligatoire et d'ouverture progressive.

En outre, le Ministère a effectué des travaux afin de déterminer l'aide à apporter aux organismes communautaires Famille et aux organismes communautaires offrant des activités de halte-garderie communautaires pour qu'ils puissent poursuivre les services offerts aux familles durant la pandémie. L'annonce de l'octroi d'une aide d'urgence a eu lieu en avril 2020.

Les centres de pédiatrie sociale en communauté ont aussi maintenu les services qu'ils offrent aux enfants vulnérables et à leurs familles, en les adaptant au contexte de la pandémie.

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

#### Résultats relatifs au plan stratégique

##### Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

**Orientation 1 : Agir tôt et de manière concertée pour donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel**

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Objectif 1.1 : Rehausser la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance	Indicateur 1 : Taux de réussite des services de garde éducatifs à l'enfance à l'évaluation de la qualité éducative	75 %	79 %	22
Objectif 1.2 : Diminuer la proportion d'enfants de moins de 5 ans ne fréquentant ni le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ni le réseau préscolaire	Indicateur 2 : Proportion des enfants de moins de 5 ans qui ne fréquentent ni le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ni le réseau préscolaire Mesure de départ : 36 %	35 % <sup>1</sup>	37,4 %	23
Objectif 1.3 : Améliorer l'accès aux centres de pédiatrie sociale en communauté	Indicateur 3 : Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté Mesure de départ : 8 792	+ 10 % par rapport à 2018-2019	+ 17,9 %	24

<sup>1</sup> La cible constitue un plafond. Le résultat visé lui est donc égal ou inférieur.

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Objectif 1.4 : Améliorer l'adéquation entre l'offre de places en services de garde éducatifs à l'enfance et les besoins des parents	Indicateur 4 : Pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial en situation de déficit de places Mesure de départ : 36 %	35 % <sup>1</sup>	53,8 %	25
	Indicateur 5 : Taux de réalisation de la création des 15 000 places en CPE ou garderies privées subventionnées annoncées Mesure de départ : 0 %	5 %	5,5 %	26

<sup>1</sup> La cible constitue un plafond. Le résultat visé lui est donc égal ou inférieur.

## **Orientation 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables à l'épanouissement des familles**

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Objectif 2.1 : Soutenir le développement de politiques familiales municipales	Indicateur 6 : Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche de PFM Mesure de départ : 74 %	74 %	74 %	27
Objectif 2.2 : Favoriser la conciliation famille-travail auprès des organisations et des entreprises partenaires	Indicateur 7 : Pourcentage d'augmentation du nombre d'organisations ou d'entreprises qui adhèrent aux mesures soutenues par le Ministère Mesure de départ : 156 organisations ou entreprises	+ 5 % par rapport à 2018-2019	+ 14 %	28
Objectif 2.3 : Accroître le soutien au bénéfice des enfants handicapés	Indicateur 8 : Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants handicapés et leur famille Mesure de départ : 50 358 soutiens	+ 5 % en 2018-2019 par rapport à 2017-2018	+ 7 %	29

### **Orientation 3 : Consolider la mobilisation du personnel**

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
Objectif 3.1 : Assurer la mobilisation du personnel du Ministère	Indicateur 9 : Taux de mobilisation du personnel  Mesure de départ : 79 %	79 %	ND	30

### **Orientation 4 : Améliorer l'expérience client**

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Objectif 4.1 : Augmenter le degré de satisfaction des clientèles à l'égard des services rendus par le Ministère	Indicateur 10 : Taux de satisfaction des clientèles envers les services reçus  Mesure de départ : 83 %	83 %	85 %	31
Objectif 4.2 : Impliquer la clientèle dans l'amélioration des services offerts en mode numérique	Indicateur 11 : Pourcentage des services qui ont été améliorés sur la base de l'expérience client	Plan d'action approuvé	Plan d'action approuvé	32

## Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

### ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

**Orientation 1 : Agir tôt et de manière concertée pour donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel**

#### OBJECTIF 1.1 : REHAUSSER LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

**Contexte lié à l'objectif :** La fréquentation d'un service de garde de qualité favorise le développement global des enfants. Des interventions efficaces permettent en effet de corriger à temps les retards ou les écarts avant qu'ils ne se transforment en véritables difficultés. Plusieurs actions et programmes mis en place par le Ministère favorisent le rehaussement de la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance. Leurs effets sont appréciés grâce à la mesure d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative.

**Indicateur 1 :** Taux de réussite des services de garde éducatifs à l'enfance à l'évaluation de la qualité éducative

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	75 %	77 %	79 %	82 %
Résultats	79 % Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le ministère de la Famille (Ministère) a déterminé une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des services de garde. L'évaluation est 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 reçoit son rapport d'évaluation et un suivi est effectué. Les services de garde qui ne réussissent pas leur évaluation doivent transmettre un plan d'action, le mettre en œuvre et participer à une évaluation de suivi. Une courte brochure explicative ainsi qu'un guide complet ont été diffusés dans le site Web du Ministère durant l'année 2019-2020.

Le résultat de l'indicateur est basé sur un échantillon de services de garde. En effet, la mise en œuvre des évaluations est faite de manière progressive dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. La première phase concerne seulement les CPE et les garderies – groupes d'enfants âgés de 3 à 5 ans. Les évaluations ont débuté le 9 avril 2019 pour se poursuivre jusqu'au 13 mars 2020, en ce qui concerne la période de référence. Durant cette période, un total de 485 CPE et garderies ont été évalués, pour un taux de réussite de 79 %. En raison de la pandémie de la COVID-19 et de la fermeture des services de garde, les évaluations ont été interrompues le 16 mars 2020.

## ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

### Orientation 1 : Agir tôt et de manière concertée pour donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

#### OBJECTIF 1.2 : DIMINUER LA PROPORTION D'ENFANTS DE MOINS DE 5 ANS NE FRÉQUENTANT NI LE RÉSEAU DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE NI LE RÉSEAU PRÉSCOLAIRE

**Contexte lié à l'objectif :** La volonté du gouvernement est d'agir tôt et de manière concertée auprès des tout-petits, afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun avant même leur entrée à la maternelle à 5 ans. L'objectif consiste à favoriser le développement du plein potentiel de chaque enfant et leur réussite éducative. Le ministère de la Famille, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur travaillent de concert afin de renforcer l'offre de services aux enfants, dont les services de garde éducatifs à l'enfance, et ainsi d'agir tôt auprès des tout-petits, particulièrement ceux présentant des vulnérabilités.

**Indicateur 2 :** Proportion des enfants de moins de 5 ans qui ne fréquentent ni le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ni le réseau préscolaire

(Mesure de départ : 36 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	35 % <sup>1</sup>	33 %	31 %	29 %
Résultats	37,4 % Non atteinte			

<sup>1</sup> La cible constitue un plafond. Le résultat visé lui est donc égal ou inférieur.

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Ministère a mis en place, en 2019-2020, le comité-conseil Agir pour que chaque tout-petit développe son plein potentiel. Composé d'experts de différents domaines liés à la petite enfance, le comité avait pour but de mieux comprendre la situation des enfants qui ne fréquentent aucun service éducatif et de trouver des stratégies porteuses afin de mieux les rejoindre. À cet effet, un rapport a été déposé en janvier 2020. Le Ministère est en réflexion sur les suites à donner au rapport afin de pouvoir élaborer et mettre en œuvre des mesures concrètes visant à atteindre les enfants qui ne fréquentent aucun service éducatif.

Par ailleurs, afin de contribuer à la cible fixée, le ministre a annoncé, le 5 février 2020, un montant de 7,5 M\$ pour une période de transition visant à poursuivre le soutien à la mobilisation locale et régionale des acteurs qui se concertent pour le développement des jeunes enfants. Ce financement permet aux partenaires de poursuivre leur effort collectif pour répondre aux besoins des familles, malgré la fin des activités d'Avenir d'enfants.

## ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

### Orientation 1 : Agir tôt et de manière concertée pour donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

#### OBJECTIF 1.3 : AMÉLIORER L'ACCÈS AUX CENTRES DE PÉDIATRIE SOCIALE EN COMMUNAUTÉ

**Contexte lié à l'objectif :** Le gouvernement du Québec contribue au déploiement d'un réseau de centres de pédiatrie sociale en communauté (CPSC) pour joindre les enfants en situation de grande vulnérabilité. Il s'agit d'une approche unique qui allie l'expertise de la médecine, du droit et du travail social pour permettre de dépister, de réduire ou d'éliminer les éléments qui nuisent au développement optimal des enfants provenant de milieux défavorisés. Cette approche vise à leur offrir les meilleurs soins possible, en plus d'intervenir efficacement auprès de leur famille, et ce, en collaboration et en complémentarité avec les organismes du milieu.

**Indicateur 3 :** Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté

(Mesure de départ : 8 792)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	+ 10 % par rapport à 2018-2019	+ 19 % par rapport à 2018-2019	+ 31 % par rapport à 2018-2019	+ 45 % par rapport à 2018-2019
Résultats	+ 17,9 % Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le taux d'augmentation du nombre d'enfants ayant bénéficié des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté s'est accru de 17,9 % par rapport à 2018-2019, ce qui est au-delà de la cible de 10 % initialement prévue. En effet, 10 366 enfants ont été suivis par les centres en 2019-2020, comparativement à 8 792 en 2018-2019. Durant cette même période, le Réseau québécois des centres de pédiatrie sociale en communauté a poursuivi sa croissance. Trois nouvelles communautés ont été reconnues dans le cadre du partenariat entre le gouvernement et la Fondation Dr Julien, portant à 45 le nombre de CPSC au Québec. De ce nombre, au 31 mars 2020, 42 étaient ouverts et offraient des soins et des services de médecine sociale intégrée aux enfants et à leur famille.

L'objectif est de poursuivre le développement de la pédiatrie sociale en communauté au Québec en vue de permettre, d'ici 2023, à près de 12 750 enfants de bénéficier annuellement des soins et des services des CPSC, ce qui correspond à une augmentation de 45 % par rapport à 2018-2019.

Pour y arriver, le Ministère poursuivra son partenariat avec la Fondation Dr Julien ainsi qu'avec les ministères de la Santé et des Services sociaux, de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et de la Justice. Il continuera également à contribuer financièrement au déploiement des centres de pédiatrie sociale en communauté. Un nouveau protocole de partenariat entre le gouvernement et la Fondation Dr Julien ainsi qu'une nouvelle entente de subvention seront conclus pour les années 2020-2021 à 2022-2023.



## ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

**Orientation 1 :** Agir tôt et de manière concertée pour donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

**OBJECTIF 1.4 :** AMÉLIORER L'ADÉQUATION ENTRE L'OFFRE DE PLACES EN SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE ET LES BESOINS DES PARENTS

**Contexte lié à l'objectif :** Le Ministère met tout en œuvre pour que l'offre de places en services de garde éducatifs à l'enfance réponde plus adéquatement à la demande des familles, partout au Québec. Il compte poursuivre, et même intensifier, le déploiement du réseau pour améliorer l'équilibre entre l'offre de places subventionnées et les besoins des parents.

**Indicateur 4 :** Pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial en situation de déficit de places

(Mesure de départ : 36 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	35 % <sup>1</sup>	30 %	25 %	15 %
Résultats	53,8 % <sup>2</sup> Non atteinte			

<sup>1</sup> La cible constitue un plafond. Le résultat visé lui est donc égal ou inférieur.

<sup>2</sup> Le résultat est basé sur la lecture au 31 décembre 2019.

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au 31 décembre 2019, 86 territoires de bureaux coordonnateurs (TBC) de la garde en milieu familial étaient en déficit de places, ce qui correspond à un taux de couverture inférieur à 95 %. Toutefois, parmi ceux-ci, 43 TBC affichaient un déficit faible, c'est-à-dire un taux de couverture allant de moins de 95 % à 90 %. Par rapport au 31 décembre 2018, l'offre de places a diminué de 2 227 places en raison de la diminution du nombre de places en milieu familial, ce qui a contribué à générer un écart avec la cible.

Certaines actions ont été entreprises pour atteindre les cibles, notamment le resserrement des attentes pour la réalisation des projets issus d'appels de projets antérieurs, dont l'imposition d'un échéancier ferme pour rendre les places disponibles, et l'octroi de 2 728 places en 2019-2020 à la suite d'un appel de projets lancé en mars 2019.

**Indicateur 5 :** Taux de réalisation de la création des 15 000 places en CPE ou garderies privées subventionnées annoncées

(Mesure de départ : 0 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	5 %	20 %	45 %	90 %
Résultats	5,5 % Atteinte			

**Explication du résultat obtenu en 2019-2020**

En 2019-2020, 831 places subventionnées ont été créées, soit 81 places de plus que le nombre visé pour atteindre la cible. Ce résultat inclut 13 places issues de projets autochtones réalisés au cours de la période ciblée puisque celles-ci contribuent à combler des besoins et qu'elles peuvent aussi contribuer à la résorption de déficits territoriaux.

Les actions entreprises pour atteindre les cibles liées à l'indicateur 4 contribueront aussi à l'atteinte des cibles liées au présent indicateur.

## ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

### Orientation 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables à l'épanouissement des familles

#### OBJECTIF 2.1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES

**Contexte lié à l'objectif :** En vertu de l'article 3 de la *Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine* (RLRQ, chapitre M-17.2), le ministre de la Famille a la responsabilité de veiller à ce que les familles aient un milieu de vie qui offre des services répondant à la diversité de leurs besoins, notamment en matière d'habitation, de santé, d'éducation, de garde d'enfants, de sécurité et de loisir. Les politiques familiales municipales sont une composante du développement de milieux de vie favorables aux familles. Proches des citoyennes et des citoyens, les municipalités peuvent en effet adapter rapidement leurs programmes et leurs services aux besoins exprimés par celles-ci.

**Indicateur 6 :** Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche de PFM

(Mesure de départ : 74 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	74 %	75 %	75 %	76 %
Résultats	74 % Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, 74 % des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC) du Québec avaient adopté une politique familiale municipale (PFM) ou étaient en voie de le faire, grâce au Programme de soutien aux politiques familiales municipales (Programme). Il s'agit de 883 municipalités et MRC, sur un total de 1 195.

Le ministère de la Famille a bon espoir d'augmenter cette proportion à 76 % d'ici 2022-2023. Pour y arriver, il maintiendra la tenue des appels de projets aux deux ans dans le cadre du Programme et poursuivra son soutien à la mission du Carrefour action municipale et famille, lequel est engagé dans la promotion, la mise en œuvre, l'accompagnement et le suivi des PFM sur le territoire québécois.

## ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

### Orientation 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables à l'épanouissement des familles

#### OBJECTIF 2.2 : FAVORISER LA CONCILIATION FAMILLE-TRAVAIL AUPRÈS DES ORGANISATIONS ET DES ENTREPRISES PARTENAIRES

**Contexte lié à l'objectif :** En vertu de l'article 3 de la *Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine*, le ministre de la Famille a la responsabilité de faciliter la conciliation des responsabilités professionnelles et familiales et de promouvoir le partage équitable de ces dernières. C'est pourquoi le Ministère poursuit le travail amorcé pour implanter des mesures de conciliation famille-travail. Il souhaite également faire en sorte que les parents connaissent et utilisent davantage les mesures existantes.

**Indicateur 7 :** Pourcentage d'augmentation du nombre d'organisations ou d'entreprises qui adhèrent aux mesures soutenues par le Ministère

(Mesure de départ : 156 organisations et entreprises)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	+ 5 % par rapport à 2018-2019	+ 8 % par rapport à 2018-2019	+ 15 % par rapport à 2018-2019	+ 20 % par rapport à 2018-2019
Résultats	+ 14 % Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, la proportion du nombre d'organisations s'étant associées aux mesures soutenues par le ministère de la Famille (Ministère) s'est accrue de 14 % par rapport à 2018-2019, ce qui est au-delà de la cible de 5 % initialement prévue. En effet, 178 organisations étaient engagées, aux côtés du Ministère, en faveur de la conciliation famille-travail, que ce soit par l'entremise de projets amorcés ou réalisés grâce à son soutien financier ou en raison d'un partenariat avec une organisation financée par celui-ci. En 2018-2019, le Ministère en dénombrait 156.

Le Ministère devra augmenter cette proportion à 20 % d'ici 2022-2023. Pour y arriver, il misera sur les efforts déployés par des organisations déjà engagées en faveur de la conciliation famille-travail, comme le Réseau pour un Québec Famille et la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, en vue d'en faire adhérer de nouvelles.

## ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

### Orientation 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables à l'épanouissement des familles

#### OBJECTIF 2.3 : ACCROÎTRE LE SOUTIEN AU BÉNÉFICE DES ENFANTS HANDICAPÉS

**Contexte lié à l'objectif :** Sensible aux situations vécues par les enfants handicapés et leurs parents, le gouvernement a mis en place plusieurs mesures afin de mieux les soutenir. Les mesures sous la responsabilité du Ministère sont destinées au développement de milieux de vie mieux adaptés aux caractéristiques et aux besoins des enfants handicapés. Il s'agit du Supplément pour enfant handicapé (SEH), du Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE), de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde (AIEH), de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES) et du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans. L'indicateur « Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants handicapés et leur famille » tient compte de ces cinq mesures. À noter que celles-ci sont établies à partir de périodes différentes puisque les données du SEH et du SEHNSE sont calculées sur la base de l'année civile (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre), celles de l'AIEH et de la MES sur la base de l'année financière (1<sup>er</sup> avril au 31 mars) et celles du Programme 12-21 sur la base de l'année scolaire (1<sup>er</sup> juillet au 30 juin).

**Indicateur 8 :** Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants handicapés et leur famille

(Mesure de départ : 50 358)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	+ 5 % en 2018-2019 par rapport à 2017-2018	+ 10 % en 2019-2020 par rapport à 2017-2018	+ 13 % en 2020-2021 par rapport à 2017-2018	+ 16 % en 2021-2022 par rapport à 2017-2018
Résultats	+ 7 % Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au moment de la parution du Plan stratégique 2019-2023, le nombre estimé de soutiens aux enfants handicapés et à leur famille pour 2018-2019 (48 357) a été inscrit à titre de mesure de départ. Dans un souci de transparence et de rigueur, le Ministère souhaite s'appuyer sur le nombre total de soutiens réel en 2017-2018 (50 358) à titre de mesure de départ. Par ailleurs, les cibles liées à cet indicateur ont été modifiées afin de mieux refléter l'ambition du Ministère.

L'indice de soutien aux enfants handicapés et à leur famille étant composé de données issues de programmes ou de mesures ayant une périodicité différente (année civile, financière ou scolaire), le résultat de son calcul est disponible pour l'année antérieure à celle visée. Dans le cas présent, le nombre de soutiens réel en 2018-2019 (54 065) est fourni à titre de reddition de comptes pour l'année 2019-2020.

Certaines actions ont permis au Ministère d'augmenter de plus de 7 % le nombre de soutiens offerts aux enfants handicapés et à leur famille et de dépasser l'objectif visé. Un montant de 5,0 M\$ a été ajouté au budget de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES), le faisant passer à 9,7 M\$ en 2018-2019. Ce montant a notamment permis le rehaussement du nombre d'heures d'accompagnement qu'il est possible de financer pour chaque enfant admissible. Un assouplissement des critères du SEHNSE a aussi été annoncé en juin 2018, ce qui a permis à plus de familles d'être acceptées.

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

### Orientation 3 : Consolider la mobilisation du personnel

#### OBJECTIF 3.1 : ASSURER LA MOBILISATION DU PERSONNEL DU MINISTÈRE

**Contexte lié à l'objectif :** Dans le but de poursuivre ses efforts visant le bien-être au travail et la performance de l'organisation, le ministère de la Famille désire mesurer son indice de mobilisation annuellement. Il s'est donc joint à HEC Montréal afin de participer au Panel expérience globale. Ce projet vise à mettre en place les outils nécessaires en vue d'améliorer le bien-être des employées et des employés.

#### Indicateur 9 : Taux de mobilisation du personnel

(Mesure de départ : 79 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	79 %	80 %	81 %	82 %
Résultats	Non disponible Non atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Une entente a été signée avec HEC Montréal pour prendre une mesure régulière du taux de mobilisation. Une mesure devait avoir lieu à la fin mars 2020, mais étant donné le contexte lié à la COVID-19, elle n'a pas été prise.

Le Ministère a procédé à l'élaboration d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel basée sur l'expérience employé. Un plan de déploiement est prévu, lequel inclut le développement de la marque employeur qui consiste à positionner le Ministère comme un employeur de choix. Le Ministère a aussi élaboré plusieurs formations et outils sur les pratiques de gestion. La stratégie devait être présentée lors de différentes rencontres ministérielles, en mars 2020. Malheureusement, son déploiement a dû être reporté dans le contexte de la COVID-19.

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

### Orientation 4 : Améliorer l'expérience client

#### OBJECTIF 4.1 : AUGMENTER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES À L'ÉGARD DES SERVICES RENDUS PAR LE MINISTÈRE

**Contexte lié à l'objectif :** Le Ministère s'est engagé dans une démarche de mesure du taux de satisfaction de ses clientèles et de ses partenaires. Dans une perspective d'amélioration continue de ses services, il souhaite en effet connaître davantage les attentes et les besoins de ses clientèles et de ses partenaires pour mieux cibler les améliorations à apporter et en apprécier les effets sur leur satisfaction.

**Indicateur 10 :** Taux de satisfaction des clientèles envers les services reçus

(Mesure de départ : 83 %)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	84 %	84,5 %	85 %
Résultats	85 % Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Différents éléments relatifs à la qualité du service (qualité et accessibilité de l'information, respect de la confidentialité, courtoisie, etc.) ont été évalués en 2019-2020, de même que la satisfaction globale des répondants. C'est ce dernier élément qui a été utilisé pour rendre compte du présent indicateur.

Deux groupes sont sollicités afin d'établir le taux de satisfaction des clientèles : les clientèles et les partenaires, composés essentiellement des SGEE, des OCF, des HGC et d'autres partenaires du Ministère, et les associations et les regroupements nationaux et régionaux de partenaires.

Le taux de satisfaction de 85 % est le résultat combiné de la satisfaction globale des répondantes et des répondants à ces sondages.

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

### Orientation 4 : Améliorer l'expérience client

#### OBJECTIF 4.2 : IMPLIQUER LA CLIENTÈLE DANS L'AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS EN MODE NUMÉRIQUE

**Contexte lié à l'objectif :** Dans la foulée de la mise en œuvre de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale, le Ministère souhaite s'assurer que l'évolution de sa prestation électronique de services prendra appui sur l'expérience de sa clientèle utilisatrice. Il se fixe donc l'objectif d'améliorer certains services ciblés offerts en mode numérique, avec la participation des clients.

**Indicateur 11 :** Pourcentage des services qui ont été améliorés sur la base de l'expérience client

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	Plan d'action approuvé	50 %	60 %	75 %
Résultats	Plan d'action approuvé Atteinte			

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En juin 2019, le ministre délégué à la Transformation numérique gouvernementale a dévoilé la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. Celle-ci vise à offrir des services publics plus intuitifs et faciles d'utilisation pour la population, mais également à améliorer l'efficacité de l'État. Dans cette optique, la Direction générale de la transformation numérique a élaboré et a adopté un Plan d'amélioration de l'expérience numérique clientèle, et ce, conformément aux orientations, aux ambitions et aux cibles de la vision de la Stratégie gouvernementale. Avec l'adoption du Plan d'amélioration de l'expérience numérique clientèle, le Ministère s'est fixé des actions et des échéanciers afin d'atteindre les cibles pour les prochaines années. Comme prévu au plan stratégique, ce plan a été approuvé par le comité de direction du ministère de la Famille en 2019-2020.

De plus, une première consultation a été effectuée auprès de la clientèle du Ministère. À la suite de cette consultation, les résultats ont été analysés afin de mieux cerner les pistes d'améliorations des systèmes existants et les attentes à l'égard des services numériques du Ministère.



## 2.2 Déclaration de services à la clientèle

### Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services à la clientèle

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
Délais – Service des renseignements	Attente avant de parler à un préposé du Service des renseignements	2 minutes maximum	Moyenne d'une minute 29 secondes	Moyenne de 58 secondes
	Prise de contact avec nous, 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>	1 jour ouvrable	Moyenne d'un jour ouvrable	Moyenne d'un jour ouvrable
Délais – Inspections	Réalisation de l'inspection complète des services de garde reconnus en installation	Dans les six mois suivant la délivrance du permis	94,4 %	98,4 %
		Avant la date de renouvellement de permis	100 %	100 %
Délais – Plans d'architecture	Analyse des plans d'architecture	60 jours suivant leur réception	Cible atteinte pour 100 % des plans d'architecture reçus pendant l'année	Cible atteinte pour 96 % des plans d'architecture reçus pendant l'année
Délais – Plaintes	Traitement de votre plainte concernant les services rendus par un service de garde	45 jours ouvrables <sup>1</sup>	99,1 %	98,9 %
	Traitement de votre plainte concernant les services rendus par le Ministère	20 jours ouvrables	94,6 %	93,1 %

<sup>1</sup> À noter que 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.

## Délais – Service des renseignements

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 2019-2020, 48 729 appels ont été traités, ce qui représente une hausse de 12,3 % des appels par rapport à l'an passé. La principale raison expliquant cette augmentation est le contexte lié à la pandémie de la COVID-19. En effet, alors que le Service des renseignements a traité en moyenne plus de 3 300 appels par mois au cours des 11 premiers mois de la période, il en a traité 11 910 en mars 2020 uniquement. Malgré tout, sur l'ensemble de l'année 2019-2020, le Service des renseignements a réussi à maintenir son temps d'attente en deçà de la cible fixée.

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 sur les services de garde ou 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 ;
- la situation relative à la pandémie de la COVID-19 (à compter du 15 mars 2020).

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

En 2019-2020, 94,4 % des inspections complètes planifiées des titulaires d'un permis de CPE et des titulaires d'un permis de garderie (subventionnée et non subventionnée) ont été réalisées dans les six mois suivant la délivrance de leur permis. En raison, notamment, de la délivrance de permis rétroactif dans des situations de vente d'actifs, il n'a pas été possible d'effectuer 100 % des inspections dans les six mois suivant la délivrance d'un permis.

Par ailleurs, 100 % des inspections ont été réalisées dans les deux ans précédant la date de renouvellement de leur 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 – Plans d'architecture

Au cours de l'année 2019-2020, le Ministère est parvenu à analyser l'ensemble des 273 plans d'architecture soumis dans les 60 jours suivant leur réception. Ces analyses constituent une amélioration par rapport à l'exercice précédent puisqu'en 2018-2019, dans 4 % des dossiers, le Ministère n'avait pas été en mesure de respecter son engagement.

## Délais – Plaintes

### Plainte concernant les services rendus par un service de garde

Une plainte est retenue pour traitement lorsqu'elle constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RLRQ, chapitre S-4.1.1) ou à ses règlements. Quand une plainte est retenue, le Bureau des renseignements et des plaintes (BRP) transmet un accusé de réception au plaignant qui indique la date avant laquelle 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.

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 BRP 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 preuves recueillies lors de la première inspection ainsi que pour l'intervention des enquêteurs.

Des contraintes administratives ainsi que la situation engendrée par la pandémie de la COVID-19 n'ont pas permis de traiter 100 % des plaintes dans les délais fixés.

Le reste des plaintes est traité par les directions des services à la clientèle et le BRP. En général, le traitement de ces plaintes ne requiert pas d'inspection du service de garde et, dans certains cas, la plainte est transmise pour information ou suivi.

### Plainte concernant les services rendus par le Ministère

Le Secrétariat général et des affaires institutionnelles (SGAI) 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 2019-2020, le SGAi a enregistré 37 plaintes. Sur ce nombre, 35 plaintes ont été traitées en deçà du délai de 20 jours ouvrables, dont 28 en 10 jours ouvrables ou moins. La complexité des deux dossiers réglés en plus de 20 jours ouvrables explique le dépassement du délai fixé.

# Le traitement des plaintes liées à des engagements de la Déclaration de services à la clientèle

## Nombre de plaintes traitées annuellement selon l'engagement

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
Vous transmettre de l'information claire et complète	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	24	15	10
	Nombre de plaintes enregistrées relativement au respect et à la courtoisie	4	6	4
	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la diligence	0	1	s. o.
Traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité	Nombre de plaintes enregistrées relativement à l'équité	0	0	s. o.
	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité	2	0	0

### Vous transmettre de l'information claire et complète

En ce qui a trait 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 et de la documentation. Au cours de l'année 2019-2020, 24 plaintes ont été enregistrées relativement à ces sujets. Celles-ci ont été transmises aux directions concernées du Ministère dans un but d'amélioration continue des services.

### Vous servir avec respect et courtoisie

Au cours de l'année 2019-2020, 4 plaintes ont été déposées à l'endroit d'un membre du personnel du Ministère relativement à un manque de respect, de politesse ou de courtoisie dans le contexte d'une prestation de services. 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.

### Traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les membres du personnel du Ministère, spécialement 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 2019-2020, une plainte relative à la confidentialité des renseignements personnels a été enregistrée, ainsi qu'une plainte concernant un bris de confidentialité d'un de nos services. Pour la première, le Ministère a examiné les faits allégués par la plainte et a effectué un suivi approprié auprès des personnes concernées alors que pour la deuxième, le Ministère a rapidement apporté les correctifs pour rectifier la situation et a pris les dispositions nécessaires pour s'assurer qu'un événement semblable ne se reproduise plus.

Par ailleurs, aucune plainte concernant la diligence n'a été enregistrée en 2019-2020. De plus, 99,1 % des plaintes concernant les services rendus par un service de garde et 94,6 % des plaintes concernant les services rendus par le Ministère sont traitées en deçà des délais inscrits dans la Déclaration des services à la clientèle. Ces taux de traitement témoignent de l'importance que le personnel du Ministère accorde à la diligence.

Concernant plus largement les délais de traitement, il importe toutefois de souligner que le Ministère a reçu 82 commentaires liés au délai de traitement pour des demandes relatives aux permis des garderies non subventionnées. Rappelons que les décisions pour les demandes déposées avant le 30 juin 2019 devaient être initialement rendues au maximum le 31 octobre 2019, mais que différents événements, dont le retard dans la tenue des rencontres des comités consultatifs sur l'offre de services de garde éducatifs à l'enfance, ont fait en sorte que cette échéance n'a pu être respectée.

Enfin, en ce qui concerne l'équité, aucune plainte n'a été enregistrée en 2019-2020.

## Le traitement des plaintes selon l'objet

### Nombre de plaintes traitées annuellement selon l'objet

OBJET	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018
Services rendus par le Ministère	37	29	18
Services de garde sans permis ou reconnaissance	1 456	1 145	521
Services de garde reconnus	1 539	1 444	1 537
<b>Total</b>	<b>3 032</b>	<b>2 618</b>	<b>2 076</b>

En 2019-2020, le Ministère a retenu 3 032 plaintes<sup>1</sup>. Celles-ci se subdivisent comme suit :

- 37 plaintes à l'égard des services offerts par le Ministère ;
- 1 456 plaintes portaient sur les milieux qui accueillent des enfants alors que la personne responsable ne possède ni permis ou reconnaissance ;
- 1 539 plaintes touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance reconnus.

Le nombre de plaintes retenues a connu une augmentation globale de près de 15,8 % par rapport à l'année 2018-2019. Le nombre de plaintes à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance reconnus a augmenté

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

de 6,6 %, tandis que le nombre de plaintes à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance a augmenté de 27,2 %.

L'écart important entre le nombre de plaintes traitées à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance en 2017-2018 et le nombre de plaintes traitées en 2018-2019 s'expliquait 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* (projet de loi n° 143). 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 DIE 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.

L'écart entre le nombre de plaintes traitées en 2018-2019 et 2019-2020 (27,2 %) s'explique, quant à lui, par différents facteurs, notamment l'augmentation du nombre de plaintes lié au traitement des dossiers d'empêchement des personnes non reconnues exploitant un service de garde en milieu familial et la modification administrative dans la compilation des plaintes concernant des attitudes inappropriées d'une personne non reconnue exploitant un service de garde en milieu familial.

En 2019-2020, comme en 2018-2019, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance reconnus portaient principalement sur les éducateurs (notamment leur attitude envers les enfants, la surveillance des enfants et leur qualification), le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde (ratio), l'alimentation et l'hygiène.

## L'engagement du Ministère en matière d'accessibilité

Le Ministère s'est engagé à offrir des services accessibles, notamment en proposant de communiquer avec sa clientèle de différentes façons et en adaptant ses 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 sur le site Web du Ministère, de même que des études et des rapports.

Dans le cadre de la transformation numérique du gouvernement, le ministère de la Famille veille à l'accessibilité de l'information à l'égard des personnes handicapées et diffuse dans son site Web et dans la plateforme Web gouvernementale unifiée (Québec.ca) des contenus accessibles et des documents au format portable (PDF) accessibles.

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

## 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

### 3.1 Utilisation des ressources humaines

#### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

**Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019 <sup>1</sup>	ÉCART
Planification, recherche et administration	181	159	22
Gestion des services à la famille	104	113	(9)
Opérations régionales	133	193	(60)
<b>Total</b>	<b>418</b>	<b>465</b>	<b>(47)</b>

<sup>1</sup> Le Secrétariat aux aînés a été transféré au ministère de la Santé et des Services sociaux en octobre 2018 et n'est pas considéré dans le calcul.

#### Formation et perfectionnement du personnel

**Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité**

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>2</sup>
Favoriser le perfectionnement des compétences	253 598,07 \$	152 008,56 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion <sup>3</sup>	0,00 \$	0,00 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	332,00 \$	1 217,94 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	8 675,72 \$	10 949,37 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0,00 \$	5 315,45 \$

<sup>1</sup> Les données pour les trois premiers mois de 2019 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés.

<sup>2</sup> Les données pour 2018 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés. Les données diffèrent du rapport annuel 2018-2019 puisque les montants du présent rapport sont liés à l'année civile, alors que ceux du rapport annuel de gestion 2018-2019 étaient basés sur l'année financière.

<sup>3</sup> Formations incluses dans la section « Favoriser le perfectionnement des compétences ».

#### Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>2</sup>
Proportion de la masse salariale ( % )	1,2	1,0
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,1	1,4
Somme allouée par personne	857,4	709

<sup>1</sup> Les données pour les trois premiers mois de 2019 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés.

<sup>2</sup> Les données pour 2018 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés.

## Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIES D'EMPLOI	2019 <sup>1</sup>	2018 <sup>2</sup>
Cadre	40	43
Professionnel	645	381
Fonctionnaire	286	201

1 Les données pour les trois premiers mois de 2019 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés.

2 Les données pour 2018 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés.

## Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés régulier (temporaires et permanents), qui a volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

## Données accessibles concernant le taux de départ volontaire

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

Une partie de la hausse du taux de départ volontaire est attribuable à la stabilité des effectifs du Secrétariat aux aînés contenus dans le taux des années antérieures. Le MFA mise sur le déploiement de sa stratégie d'attraction et de rétention pour rétablir son taux à celui des années antérieures. De plus, la signature de l'entente « Panel expérience globale » avec HEC Montréal permettra aux gestionnaires du MFA d'obtenir un tableau de bord évolutif sur la santé globale des équipes de travail afin de réagir au besoin.

## Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019 <sup>1</sup>	2017-2018 <sup>1</sup>
Taux de départ volontaire (%)	23,9	15,1	16,2

1 Les données pour 2017-2018 et 2018-2019 incluent le personnel du Secrétariat aux aînés.



## Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

### Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes ( %)	86,6
Taux d'employés dont la performance a été évaluée ( %)	99,6

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

#### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Écart (000 \$)	Variation (%)
Direction et administration	26 244,1	23 935,6	24 180,5	(244,9)	(1,0)
Planification, politique et recherche	29 429,3	27 811,8	31 116,5	(3 304,7)	(10,6)
Soutien financier lié aux services à la famille	43 543,1	55 643,9	27 006,6	28 637,3	106,0 <sup>1</sup>
Administration de l'Allocation famille	33 566,5	36 327,0	33 733,5	2 593,5	7,7
Soutien financier aux organismes communautaires	29 278,0	29 288,0	19 986,7	9 301,3	46,5 <sup>2</sup>
Entente avec le Gouvernement de la Nation Crie	19 796,1	18 621,5	18 382,3	239,2	1,3
Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	45 109,3	41 484,7	39 958,0	1 526,7	3,8
Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance	100 353,3	90 871,5	96 764,2	(5 892,7)	(6,1)
Régime d'assurance collective	35 786,0	38 571,6	38 558,8	12,8	0,0
Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 251 396,7	1 301 293,6	1 160 245,8	141 047,8	12,2 <sup>3</sup>
Soutien financier aux garderies	509 648,7	549 357,3	478 402,8	70 954,5	14,8 <sup>3</sup>
Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	605 040,4	589 174,5	538 925,7	50 248,8	9,3 <sup>4</sup>

1 L'écart s'explique principalement par les versements aux garderies non subventionnées dans le cadre de la pandémie de la COVID-19 (24,7 M\$).

2 L'augmentation s'explique par une bonification du budget de la mesure de soutien aux organismes communautaires dans la Stratégie 0-8 ans (10 M\$).

3 L'écart s'explique principalement par l'évolution des règles budgétaires, l'annualisation de l'élargissement de 2,5 à 5 jours par semaine de l'exemption du paiement de la contribution réduite entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2018, l'augmentation du nombre d'enfants handicapés, l'augmentation du budget de la mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins et les allocations compensatoires pour la COVID-19.

4 L'augmentation s'explique par l'élargissement de l'exemption de la contribution parentale (ECP), le nombre de jours d'occupation ECP, l'augmentation des places occupées par des enfants handicapés et les versements dans le cadre de la pandémie de la COVID-19.

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

En 2019-2020, le Ministère comptait quatre projets à l'étape d'avant-projet (dossier d'opportunité). De plus, trois projets étaient en réalisation, dont deux à l'étape de 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.

#### Projets à l'étape d'avant-projet (dossier d'opportunité)

##### Gestion du financement (GDF)

Depuis 2010, le système GDF a subi plusieurs personnalisations afin d'être conforme aux besoins d'affaires qui découlent des règles budgétaires, des règles de l'occupation et des règles de reddition de comptes. Un rehaussement technologique essentiel est venu complexifier toutes les personnalisations nécessaires à son fonctionnement. Il est donc impératif de revoir la solution afin d'identifier des pistes de remplacement.

##### Consolidation des centres de traitement informatique

Dans le cadre de la stratégie de transformation numérique gouvernementale, le Ministère souhaite migrer l'ensemble de ses applications vers l'infonuagique publique.

##### Mise en place d'une carte interactive

Au cours de la dernière année, le Ministère a élaboré un dossier d'opportunité concernant la mise en place d'une carte interactive permettant d'informer les familles sur les services disponibles à proximité de leur résidence.

##### Gestion des opérations administratives

Ce projet consiste à améliorer le soutien informatique pour l'opération, la production et la diffusion de l'information de gestion ou décisionnelle relative aux fonctions administratives horizontales, c'est-à-dire la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la gestion des ressources matérielles, le suivi des contrats et des ententes et la gestion des ressources informationnelles.

#### Projets en phase de planification

##### Conception administrative famille-enfance (CAFE) – Refonte

Avec ce projet, le Ministère désire 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. Il s'agit donc de la poursuite des travaux visant à compléter le dossier d'affaires, l'objectif étant de revoir les processus et le fonctionnement du système informatique CAFE qui soutient la gestion des services de garde éducatifs.

## Suivi de la correspondance et des mandats (SCM) – Refonte

Le projet consiste à effectuer la refonte du système SCM – suivi de la correspondance et des mandats. Le Ministère souhaite mettre en place une nouvelle solution pour remplacer le système actuel. La fonction d'affaires visée est le soutien de la prise de décision ministérielle dans le cadre des processus ministériels courants et des demandes ponctuelles formulées par les autorités. Le dossier d'opportunité a été rédigé en 2019 et approuvé en septembre 2019. S'en est suivi la rédaction du dossier d'affaires qui a été approuvé en mars 2020.

### Projet en phase d'exécution

## Gestion des subventions aux organismes soutenant les familles

Ce projet visait à informatiser le cycle opérationnel de gestion des subventions. Une solution logicielle en infonuagique a été implantée.

## Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPES D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projet <sup>1</sup>	297,2 \$	183,4 \$
Activités de gouvernance <sup>2</sup>	0,0 \$	2 031,2 \$
Activités de continuité	1 799,3 \$	8 761,0 \$
<b>Total</b>	<b>2 096,5 \$</b>	<b>10 975,6 \$</b>

<sup>1</sup> Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, chapitre G-1.03).

<sup>2</sup> Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

## 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

### 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

#### Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	48 426	22	48 448	26,5
2. Personnel professionnel	500 102	3 603	503 705	275,8
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	245 431	710	246 141	134,8
6. Agents de la paix	-	-	-	-
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
<b>Total 2019-2020</b>	<b>793 959</b>	<b>4 335</b>	<b>798 294</b>	<b>437,1</b>
<b>Total 2018-2019<sup>1</sup></b>			<b>786 530</b>	<b>430,7</b>

<sup>1</sup> Les données n'incluent pas les heures effectuées par le Secrétariat aux aînés.

Des mesures de contrôle en vigueur pour l'année 2019-2020 nécessitant que toute nouvelle demande de dotation soit justifiée et autorisée par la sous ministre ont permis de réduire la consommation d'heures rémunérées que le Ministère avait prévu utiliser en début d'année de 48 821 heures, soit 26,7 ETC. Toutefois, la cible de 770 588 heures déterminée par le Conseil du trésor pour 2019-2020 a été dépassée de 27 706 heures, ce qui équivaut à 15,2 ETC.

### Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

#### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	54 000 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	15	13 852 459,90 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>16</b>	<b>13 906 459,90 \$</b>

## 4.2 Développement durable

### Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020

#### Objectif gouvernemental 1.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Développer de bonnes pratiques en matière de gestion de l'information par l'implantation du logiciel de gestion intégrée documentaire	Pourcentage des unités administratives dans lesquelles le logiciel a été implanté	Action suspendue	Aucune implantation en cours d'année. Le taux était de 28 % des unités où Constellio était implanté en 2018-2019	NON ATTEINTE – Débutée
Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : facilitant le transport écoresponsable par la mise à jour des lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'une réunion, d'une réception ou d'un déplacement et autres frais inhérents	Intégration des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement	Avoir intégré 100 % des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement d'ici 2015-2016	Analyse et recommandation de mesures pour réduire l'auto solo dans 6 pôles de déplacements où le Ministère est présent	NON ATTEINTE – Débutée
Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : maintenant la mesure de retour garanti à domicile	Pourcentage du personnel informé du maintien de la mesure de retour garanti à domicile	Avoir informé 100 % des employés du maintien de la mesure de retour garanti à domicile en 2016-2017		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : sensibilisant à la conduite écoresponsable les employés qui ont à utiliser un véhicule dans le cadre de leur travail	Pourcentage des employés visés sensibilisés à la conduite écoresponsable	50 % des employés visés en 2017-2018 100 % des employés visés en 2019-2020		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Optimiser le parc d'impression	Pourcentage des appareils visés retirés	Avoir retiré 100 % des appareils visés en 2015-2016	100 % des appareils visés ont été remplacés	ATTEINTE – Après la date prévue
Développer et maintenir une page dans la section intranet de la Direction générale adjointe des technologies de l'information, dans laquelle seront proposés des trucs et astuces permettant aux employés de réduire leur trace écologique au regard de l'équipement informatique	Nombre de nouvelles publications de trucs et astuces visant la réduction de la trace écologique des employés au regard de l'équipement informatique	Avoir réalisé 3 nouvelles publications annuelles à compter de 2016-2017	3 nouvelles actualités publiées	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
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 couleurs, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions	Pourcentage annuel des impressions en mode recto verso	Avoir diminué de 5 % le pourcentage total des impressions (recto verso et recto) par rapport à la moyenne des 3 dernières années	Les impressions totales ont diminué de 12 % par rapport à la moyenne des 3 dernières années	ATTEINTE – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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 couleurs, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions	Pourcentage annuel des impressions en couleurs	Avoir diminué de 1 % les impressions couleur par rapport à la moyenne des 3 dernières années (8,4 %)	Le taux des impressions en couleurs a augmenté à 16 %. La cible a été précisée	NON ATTEINTE – Débutée
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 couleurs, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions	Pourcentage du personnel sensibilisé au mode d'impression recto verso et à la réduction des impressions en couleurs	Avoir sensibilisé 100 % des employés à l'importance de réduire la consommation de papier	Les tableaux ont été fournis aux gestionnaires. La communication générale aux employés a été reportée en 2020-2021	NON ATTEINTE – Débutée
Réduire le volume d'extrants en format papier qui sont produits par les différents systèmes de mission du Ministère	Pourcentage du personnel responsable des systèmes de mission sensibilisé à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux	Avoir sensibilisé 100 % du personnel responsable des systèmes de mission à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux d'ici 2017-2018		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Réduire le volume de documentation des différents systèmes de mission du Ministère	Pourcentage d'équipes de développement et de pilotage sensibilisées à la réduction du volume de documentation et d'impressions	Avoir sensibilisé l'ensemble des équipes de développement et de pilotage à la réduction du volume de documentation d'ici 2015-2016		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue



ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Réduire le volume de documentation des différents systèmes de mission du Ministère	Ajustements apportés au niveau du cadre méthodologique de développement	Avoir apporté les ajustements au cadre méthodologique d'ici 2016-2017		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Organiser les événements d'envergure du Ministère de manière écoresponsable	Pourcentage d'événements annuels d'envergure* organisés de manière écoresponsable *Selon le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, les événements d'envergure sont les congrès, les colloques, les forums, les événements médiatiques majeurs, etc.	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>	100 % des événements d'envergure ont été organisés de façon écoresponsable, soit 3 événements	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Créer une section consacrée au développement durable et une identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère	Mise en ligne de la section Web consacrée au développement durable	Avoir mis en ligne la section consacrée au développement durable et l'identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère d'ici 2016-2017		ATTEINTE – Après la date prévue
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	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	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		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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	Pourcentage de réservations en hébergement écoresponsable	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>	88 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage du personnel sensibilisé à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable	Avoir sensibilisé 100 % du personnel à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable d'ici 2016-2017	La communication prévue en mars 2020 a été reportée	NON ATTEINTE – Non débutée
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage de responsables en acquisitions ayant été informé de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables	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	En attente de la cible gouvernementale pour la transmettre. Rappel fait au sujet des cibles ministérielles	NON ATTEINTE – Non débutée
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Fournitures courantes de bureau : cible de 10 %	11 % des fournitures de bureau acquises possèdent au moins 1 critère écoresponsable	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Papier et carton : cible de 90 % à contenu recyclé	89 %	NON ATTEINTE – Débutée

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Imprimés : cible de 80 % des projets d'impressions incluant des papiers à contenu recyclé	62 %	NON ATTEINTE – Débutée
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Mobilier : cible de 100 % écoresponsable	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

### Objectif gouvernemental 1.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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	Adoption du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable	Avoir adopté un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable en 2016-2017		ATTEINTE – Après la date prévue
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	Application du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable	Avoir appliqué le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable à partir 2016-2017		ATTEINTE – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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	Pourcentage d'actions structurantes pour lesquelles la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée	Avoir pris en compte les principes de développement durable pour 100 % des actions structurantes complétées dans l'année financière	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

#### Objectif gouvernemental 1.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Doter le personnel du Ministère de compétences en développement durable afin de contribuer à la mise en œuvre de la démarche gouvernementale	Taux d'acheteurs formés en matière d'acquisitions écoresponsables	Avoir formé 100 % des acheteurs en matière d'acquisitions écoresponsables d'ici 2018-2019		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

## Objectif gouvernemental 1.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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	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	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	Les éléments de la politique ont été ajoutés en 2019 aux règles administratives du PFI	ATTEINTE – Après la date prévue
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	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	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	Les éléments de la politique ont été ajoutés au guide d'aménagement, publié en 2019	ATTEINTE – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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	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	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	Le guide d'aménagement mis à jour et comportant les éléments de la Politique a été publié en 2019	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
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	Nombre d'œuvres d'art incorporées aux bâtiments annuellement selon les RA du PFI à compter de 2019-2020	100 % des CPE terminés dans l'année et assujettis à la Politique ont une œuvre d'art intégrée au bâtiment	La cible a été précisée et reportée en 2020-2021	NON ATTEINTE– Non débutée

### Objectif gouvernemental 2.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en : joignant la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable (TACEDD)	Participation du Ministère aux rencontres de la TACEDD et contribution aux travaux requis	Avoir participé à 100 % des rencontres de la TACEDD et avoir contribué aux travaux requis		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en : sensibilisant les conseillers du Ministère ainsi que les prestataires de services de garde pour favoriser leur contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	Avoir réalisé 2 activités de sensibilisation d'ici 2018-2019 pour atteindre la cible gouvernementale		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en : suivant l'appropriation de la démarche de développement durable par les clientèles du Ministère	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 • 2019-2020	100 services de garde en installation ayant amorcé une démarche de développement durable	L'action a été reportée en 2020-2021 et la cible a été précisée	NON ATTEINTE – Débutée

### Objectif gouvernemental 2.3

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes	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	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	Ajout de critères de développement durable en 2018-2019 et publication du guide d'aménagement en 2019-2020	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes : 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'éco-conditionnalité », soit le respect de critères environnementaux pour l'octroi de subvention	Ajout de critères « d'écoconditionnalité » dans les règles budgétaires ou administratives du PFI	Élaborer un critère d'écoconditionnalité pour les nouvelles demandes PFI	La cible a été reportée en 2020-2021	NON ATTEINTE – Non débutée



ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes : 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	Production d'un rapport d'évaluation quant au plan de maintien des infrastructures écoresponsables	Avoir produit un rapport permettant de statuer sur la possibilité d'exiger un plan de maintien écoresponsable des infrastructures d'ici 2018-2019	L'action a été abandonnée	NON ATTEINTE – Non débutée
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes : afin d'assurer la préservation des infrastructures des CPE, évaluer la pertinence d'exiger un plan de maintenance écoresponsable pour les infrastructures des CPE	Conception d'un formulaire et élaboration d'un guide aux fins de la collecte des données sur le parc immobilier des CPE	Avoir élaboré un dossier d'opportunité pour conclure une entente avec un organisme externe afin de réaliser un portrait des infrastructures des centres de la petite enfance et un plan de maintien des infrastructures	L'action a été abandonnée	NON ATTEINTE – Non débutée

### Objectif gouvernemental 5.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Élaborer, déposer et mettre en œuvre le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	Diffusion du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	Avoir diffusé le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation en 2015-2016		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Élaborer, déposer et mettre en œuvre le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	Pourcentage d'actions prévues qui ont été réalisées	Avoir réalisé 100 % des actions prévues d'ici 2017-2018	92 % des mesures du plan concerté ont été réalisées	NON ATTEINTE – Débutée

### Objectif gouvernemental 6.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Poursuivre l'application du Programme de soutien aux politiques familiales municipales (PFM) auprès des municipalités et des MRC	Taux de municipalités et de MRC admissibles qui participent à une démarche PFM	Avoir atteint 56 % des municipalités et des MRC admissibles au Programme de soutien aux politiques familiales municipales participant à une démarche PFM	74 % des municipalités et des MRC du Québec	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

#### Objectif gouvernemental 6.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en : participant au Chantier gouvernemental 1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable Prévenir et réduire les conséquences de la pollution atmosphérique et des changements climatiques sur les populations vulnérables en renforçant notre action	Mise en ligne des renseignements sur le site Internet du Ministère	Avoir mis en ligne des renseignements concernant la lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la section consacrée au développement durable du site Internet du Ministère d'ici 2017-2018		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en : informant les clientèles	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	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	Des moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains ont été inclus dans le guide d'aménagement en 2019	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en : 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	Mise en ligne de la mise à jour du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde	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	La mise en ligne du guide d'aménagement a été réalisée en juin 2019	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

## Objectif gouvernemental 8.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
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	Mise en ligne du Guide de mesures d'économies d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance	Avoir mis en ligne le Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance en 2016-2017		ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
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	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'économies d'énergie	Avoir diffusé la mise à jour du Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis les services de garde, comportant des moyens d'économies d'énergie, d'ici 2019-2020	La mise en ligne du guide d'aménagement comportant des moyens d'économie d'énergie a été réalisée en juin 2019	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

## 4.3 Occupation et 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, laquelle a été révisée en février 2020, pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

### Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

#### Abitibi-Témiscamingue

Une priorité concerne le Ministère :

#### **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**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation	En cours
Réponse 2 : 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

#### Bas-Saint-Laurent

Trois priorités concernent le Ministère :

#### **Priorité 1 – Agir pour l'attractivité de la région**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Réponse 2 : 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
Réponse 3 : Soutenir les services de garde de faible dimension dans les petites municipalités	En cours

**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**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 2 : Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Réponse 3 : Favoriser la réussite éducative	En cours

**Priorité 3 – Agir pour un environnement sain et une vie de qualité**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 2 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation	En cours

**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.

**Centre-du-Québec**

Une priorité concerne le Ministère :

**Priorité 5 – Assurer des services de proximité**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 2 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 3 : Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

## Chaudière-Appalaches

Une priorité concerne le Ministère :

### Priorité 12 – Favoriser des milieux de vie attractifs et dynamiques où les citoyens peuvent s'épanouir

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 2 : Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 3 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 4 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation	En cours

## Côte-Nord

Deux priorités concernent le Ministère :

### Priorité 6 – Renforcer la capacité d'agir des Nord-Côtiens et Nord-Côtières ainsi que de leurs communautés

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Soutenir les services de garde de faible dimension dans les petites municipalités	En cours
Réponse 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 3 : 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

### Priorité 8 – Agir en synergie

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

## Estrie

Trois priorités concernent le Ministère :

### **Priorité 8 – Augmenter la diplomation et la qualification des jeunes Estriens et lutter contre le décrochage scolaire**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 2 : Poursuivre la participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 3 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation	En cours

### **Priorité 13 – Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours

### **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**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Réponse 2 : Soutenir les services de garde de faible dimension dans les petites municipalités	En cours
Réponse 3 : Soutenir les services de proximité liés à la famille	En cours
Réponse 4 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours



## Gaspésie

Une priorité concerne le Ministère :

### Priorité 2 – Soutenir la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale liées à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	En cours
Réponse 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles et aux aînés	En cours
Réponse 3 : Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Réponse 4 : Favoriser la réussite éducative	En cours

## Îles-de-la-Madeleine

Une priorité concerne le Ministère :

### Priorité 5 – Créer un milieu de vie enrichissant et accueillant

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Réponse 2 : Faciliter les projets de création de places en services de garde dans la région	En cours
Réponse 3 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles et aux aînés	En cours

## Lanaudière

Deux priorités concernent le Ministère :

### **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**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale liées aux saines habitudes de vie	En cours
Réponse 2 : Favoriser la réussite éducative	En cours

### **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
Réponse 1 : Soutenir la conciliation famille-travail-études	En cours

## Laurentides

Une priorité concerne le Ministère :

### **Priorité 3 – Offrir à chaque citoyen un continuum de services publics et communautaires équitables**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Soutenir la présence de services directs à la population des Laurentides	En cours
Réponse 2 : Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours

## Laval

Deux priorités concernent le Ministère :

### **Priorité 1 – Réaménager 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
Réponse 1 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation	En cours

## Priorité 2 – Stimuler la vitalité sociale et le développement économique socialement responsable

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale sur les enjeux sociaux	En cours
Réponse 2 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 3 : Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours

### Mauricie

Deux priorités concernent le Ministère :

## Priorité 2 – Assurer l'occupation du territoire par le développement de communautés dynamiques et en santé, notamment pour les jeunes, les personnes âgées et les milieux éloignés ou dévitalisés

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Soutenir le développement de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 2 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 3 : Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Réponse 4 : Conclure une entente en matière de services de garde à l'enfance avec la Nation Atikamekw	Réalisée <sup>1</sup>

<sup>1</sup> L'entente a été conclue en septembre 2018. L'action a donc été réalisée durant l'année de référence 2018-2019.

## Priorité 3 – Réduire les inégalités sociales

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale liées à l'inclusion sociale	En cours
Réponse 2 : Offrir des services de garde éducatifs à l'enfance de qualité pour tous	En cours

## Montérégie

Une priorité concerne le Ministère :

### Priorité 5 – Offrir à toutes les personnes les conditions d’obtention d’une meilleure qualité de de vie

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d’environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 3 : Encourager l’accès à des services de garde de qualité	En cours
Réponse 4 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 5 : Assurer un milieu de vie inclusif propice au développement, à l’apprentissage et à la réussite	En cours
Réponse 6 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d’actes d’intimidation	En cours

## Montréal

Deux priorités concernent le Ministère :

### Priorité 1 – Instituer le « Réflexe Montréal » dans tous les programmes et politiques du gouvernement du Québec ayant un impact sur la métropole

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Encourager l’accès à des services de garde de qualité	En cours
Réponse 2 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

### Priorité 5 – Contrer la pauvreté et l’exclusion sociale et assurer la création de logements sociaux qui répondent aux besoins de la métropole

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d’environnements favorables aux familles	En cours

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 3 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d'actes d'intimidation	En cours
Réponse 4 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours

### Nord-du-Québec

Une priorité concerne le Ministère :

#### **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
Réponse 1 : Participer à la concertation régionale avec les acteurs du milieu afin de favoriser une meilleure adaptation à la réalité du Nord-du-Québec	En cours

### Outaouais

Deux priorités concernent le Ministère :

#### **Priorité 1 – Favoriser un développement arrimé des milieux ruraux et urbains et consolider l'identité régionale**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Assurer la pérennité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance	En cours
Réponse 2 : Encourager l'accès à des services de garde de qualité	En cours
Réponse 3 : Favoriser la réussite éducative	En cours
Réponse 4 : 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

**Priorité 11 – Encourager la persévérance scolaire et la formation d’une main-d’œuvre qualifiée**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 2 : Soutenir les personnes victimes, témoins ou auteures d’actes d’intimidation	En cours

**Saguenay-Lac-Saint-Jean**

Une priorité concerne le Ministère :

**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**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Réponse 1 : Poursuivre sa participation aux travaux des instances de concertation régionale	En cours
Réponse 2 : Soutenir le développement de milieux de vie et d’environnements favorables aux familles	En cours
Réponse 3 : Encourager l’accès à des services de garde de qualité	En cours
Réponse 4 : Favoriser la réussite éducative	En cours

**Tableau synthèse – État d'avancement des actions en réponse aux priorités régionales**

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	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Bas-Saint-Laurent	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Capitale-Nationale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centre-du-Québec	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Chaudière-Appalaches	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Côte-Nord	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Estrie	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Gaspésie	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Îles-de-la-Madeleine	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Lanaudière	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Laurentides	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Laval	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Mauricie	0	0	5	0	1	0	0	0	6
Montérégie	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Montréal	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Nord-du-Québec	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Outaouais	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	0	4	0	0	0	0	0	4

## Actions ou réponses en lien avec les objectifs de décentralisation, de délégation et de régionalisation

Le Ministère maintient une certaine 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 la modulation de sa participation aux travaux de diverses tables de concertation régionales, mais également le traitement de manière prioritaire des 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 sa participation aux différentes instances de concertation régionales, par des subventions pour la lutte contre l'intimidation, etc. De plus, en 2019-2020, dans le but de poursuivre les efforts qu'il a consentis pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation, le Ministère a mené, du 1<sup>er</sup> octobre 2019 au 11 février 2020, une vaste consultation publique comprenant une consultation en ligne, une tournée de consultation régionale, une journée de consultation des organismes nationaux partenaires et une journée de réflexion avec les organisations autochtones.

Tous ces éléments permettent aux différentes régions de répondre à leurs priorités.

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 suspens

## Indicateur d'occupation et de vitalité des territoires

INDICATEUR D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DES TERRITOIRES	ÉTAT DE RÉALISATION
Proportion des enfants de moins de 5 ans en services de garde reconnus	60,5 % au 31 décembre 2019



## 4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Au cours de la période de référence, la personne responsable du suivi des divulgations pour le Ministère n'a reçu aucune dénonciation d'actes répréhensibles. Par conséquent, aucune divulgation n'a dû être transférée au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme responsable de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police ou un ordre professionnel, tel que le prévoit 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.

### Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>1</sup>	0		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>2</sup>			
Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22			
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			

<sup>1</sup> Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

<sup>2</sup> Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire 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.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le fait, par un acte ou 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			
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations			
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			
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			
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>3</sup>			

3 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.

## 4.5 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

**Effectif régulier au 31 mars 2020**

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
399

**Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020**

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
12	14	32	1

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE),  
anglophones, Autochtones et personnes handicapées

**Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020**

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	12	9	0	0	0	9	75,0
Occasionnel	14	5	0	0	0	5	35,7
Étudiant	32	11	0	0	0	11	34,4
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0,0

## Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2019-2020 <sup>1</sup>	2018-2019 <sup>2,3</sup>	2017-2018 <sup>2,3</sup>
Régulier ( % )	75,0	37,5	27,6
Occasionnel ( % )	35,7	39,4	16,0
Étudiant ( % )	34,4	33,3	13,0
Stagiaire ( % )	0,0	0,0	50,0

<sup>1</sup> Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2019-2020.

<sup>2</sup> Le Secrétariat aux aînés est considéré dans le calcul pour 2017-2018 et 2018-2019.

<sup>3</sup> Les données pour 2017-2018 et 2018-2019 peuvent différer de celles inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019 puisque les données reçues du Secrétariat du Conseil du trésor, lors de la production du dernier rapport, étaient préliminaires.

### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

## Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 ( % )	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 ( % ) <sup>1</sup>	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 ( % ) <sup>1</sup>
Anglophones	2	0,5	4	0,8	5	1,1
Autochtones	3	0,8	4	0,8	2	0,5
Personnes handicapées	9	2,3	9	1,9	8	1,8

<sup>1</sup> Le Secrétariat aux aînés est considéré dans le calcul pour 2017-2018 et 2018-2019.

### Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Pour le tableau suivant, les données doivent exclure les titulaires d'emplois supérieurs.

### Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%) <sup>1</sup>	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/Laval	86	34,8	92	18,4	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Outaouais/Montérégie	10	28,6	15	3,0		
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0,0	0	0,0		
MVE Capitale-Nationale	4	3,2	12	2,4		
MVE Autres régions	0	0,0	0	0,0		

<sup>1</sup> Le Secrétariat aux aînés est considéré dans le calcul.

#### Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

#### 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 2020

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%) <sup>1</sup>
Minorités visibles et ethniques	3	12,5

<sup>1</sup> Cette donnée exclut les titulaires d'emploi supérieur. Le calcul est effectué sur la base de 24 cadres en date du 31 mars 2020.

#### Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	12	14	32	1	59
Nombre de femmes embauchées	10	12	22	1	45
Taux d'embauche des femmes (%)	83,3	85,7	68,8	100,0	76,3

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

Groupes cibles	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	29 <sup>1</sup>	252	98	20	0	0	399
Femmes	20	163	77	15	0	0	275
Taux de représentativité des femmes (%)	69,0	64,7	78,6	75,0	0,0	0,0	68,9

<sup>1</sup> Cinq titulaires d'un emploi supérieur s'ajoutent aux 24 cadres en date du 31 mars 2020.

## Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

### Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

#### Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
2	0	1

#### Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	1

#### Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Transmettre un communiqué aux gestionnaires afin de les sensibiliser à l'atteinte des cibles de représentativité	MVE et personnes handicapées	Tous les gestionnaires en poste le 19 juillet 2019 : 26
Procéder à une vaste opération de sensibilisation auprès du personnel du Ministère afin d'inviter les employés à se déclarer comme membres des groupes cibles	Tous les groupes cibles non déclarés	Tous les employés le 11 juin 2019 : 484
Bonifier la section intranet de la page « Accès à l'égalité en emploi » afin de sensibiliser les employés à se déclarer comme membres des groupes cibles	Tous les groupes cibles	Tous les employés (484) et les nouveaux employés durant l'année
Partager la page du SCT, L'espace Diversité, afin de promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de la fonction publique.	MVE	Tous les gestionnaires (26) et les conseillers en gestion des ressources humaines (4) de la Direction des ressources humaines en poste le 19 juillet 2019

## 4.6 Allègement réglementaire et administratif

### 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* (LSGEE).

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.

Concernant 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, les deux dispositions transitoires restantes, les articles 28 et 29, sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2019.

En 2019-2020, des travaux ont également été amorcés pour apporter de nouvelles modifications à la LSGEE. Pour le Ministère, cette révision est l'occasion de mettre en place la nouvelle approche en matière d'analyse d'impact réglementaire (AIR). Cette nouvelle approche, qui permet d'agir en amont, a pour but de faciliter le cheminement des dossiers au Conseil des ministres et d'éviter tout retard à cet effet. L'utilisation de la grille de conformité va également permettre de s'assurer que l'AIR est conforme aux exigences de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente (décret 1166-2017).

### 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 2020, le nombre de formalités est passé de 18 à 15. Le coût de ces formalités administratives imposées aux entreprises, qui sont principalement les titulaires de permis de services de garde éducatifs à l'enfance, les services de garde éducatifs à l'enfance subventionnés ou non, les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et les responsables d'un service de garde en milieu familial, a pour sa part diminué de 29,35 % entre 2004 et 2020, en valeurs constantes.



## 4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

### Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
188

### Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAIS DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	70	7	0
21 à 30 jours	25	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	41	1	1
Total	136	10	1

### Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISIONS RENDUES	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	37	1	1	s. o.
Partiellement acceptée	65	5	0	Art. 1, 9, 13, 14, 15, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 48, 49, 53, 54, 57, 59, 86.1, 88
Refusée (entièrement)	15	0	0	Art. 1, 9, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 27, 33, 34, 37, 39, 48, 53, 54, 59,
Autres	19	4	0	Art. 1, 13 Aucun document Désistement Transfert d'organisme

### Mesures d'accommodement et avis de révision

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
0	3

## 4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

### Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Non
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ?	Non
Si oui, expliquez lesquelles :	

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	

## Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p>	<p>Oui</p> <p>La politique linguistique institutionnelle est disponible sur l'intranet du Ministère. Tout nouvel employé doit être informé de son existence et de l'obligation de se conformer à ses dispositions. Au cours de l'année 2019-2020, la Direction des communications a conseillé le Ministère, notamment en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de la politique linguistique. Le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique ainsi que des logiciels reconnus de correction de textes. Notons que tous les documents numériques et imprimés que produit le Ministère, pour diffusion interne ou externe, font l'objet d'une révision linguistique professionnelle.</p>
<p>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?</p>	

## 4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère poursuit ses efforts visant à promouvoir des modèles et des comportements égalitaires ainsi que la conciliation famille-travail (CFT), 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 de trois mesures. En 2019-2020, le Ministère disposait d'une enveloppe de 1,4 M\$.

La première mesure (3.1.5) a pour objet de soutenir des projets visant à favoriser l'exercice de la coparentalité. Plus spécifiquement, elle vise à faire évoluer les mentalités dans le but d'accroître le mieux-être de l'ensemble des membres de la famille par un partage plus équitable des responsabilités parentales, et à favoriser l'adaptation des services et des pratiques de différents milieux. En 2019-2020, elle bénéficiait d'une enveloppe budgétaire de 500 000 \$ à partir de laquelle :

- 90 000 \$ ont été annoncés pour la mise en œuvre d'initiatives ciblant la coparentalité, telles que deux projets pilotes visant l'adaptation des pratiques des centres de la petite enfance et des organismes desservant les communautés d'expression anglaise aux réalités paternelles, de même que la tenue de la 7<sup>e</sup> édition de la Semaine québécoise de la paternité ;
- 400 000 \$ ont été attribués au Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité (Programme). 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 à des projets de garde pour la relâche scolaire et la période estivale pour favoriser la conciliation famille-travail des personnes ayant des responsabilités familiales. En 2019-2020, elle bénéficiait d'une enveloppe budgétaire de 500 000 \$ servant à financer le Programme de soutien aux projets de garde pendant 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, en 2019-2020, un montant de 300 000 \$ provenant des sommes allouées dans le cadre du budget 2018-2019 pour favoriser la conciliation famille-travail-études (CFTE). Au final, c'est une aide financière de près de 844 000 \$ qui a été annoncée en 2019-2020 pour soutenir 99 projets à travers le Québec<sup>2</sup>.

La troisième mesure (3.2.2) a pour objet de soutenir des projets visant à faciliter la conciliation famille-travail-études des travailleuses et des travailleurs ayant des responsabilités familiales et des parents aux études. Plus spécifiquement, elle vise l'évolution des mentalités en faveur 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. Bénéficiant, en 2019-2020, d'une enveloppe budgétaire de 400 000 \$, cette mesure a contribué à financer la promotion du Programme reconnaissance conciliation famille-travail mis en œuvre par le Réseau pour un Québec Famille, lequel vise la mise en place de mesures de conciliation famille-travail dans les organisations et la reconnaissance des employeurs ayant adopté ces pratiques favorables aux familles (140 000 \$). La mesure contribue également à soutenir financièrement le projet ConciliACTION, une initiative de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille visant à inciter les parents à utiliser les mesures de la CFTE mises à leur disposition par leur employeur ou leur établissement d'enseignement, ou à demander la mise en place de telles mesures (120 000 \$).

---

2. Il est à noter qu'en 2019-2020, près de 760 000 \$ ont été versés, ce qui représente le premier versement (90 %) de l'aide octroyée.

## 4.10 Politique de financement des services publics

### Pour les biens et services actuellement tarifés

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

- Dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés ;
- Calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers ;
- Déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé ;
- Prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère a ajusté, dans le cadre des modifications réglementaires, les droits non remboursables exigibles lors 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 2020, les droits exigés sont de 1 649 \$.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2013, ils sont passés à 500 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2016. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1<sup>er</sup> avril 2020, les droits exigés sont de 528 \$.

### Pour les nouveaux biens et services

Sans objet.

### Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

Sans objet.

## Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

Sans objet.

