
Ministère de la Famille et de l'Enfance

**Rapport
annuel
2000-2001**

Le contenu de cette publication a été rédigé par le
ministère de la Famille et de l'Enfance.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-551-19542-X
ISSN : 1481-837X

© Gouvernement du Québec, 2001

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère de la Famille et de l'Enfance.

Ce rapport couvre l'exercice financier 2000-2001. Il rend compte des réalisations du ministère et confirme la priorité accordée à la politique familiale par le gouvernement du Québec. Il témoigne du travail accompli au cours de la dernière année pour le mieux-être des familles et des enfants.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre d'État à la Famille et à l'Enfance,
ministre de la Famille et de l'Enfance,
ministre responsable de la Condition féminine,
ministre responsable des Aînés et
ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches

Linda Goupil

Québec, octobre 2001

Madame Linda Goupil
Ministre d'État à la Famille
et à l'Enfance
1122, chemin Saint-Louis
Sillery

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel
du ministère de la Famille et de l'Enfance pour l'exer-
cice financier 2000-2001.

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

Le sous-ministre,

Pierre Roy

Québec, octobre 2001

Table des matières

Préambule 9

Chapitre 1 Le ministère de la Famille et de l'Enfance 11

1. La mission du ministère **11**
2. La clientèle du ministère **11**
3. Les partenaires gouvernementaux et non
gouvernementaux **11**
4. L'organisation administrative **12**
5. La planification stratégique **15**

Chapitre 2 Les réalisations du Ministère 17

1. À l'égard de la conciliation des responsabilités
parentales et professionnelles **17**
2. À l'égard des services intégrés, adaptés et axés sur
la prévention **26**
3. À l'égard du soutien financier aux familles,
particulièrement les familles à faible revenu **30**
4. À l'égard des services à la clientèle et de
l'information de la population **30**
5. À l'égard des besoins des personnes âgées **32**

Chapitre 3 Les politiques administratives générales 33

Annexes 35

Rapport annuel de gestion 2000-2001

Préambule

Depuis mars 2001, le ministère de la Famille et de l'Enfance est dirigé par une ministre d'État, qui est également responsable des Aînés et de la Condition féminine. Le Secrétariat aux aînés étant intégré à la structure administrative du ministère, le présent rapport annuel fait donc état des réalisations à l'égard des aînés pour l'année 2000-2001.

Chapitre 1

Le ministère de la Famille et de l'Enfance

1. La mission du ministère

La mission du ministère de la Famille et de l'Enfance consiste à valoriser la famille et l'enfance et à favoriser leur plein épanouissement. Par ses interventions, le Ministère doit faire en sorte que la société accorde une meilleure place aux familles et aux enfants.

Pour accomplir sa mission, le Ministère assume deux grandes responsabilités :

- la coordination interministérielle de la politique familiale québécoise;
- le développement et la mise en œuvre de programmes pour les familles et les enfants.

Le Ministère intervient dans des créneaux d'activités touchant le développement de la petite enfance, la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, le soutien à la responsabilité parentale et le soutien financier aux familles.

Actuellement, les programmes suivants relèvent de sa compétence :

- les services de garde éducatifs à contribution réduite pour les enfants de moins de cinq ans;
- les prestations familiales, c'est-à-dire les allocations familiales pour les enfants de moins de 18 ans et les allocations pour enfant handicapé.

De plus, le Ministère assumera la responsabilité des travaux visant l'instauration d'un régime québécois d'assurance parentale.

Le **Secrétariat aux aînés**, pour sa part, doit favoriser le plein épanouissement et le mieux-être des aînés. À cette fin, il doit susciter une concertation des actions gouvernementales. De plus, il doit concevoir, élaborer et assurer la mise en œuvre d'un plan d'action, ainsi que de politiques et de programmes relatifs aux personnes âgées.

2. La clientèle du ministère

Au regard de sa responsabilité de coordination de la politique familiale, le Ministère touche l'ensemble des familles et des enfants.

Dans le cadre plus spécifique des programmes dont il est responsable, le Ministère définit ainsi sa clientèle :

- les enfants de moins de cinq ans auxquels s'adresse le programme de services de garde éducatifs, ainsi que leurs parents;
- les familles, particulièrement les familles à faible revenu, avec des enfants de moins de 18 ans qui reçoivent l'allocation familiale;
- les familles qui ont des enfants présentant une déficience qui les limite de façon importante et durable dans les activités de la vie quotidienne, et qui reçoivent l'allocation pour enfant handicapé accordée jusqu'à ce que l'enfant atteigne 18 ans ou que cesse sa déficience;
- éventuellement, dans le cadre d'un régime d'assurance parentale, les parents travailleurs, y compris les travailleurs autonomes, à la suite d'une naissance ou d'une adoption.

Au regard de sa responsabilité de coordination des actions en faveur des aînés, le **Secrétariat aux aînés** touche l'ensemble des personnes âgées.

3. Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Le Ministère compte sur plusieurs partenaires pour mener à bien sa mission.

Les partenaires gouvernementaux

Le Conseil de la famille et de l'enfance et la Régie des rentes du Québec sont deux partenaires gouvernementaux de premier plan.

- La ministre est responsable du **Conseil de la famille et de l'enfance**, dont le mandat consiste principalement à la conseiller et à conseiller l'ensemble du gouvernement sur les questions relatives à la famille et à l'enfance, et à les accompagner dans le développement de la politique familiale québécoise. Consultations, études et recherches, production d'avis et de rapports, communications et information constituent les principales activités du Conseil de la famille et de l'enfance.
- Le Ministère s'appuie sur la **Régie des rentes du Québec** pour administrer la Loi sur les prestations familiales et les règlements sur les prestations familiales et sur l'allocation pour enfant handicapé.

La Régie collabore aussi avec le Ministère en ce qui touche la définition des modalités d'instauration et d'application d'un régime québécois d'assurance parentale.

Par ailleurs, le Ministère travaille aussi avec les autres ministères et organismes gouvernementaux qui contribuent d'une façon ou d'une autre au mieux-être des familles et des enfants. Plus particulièrement, le Ministère s'est doté d'un mécanisme de coordination des interventions gouvernementales qui touchent la famille et l'enfance en créant le Réseau gouvernemental des répondants et des répondantes en matière de politique familiale. Ce réseau regroupe une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux.

Par ailleurs, en ce qui a trait à ses responsabilités relatives aux aînés :

- la ministre est aussi responsable du **Conseil des aînés**. Le mandat du Conseil consiste essentiellement à promouvoir les droits des personnes âgées, leurs intérêts et leur participation à la vie collective ainsi qu'à conseiller la ministre sur toute question qui concerne ces personnes, notamment quant à la solidarité entre les générations, l'ouverture au pluralisme et le rapprochement interculturel. Pour mener à bien son mandat, le Conseil des aînés peut notamment faire des consultations, produire des avis, établir des partenariats et effectuer ou faire réaliser des études et des recherches. En outre, le Conseil anime 17 tables régionales de concertation des aînés créées durant l'Année internationale des personnes âgées. Ces tables sont appuyées dans leurs actions par les conseils régionaux de développement (CRD).

Les partenaires non gouvernementaux

Le Ministère s'associe aussi à des partenaires de divers milieux, notamment :

- les centres de la petite enfance (en installation et en milieu familial) et les garderies;
- les associations ou regroupements régionaux et nationaux qui représentent des services de garde ou des travailleurs dans ces services;
- les organismes communautaires travaillant auprès des familles, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes du réseau scolaire;
- les conseils régionaux de développement;
- les municipalités;
- les principales associations syndicales et patronales.

Le Ministère s'est doté d'une structure de concertation et de suivi de la politique familiale avec des partenaires de ces milieux, dont le mandat est d'assurer la cohérence et la complémentarité des interventions des partenaires et de les associer au développement de la politique familiale. Cette structure porte le nom de Forum des partenaires de la politique familiale et regroupe des membres d'organismes non gouvernementaux rattachés au secteur communautaire et municipal, au monde du travail, aux associations de services de garde et aux associations représentant les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux. Le Forum comprend également des représentants d'une dizaine de ministères et d'organismes gouvernementaux, à titre d'observateurs. Le Forum est présidé par la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance.

De la même façon, le Secrétariat aux aînés a convié un comité interministériel regroupant plus de 35 ministères et organismes gouvernementaux à réfléchir sur les enjeux du vieillissement. Pour la réalisation de son mandat, le Secrétariat aux aînés sollicite également la participation d'organismes nationaux tels la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et l'Association québécoise des retraités et préretraités (AQDR), de tables régionales de concertation d'aînés ainsi que d'organismes offrant des services aux personnes âgées.

4. L'organisation administrative

Les unités administratives

Pour réaliser l'ensemble de ses mandats, le Ministère s'appuie sur trois directions générales soit celles de la politique familiale, des services à la famille et à l'enfance et de l'administration ainsi que sur les unités administratives placées sous la direction du sous-ministre.

• Les unités de soutien relevant du sous-ministre

Dans l'exercice de ses fonctions de gestion et de coordination des activités de l'ensemble du ministère, le sous-ministre a sous sa direction les unités administratives suivantes : le Secrétariat, la Direction des communications, la Direction de la planification, le Secrétariat aux aînés et le Secrétariat à la condition féminine.

- **La Direction générale des services à la famille et à l'enfance**

Dirigée par un sous-ministre adjoint, cette direction générale joue un rôle stratégique dans le développement prévu pour répondre aux besoins grandissants en matière de services de garde à la petite enfance, aussi bien en ce qui concerne la qualité des services offerts que le nombre de places à développer. Elle doit coordonner, en collaboration avec les divers partenaires publics et parapublics et avec la clientèle, l'implantation des mesures et des mécanismes de soutien à la mise en œuvre des centres de la petite enfance, de même que le développement et l'allocation des places en services de garde. Afin de réaliser ce mandat, cette direction générale a réparti ses activités entre les directions suivantes : la Direction du soutien au financement et aux systèmes, la Direction du soutien à la qualité des services, la Direction des relations avec les partenaires, la Direction des services à la clientèle de Montréal, la Direction des services à la clientèle du Sud, la Direction des services à la clientèle de l'Est et la Direction des services à la clientèle du Nord-Ouest. Le Service des plaintes relève également du sous-ministre adjoint.

- **La Direction générale de la politique familiale**

Dirigée par une sous-ministre adjointe, cette direction générale est responsable de la conception, du développement, de l'évolution et de l'évaluation de la politique familiale québécoise et des programmes sous la responsabilité du Ministère, et ce, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux et les partenaires de divers milieux travaillant auprès des familles et des enfants. Les activités de cette direction générale sont réparties entre trois directions : la Direction des programmes, la Direction de la recherche et la Direction de la concertation.

- **La Direction générale de l'administration**

Dirigée par un directeur général, cette direction générale assure le soutien au ministère en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle assure l'élaboration et la gestion des politiques et des procédures reliées à ces domaines et en soutient l'application par les différentes unités administratives. Elle assure un suivi et un contrôle du budget de fonctionnement du ministère et du budget de subventions des divers programmes. Pour réaliser son mandat, cette direction générale a réparti ses activités entre trois directions : la Direction des ressources humaines et de la gestion documentaire, la Direction des ressources financières et matérielles et la Direction des ressources informationnelles.

L'organigramme du ministère, en vigueur au 31 mars 2001, est présenté dans les pages centrales du présent document.

Les ressources humaines

Au 31 mars 2001, l'effectif total autorisé, pour le ministère de la Famille et de l'Enfance, s'établissait à 438 équivalents à temps complet (ETC). Le tableau qui suit présente la répartition de cet effectif selon le nouveau plan d'organisation administrative adopté par le Conseil du trésor le 25 juillet 2000.

Effectif autorisé pour le ministère de la Famille et de l'Enfance

Répartition	Nombre de postes		
Direction du ministère	Hors cadre et cadre	Professionnel	Fonctionnaire
Bureau du sous-ministre			
• Bureau du sous-ministre	1,0	5,0	1,0
• Direction des communications	1,0	13,0	13,0
• Direction de la planification	1,0	7,0	1,0
Total partiel	3,0	25,0	15,0
Total du Bureau du sous-ministre			43,0
Direction générale des services à la famille et à l'enfance			
• Bureau du sous-ministre adjoint	1,0	3,0	3,0
• Service des plaintes	1,0	4,0	12,0
• Direction du soutien au financement et aux systèmes	1,0	18,0	21,0
• Direction du soutien à la qualité des services	1,0	15,0	13,0
• Direction des relations avec les partenaires	1,0	1,0	3,0
• Directions des services à la clientèle (4 directions)	7,0	63,0	80,0
Total partiel	12,0	104,0	132,0
Total de la Direction générale des services à la famille et à l'enfance			248,0
Direction générale de la politique familiale			
• Bureau de la sous-ministre adjointe	1,0	1,0	2,0
• Direction des programmes	1,0	10,0	2,0
• Direction de la recherche	1,0	12,0	2,0
• Direction de la concertation	1,0	10,0	2,0
Total partiel	4,0	33,0	8,0
Total de la Direction générale de la politique familiale			45,0
Direction générale de l'administration			
• Bureau du directeur général	1,0	7,0	3,0
• Direction des ressources humaines et de la gestion documentaire	1,0	7,0	14,0
• Direction des ressources financières et matérielles	1,0	6,0	22,0
• Direction des ressources informationnelles	2,0	23,0	15,0
Total partiel	5,0	43,0	54,0
Total de la Direction générale de l'administration			102,0
Total par catégorie d'emplois	24,0	205,0	209,0
Total général			438,0

Au ministère de la Famille et de l'Enfance, 85 % de l'effectif (personnel permanent, temporaire et occasionnel) est syndiqué et 15 %, non syndiqué. Cinq p. cent de l'effectif fait partie du personnel d'encadrement, 47 % appartient à la catégorie des professionnels et 48 %, à celle des fonctionnaires.

Les ressources financières

• Crédits votés

Sur le plan budgétaire, le portefeuille relevant de la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance comprend quatre programmes :

1. Planification, recherche et administration
2. Services à la famille et à l'enfance

3. Prestations familiales

4. Conseil de la famille et de l'enfance.

Le présent rapport fait état, de façon plus détaillée, des ressources financières liées aux programmes 1, 2 et 3. Les ressources financières détaillées du programme 4 sont présentées dans le rapport annuel du Conseil de la famille et de l'enfance.

Le programme 1, « Planification, recherche et administration », regroupe les crédits nécessaires pour assurer, d'une part, la réalisation de recherches, l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux et, d'autre part, la gestion et l'administration du développement des services de garde et autres

services à la famille et à l'enfance (programme 2). Ce programme inclut également les coûts administratifs du ministère.

Le programme 2, « Services à la famille et à l'enfance », regroupe les crédits nécessaires pour, d'une part, développer des services de garde éducatifs de qualité et en favoriser l'accès, et, d'autre part, soutenir financièrement les organismes familiaux et

communautaires, les associations et les regroupements ayant des intérêts en matière de famille et d'enfance.

Le programme 3, « Prestations familiales », permet le versement des prestations familiales, comprenant l'allocation familiale et l'allocation pour enfant handicapé. Il inclut également les coûts de gestion et d'administration de ce programme.

Les ressources financière consacrées aux programmes du ministère (en milliers de dollars)

PROGRAMMES	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)		ÉCART (000 \$)
	2000-2001 (note 1)	1999-2000 (note 2)	
PLANIFICATION, RECHERCHE ET ADMINISTRATION	29 660,1	27 762,4	1 897,7
Autres dépenses de transfert	1 519,7	667,2	852,5
TOTAL PARTIEL	31 179,8	28 429,6	2 750,2
SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE			
Exonération et aide financière aux parents pour les frais de garde	6 334,3	23 758,7	(17 424,4)
Subventions de soutien aux centres de la petite enfance pour les immobilisations	23 076,1	18 741,5	4 334,6
Subventions aux centres de la petite enfance et aux garderies	757 632,6	515 665,7	241 966,9
Autres subventions	2 948,0	1 959,9	988,1
TOTAL PARTIEL	789 991,0	560 125,8	229 865,2
PRESTATIONS FAMILIALES			
Allocation pour enfant	603 513,5	733 112,5	(129 599,0)
Allocation pour enfant handicapé	37 644,4	35 906,5	1 737,9
Soutien administratif	14 066,2	12 764,7	1 301,5
TOTAL PARTIEL	655 224,1	781 783,7	(126 559,6)
CONSEIL DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE	823,0	750,0	73,0
TOTAL GÉNÉRAL	1 477 217,9	1 371 089,1	106 128,8

Note 1 Les dépenses de l'exercice 2000-2001 sont celles inscrites au SYGBEC au 4 mai 2001.

Note 2 Les dépenses de l'exercice 1999-2000 sont celles inscrites au SYGBEC au 28 avril 2000.

5. La planification stratégique

Le contexte socio-économique des familles

La famille représente le premier lieu d'enracinement et de socialisation des enfants. C'est dans la famille que sont, dès le départ, véhiculées la culture et les valeurs d'une société. La famille demeure une valeur primordiale pour les Québécois et les Québécoises. En 1996, le Québec recensait près de 1 290 000 familles avec enfants de tout âge. De ces familles, un peu plus de 947 000 comptaient des enfants de moins de 18 ans et quelque 350 000, au moins un enfant de moins de 5 ans. À ce sujet, un dépliant intitulé *La famille et les enfants au Québec – Principales statistiques* a été réalisé.

La situation économique des familles québécoises a connu une légère amélioration au cours des dernières années; toutefois, elle demeure difficile pour

plusieurs d'entre elles. Le taux de pauvreté des familles monoparentales, dont la responsabilité est généralement assumée par les femmes, demeure élevé. Chez les familles biparentales, plus nombreuses que les familles monoparentales, le nombre de familles à faible revenu est également important. La pauvreté est souvent source d'inégalité des chances et a parfois des conséquences négatives sur les enfants. Ce contexte a incité le gouvernement à continuer d'intervenir, au cours de l'année, en vue d'améliorer la situation économique des familles et des enfants par diverses mesures fiscales et divers programmes d'aide financière directe ou de subventions aux services destinés aux familles.

La conciliation des responsabilités parentales et professionnelles constitue aussi un enjeu majeur pour le Ministère qui doit, avec ses partenaires, soutenir les parents à cet égard. En effet, quelle que soit la situation

familiale, les parents de jeunes enfants travaillent de plus en plus, et cette tendance semble vouloir se maintenir et même s'accroître. La transformation du marché du travail fait en sorte que de nombreux parents sont confrontés à de nouvelles exigences (formation continue, horaires non usuels, etc.). Compte tenu de ce contexte et des conséquences sur les familles, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à offrir à un nombre toujours plus grand de familles des mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles. L'implantation de telles mesures s'avère également profitable pour les employeurs : réduction de l'absentéisme et du stress, réduction du taux de roulement du personnel, amélioration du service à la clientèle et augmentation de la compétitivité.

Par ailleurs, les analyses effectuées sur le plan social, économique et démographique démontrent que la politique familiale ne peut se limiter aux seules mesures adoptées par le Ministère. La baisse rapide du nombre de naissances au cours des dernières années, la montée des unions libres, la hausse du nombre de ruptures, la prise en charge des enfants après la rupture, l'étendue des responsabilités et obligations des parents non gardiens, la présence en plus grand nombre des enfants majeurs à la maison et la diversité des trajectoires familiales sont des phénomènes qui ont pris de l'ampleur dans les années 90 et sur lesquels doit se pencher le Ministère. Ce dernier entend donc faire évoluer la politique familiale de façon à répondre aux besoins changeants des familles et des enfants.

De plus, l'évolution démographique, notamment en ce qui a trait au vieillissement de la population, est appelée à transformer le cadre social, à susciter des adaptations nombreuses, et ce, dans la quasi-totalité des sphères de la vie des collectivités. Considérant l'apparition de nouveaux besoins et l'accroissement des besoins liés à la vieillesse, le défi pour le **Secrétariat aux aînés** est donc de faire en sorte que les actions gouvernementales soient adaptées et répondent aux besoins des aînés.

Les orientations retenues par le Ministère

Les enjeux dégagés par l'analyse de la situation des familles québécoises ont dicté le choix des orientations retenues par le Ministère dans la planification stratégique 2000-2003. Ces orientations portent sur la conciliation de la vie familiale et professionnelle, les services intégrés, adaptés et axés sur la prévention, le soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu, les services à la clientèle et l'information de la population. En privilégiant ces orientations, le Ministère voulait avoir rapidement un impact auprès de la population la plus touchée par les différentes situations contraignantes pour les familles et les enfants. Pour chacune des orientations, le Ministère a déterminé des axes d'intervention et des objectifs. Le présent rapport annuel rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs retenus dans les grandes orientations stratégiques.

Chapitre 2 Les réalisations du ministère

1. À l'égard de la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles

Les services de garde

• Disponibilité des places

Au cours de l'année 2000-2001, le Ministère a poursuivi ses efforts pour faire en sorte de « couvrir les besoins de services de garde éducatifs, et ce, proportionnellement aux besoins et aux préférences des parents exprimés lors de l'*Enquête sur les besoins et préférences des parents en matière de services de garde*, afin d'atteindre les pourcentages¹ suivants » :

Années	Installations - Garderies		Milieu familial		Total des places en services de garde	
	%	Nombre de places	%	Nombre de places	%	Nombre de places
2000-2001	78,5	79 900	51,9	50 700	65,5	130 600
2001-2002	83,8	85 300	61,5	60 100	72,9	145 400
2002-2003	88,3	89 900	71,1	69 500	79,9	159 400

Pour mettre en œuvre un plan révisé de développement de places en services de garde éducatifs, en fonction des résultats de l'*Enquête sur les besoins et préférences des parents en matière de services de garde* et de la capacité de développement du ministère et de son réseau, le Ministère cible 15 000 nouvelles places en moyenne annuellement pour atteindre 200 000 places en 2005-2006, tout en maintenant ses

objectifs de qualité des services. Cette cible a été atteinte et même dépassée. En effet, en 2000-2001, 18 697 places se sont ajoutées au réseau des services de garde, permettant ainsi d'offrir 77 271 places en installation et en garderie et 55 979 places dans les services de garde en milieu familial coordonnés par les centres de la petite enfance, pour un total de 133 250 places occupées par environ 150 000 enfants.

Évolution du nombre de places disponibles en services de garde de 1997-1998 à 2000-2001

Années	Installations - Garderies	Milieu familial	Total des places en services de garde	Nombre de places développées annuellement
	Nombre de places	Nombre de places		
1997-1998	60 541	21 761	82 302	3 438*
1998-1999	63 882	32 816	96 698	14 396
1999-2000	69 671	44 882	114 553	17 855
2000-2001	77 271	55 979	133 250	18 697

* À noter qu'au 31 mars 1997 le nombre total de places en services de garde était de 78 864

¹ Les pourcentages ont été calculés par rapport aux cibles 2005-2006 du plan de développement des places et de la modulation de ce plan, en vigueur au 31 mars 2000 (installations-garderies : 101 800; milieu familial : 97 700; total des places : 199 500).

Il faut également souligner que, depuis le 1^{er} septembre 2000, tous les enfants de moins de cinq ans sont admissibles à des places en services de garde à contribution réduite.

À l'automne 2000, une nouvelle enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 9000 familles québécoises afin de mettre à jour les données de l'*Enquête sur les besoins et préférences des parents en matière de services de garde* effectuée à l'automne 1998. Cette enquête, d'une part, sert de base à l'élaboration du plan de développement des services de garde et, d'autre part, permet de mieux cerner les attentes des parents en ce domaine. Des notions reliées aux besoins des familles de milieu défavorisé et à l'atypisme des horaires de travail ont été ajoutées à la nouvelle enquête dont les résultats seront disponibles au cours de la prochaine année.

Au regard des services de garde éducatifs, le Ministère s'était aussi donné comme objectif d'« évaluer la pertinence et la faisabilité d'offrir des services de garde éducatifs selon des horaires non usuels pour prendre en compte les besoins des parents en emploi ou aux études, et ce, avant juin 2001 ».

Dix projets-pilotes de garde à horaires non usuels ont officiellement débuté le 1^{er} septembre 2000. Les projets ont une durée prévue d'un an. Cette expérimentation est assortie d'une démarche d'évaluation. Pour accompagner cette démarche, un comité de suivi a été mis sur pied à l'automne 2000.

Afin de réaliser l'évaluation des projets-pilotes, le Ministère a conclu une entente de services avec l'Institut national de la recherche scientifique (INRS). Les travaux d'évaluation permettront de :

- décrire le fonctionnement des projets-pilotes (processus);
- connaître les coûts de la garde à horaires non usuels;
- vérifier si les services rendus dans les projets-pilotes répondent aux besoins des parents;
- vérifier si les services rendus dans les projets-pilotes répondent aux besoins des enfants.

• **Qualité des services : qualification du personnel**

L'objectif visé ici était d'« assurer la qualité des services de garde éducatifs en améliorant la qualification du personnel et des gestionnaires conformément aux normes du ministère et selon les ratios suivants : 2/3 du personnel de garde dans les installations des CPE; 1/3 du personnel de garde en garderie; 100 % des responsables en milieu familial; 50 % des gestionnaires répondant au profil de compétences défini

par le Ministère. Cet objectif s'inscrivait dans la continuité des efforts déployés par le Ministère en matière de qualification du personnel au cours des années précédentes.

À cet égard, une brochure intitulée *Les exigences de formation des éducatrices et des éducateurs à l'enfance* a été produite à l'intention du personnel des services de garde. Une deuxième a aussi été éditée sur la *Situation des centres de la petite enfance et des garderies au Québec en 1999*.

Une troisième brochure, intitulée *Règles administratives concernant la classification et la rémunération du personnel des centres de la petite enfance*, a été distribuée aux centres pour leur faciliter la tâche.

Compétences des gestionnaires

Les gestionnaires des centres de la petite enfance (CPE) sont des acteurs clés dans la réalisation des objectifs de qualité et dans le développement des centres de la petite enfance. Leur fonction comporte de nombreux défis et elle s'exerce dans un environnement qui évolue rapidement. Leur niveau de compétence est donc déterminant. Aucune exigence de formation n'est prévue par le règlement, mais le Ministère souhaite favoriser le rehaussement des compétences de ces gestionnaires.

Dans ce contexte, afin d'encourager l'évolution professionnelle des gestionnaires et des futurs gestionnaires des centres de la petite enfance, le Ministère, en collaboration avec ses partenaires nationaux (Association du personnel cadre des centres de la petite enfance, Concertation inter-régionale des centres de la petite enfance du Québec et Fédération des centres de la petite enfance du Québec), a réalisé, au cours de l'année, des travaux visant à mettre à la disposition des gestionnaires un guide de référence en matière de développement de compétences.

Formation des éducatrices et éducateurs

La collecte de données, réalisée en juin 2000 dans l'ensemble des centres de la petite enfance en installations, indique un taux de qualification des éducatrices et éducateurs qui y travaillent de 66,8 %. Selon l'enquête, 86,1 % des installations atteindraient un ratio de personnel qualifié de 2/3 en septembre 2001. De plus, les installations qui ont une date butoir ultérieure à septembre 2001 prévoient, dans une même proportion, l'atteinte de cette hausse réglementaire.

Par ailleurs, le Ministère a maintenu plusieurs des mesures prises pour hausser le taux de qualification soit :

- la poursuite du redressement salarial qui reconnaît la formation par une échelle salariale distincte;

- la poursuite de la campagne de promotion de la profession d'éducateur et d'éducatrice à l'enfance lancée à l'hiver 2001, campagne réalisée au moyen de plusieurs placements publicitaires dans des magazines de formation spécialisés. Le Ministère a aussi été présent à de nombreux salons de formation. Déjà à l'automne 2000, on a assisté à un accroissement de l'ordre de 17 % du nombre d'inscriptions au diplôme d'études collégiales (DEC) pour l'ensemble des collèges du Québec;
- la réalisation de l'« an 2 » de l'important projet de formation pour les éducatrices en emploi. Ce projet, mis en marche en 1999-2000 et s'échelonnant sur trois ans, permettra de qualifier des centaines d'éducatrices. En octobre 2000, un bilan des inscriptions au programme indiquait que près de 500 éducatrices et éducateurs en emploi dans une installation se sont inscrits jusqu'à maintenant à un ou plusieurs cours dans le cadre de ce projet.
- la concertation avec les partenaires des milieux de formation pour assurer une offre de formation de qualité et adaptée aux besoins des services de garde.

• **Qualité des services : rémunération du personnel**

Parallèlement à l'objectif visant l'amélioration de la qualification du personnel, le Ministère a poursuivi ses travaux concernant l'équité salariale et le régime de retraite.

Le rapport du groupe de travail, produit au mois de mai 1999, sur les conditions salariales du personnel des services de garde, recommandait à la ministre la création de deux sous-comités : l'un pour traiter de la question de l'équité salariale et l'autre pour évaluer la faisabilité de la mise en place d'un régime de retraite pour le personnel des services de garde. Dans ce contexte, deux sous-comités ont été formés à la demande de la ministre. Ceux-ci étaient composés de représentants du comité conjoint (Concertation inter-régionale des centres de la petite enfance du Québec et Fédération des centres de la petite enfance), de représentants des instances syndicales et du ministère de la Famille et de l'Enfance.

Le sous-comité sur l'équité salariale a eu comme mandat de proposer une méthode permettant aux centres de la petite enfance d'établir la démarche d'accès à l'équité salariale dont ils sont responsables en tant qu'employeur. Les regroupements nationaux ont été mandatés pour faire part des résultats des travaux du

sous-comité à l'ensemble des centres de la petite enfance et pour faire les démarches nécessaires auprès de la Commission de l'équité salariale. En novembre 2001, chaque centre de la petite enfance sera responsable du respect de la Loi sur l'équité salariale en tant qu'employeur de 50 employés et moins.

Les travaux du sous-comité sur l'évaluation de la faisabilité d'instaurer un régime de retraite pour le personnel des services de garde, qui ont débuté au mois d'octobre 1999, se sont terminés en décembre 2000. Ces travaux consistaient à évaluer les différents régimes possibles, leurs modalités, leur caractère (universalité, transférabilité, etc.), leurs coûts, leur efficacité en regard des avantages tant pour le personnel que pour les employeurs. Une consultation rigoureuse devra se tenir pour choisir un régime de retraite adapté au personnel des services de garde.

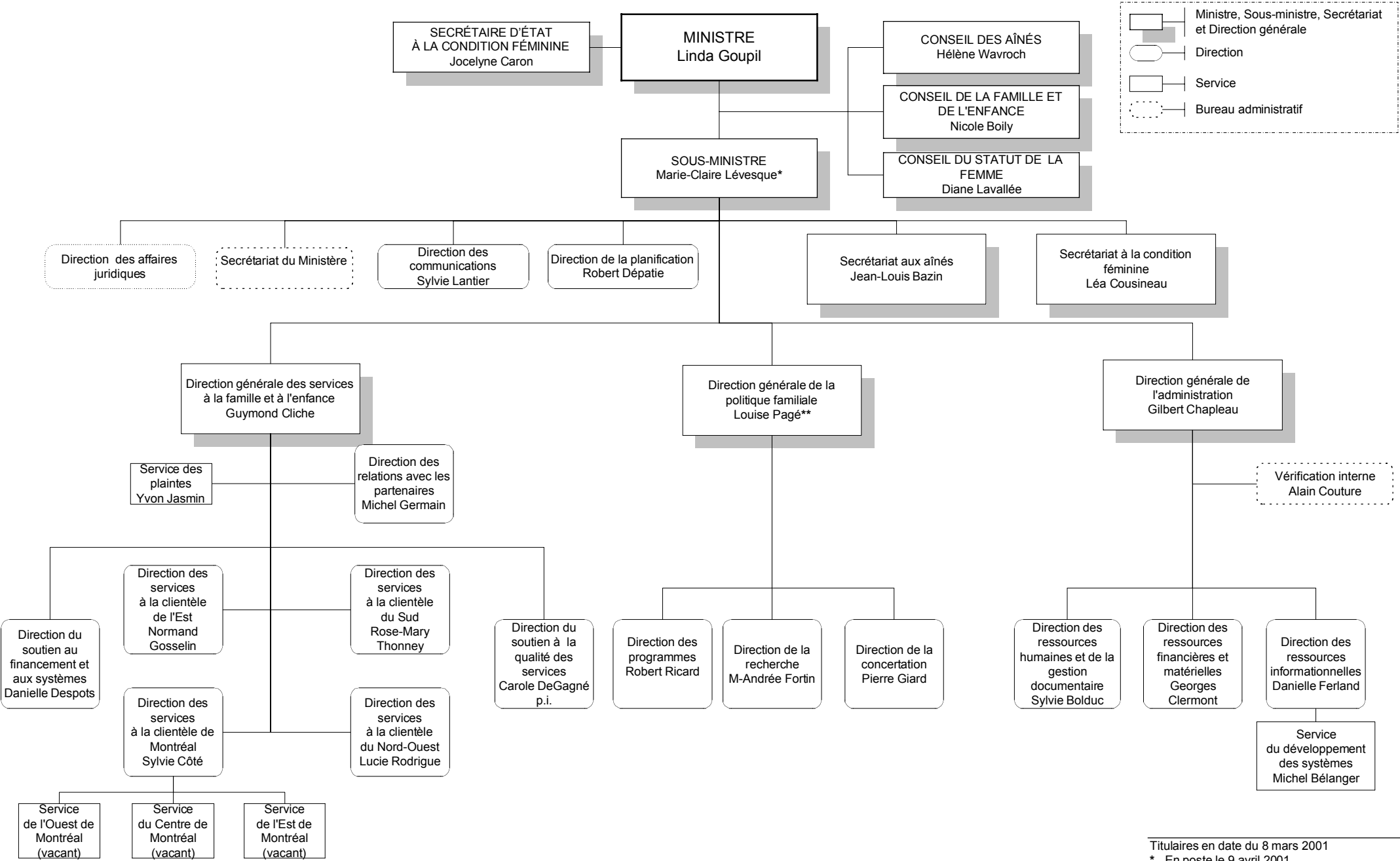
• **Qualité des services : respect des lois et des règlements**

Inspection portant sur la santé et la sécurité dans les services de garde

Au cours de l'année 2000-2001, le Ministère a fait 801 visites d'inspection dans les services de garde avec permis, afin de vérifier le respect de la loi et de la réglementation en vigueur.

C'est ainsi que 421 services de garde ont fait l'objet d'une inspection portant sur la santé et la sécurité. De ce nombre, 277 visites ont été effectuées dans les centres de la petite enfance et 144 dans les garderies. Des inspections partielles relatives aux aires de jeux ont également été faites dans 232 centres de la petite enfance et dans 148 garderies, donnant un total de 380 visites.

De nombreuses infractions se rapportent à l'étiquetage et à l'entreposage des médicaments, des produits toxiques et des produits d'entretien, la tenue de la fiche d'inscription de l'enfant ainsi que la mise en place d'un comité de parents dans les garderies. Le tableau suivant fait état de la répartition des infractions le plus souvent constatées dans les services de garde.



Ministre, Sous-ministre, Secrétariat et Direction générale

Direction

Service

Bureau administratif

Titulaires en date du 8 mars 2001
* En poste le 9 avril 2001
** En poste le 17 avril 2001

Type d'infraction	% d'infraction	
	Centres de la petite enfance inspectés	Garderies inspectées
Mise en place d'un comité de parents	—	51 %
Étiquetage et entreposage des médicaments, des produits toxiques ou d'entretien	41 %	50 %
Tenue de la fiche d'inscription de l'enfant	34 %	35 %
Cours de premiers soins	31 %	10 %
Structures de jeux et surfaces d'absorption non sécuritaires	22 %	25 %
Autorisation d'administrer des médicaments	19 %	24 %
Registre des médicaments	19 %	22 %
Modalité de reconnaissance	15 %	—
Entretien et propreté des locaux	12 %	22 %
Liste des numéros de téléphone d'urgence	13 %	17 %

Traitement des plaintes

En 2000-2001, le Ministère a reçu 1301 plaintes dont 1078 se rapportant aux services de garde titulaires d'un permis et 223 concernant des services de garde exploités dans l'illégalité. Chacune de ces plaintes pouvait comporter plusieurs motifs.

Au total, 1157 plaintes ont été retenues, soit 948 relatives aux services de garde avec permis et 209 relatives aux services de garde sans permis. Notons que 144 plaintes n'étaient pas du ressort du ministère et ont fait l'objet d'un renvoi vers les instances compétentes.

Des 948 plaintes retenues pour les services de garde avec permis, 643 ont fait l'objet d'un traitement individuel alors que 231 plaintes ont été examinées de façon globale. Ces dernières portaient exclusivement sur la surtarification des services, en particulier dans des garderies et, dans une moindre mesure, en milieu familial ou en installation de centres de la petite enfance². Un contrôle soutenu de cette pratique, qui peut prendre diverses formes, a été effectué en 2000-2001. Un plan d'intervention dans toute situation de ce type a également été élaboré, et il sera appliqué en 2001-2002. Finalement, 74 plaintes étaient en cours de traitement au 31 mars 2001.

² Notons qu'au total, 305 plaintes ont eu pour motif la surtarification des services de garde. De ce nombre, 74 contenaient d'autres motifs de plaintes, qui ont fait l'objet d'un traitement individuel.

Le Ministère a également reçu 209 plaintes concernant des services de garde exerçant leurs activités dans l'illégalité. De ce nombre, 192 ont été retenues et ont nécessité une ou plusieurs visites d'inspection, alors que 17 plaintes étaient en cours de traitement au 31 mars 2001. Si la personne visée reçoit sept enfants ou plus et n'est pas titulaire d'un permis de garderie ou n'est pas reconnue à titre de responsable d'un service de garde en milieu familial, le Ministère exige de cette personne un engagement à respecter la loi. Une attention particulière est portée aux plaintes indiquant que la santé et la sécurité des enfants peuvent être compromises.

Des 643 plaintes traitées de façon individuelle dans les services de garde avec permis, 245 se sont avérées fondées alors que 247 ne l'étaient pas. Dans 151 cas, le Ministère n'a pu conclure au bien-fondé de la plainte, faute de preuve.

Les sujets de plaintes le plus souvent évoqués sont illustrés au tableau suivant :

Sujets de plaintes*	%
Frais de garde exigés de plus de 5 \$ par jour (surtarification)	32 %
Non-respect des ratios (nombre d'enfants par adulte)	21 %
Plaintes portant sur l'éthique **	17 %
Manque de surveillance des enfants	9 %
Malpropreté et manque d'entretien des locaux, de l'équipement...	8 %
Personnel non qualifié	8 %
Menu non équilibré	7 %
Pauvreté du programme d'activités	6 %

* Une plainte peut contenir plusieurs sujets de plaintes.

** Les plaintes portant sur l'éthique regroupent les plaintes relatives à la violence corporelle (2 %), aux agressions sexuelles (1 %) et aux attitudes du personnel inacceptables envers les enfants (14 %)

La majorité des plaintes provenaient des parents, soit 72 % touchant des services de garde avec permis et 29 % concernant des services de garde sans permis. Dans 25 % des cas visant des services de garde exerçant leurs activités illégalement, les plaintes ont été déposées par des voisins.

Personnes plaignantes	Services de garde avec permis	Services de garde sans permis
Parents	72 %	29 %
Voisins	1 %	25 %
Anonymes	8 %	17 %
Intervenants	12 %	14 %
Autres	7 %	13 %

Politiques de traitement des plaintes

Le ministère de la Famille et de l'Enfance a adopté deux nouvelles politiques de traitement des plaintes.

La *Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services offerts à la Direction générale des services à la famille et à l'enfance* vise à améliorer l'efficacité de la direction et à accroître le degré de satisfaction de la population et des partenaires à l'égard de la qualité des services rendus.

La *Politique d'examen des plaintes touchant la qualité des services de garde éducatifs* a pour but d'établir les principes directeurs, de définir la notion de plainte et de préciser les recours des citoyens et citoyennes dans les cas où les services de garde éducatifs n'ont pas été offerts conformément aux normes et aux règlements.

Dans la mise en œuvre de ces politiques et des procédures qui en découlent, un service des plaintes a été constitué au ministère afin d'en coordonner l'application et de voir au règlement adéquat des plaintes. Au cours de l'automne 2000, un comité de consultation a aussi été mis sur pied avec les représentants des services de garde, afin d'assurer une implantation progressive des politiques et des procédures de traitement des plaintes et d'examiner la pertinence d'offrir des activités de soutien, d'information et de formation sur le traitement des plaintes aux services de garde, par l'intermédiaire de leurs regroupements et associations.

• Gestion des services de garde en milieu autochtone

Depuis sa création en 1997, le ministère de la Famille et de l'Enfance a intensifié ses contacts avec les communautés autochtones, dans le cadre du développement des services de garde à la petite enfance. Un des résultats probants de ces interventions est le fait qu'en 2001, il y a 28 centres de la petite enfance en milieu autochtone, qui offrent 1466 places. Pour mesurer le chemin parcouru, il faut se rappeler qu'en 1995 la majorité des communautés autochtones du Québec n'avait pas accès à des services de garde régis.

À cet égard, le ministère de la Famille et de l'Enfance souhaite poursuivre et harmoniser ses interventions en milieu autochtone. Pour ce faire, le Ministère se réfère aux objectifs qu'il s'est fixés, soit :

- assurer le développement et l'accessibilité de services de garde qui répondent aux besoins des populations autochtones;

- faciliter l'adaptation des CPE aux réalités culturelles autochtones;
- soutenir la prise en charge, par les communautés autochtones, de leurs services de garde;
- favoriser une approche de partenariat, de concertation et de coopération avec les communautés autochtones.

Par conséquent, une entente entre le Ministère et l'Administration régionale Kativik (ARK) a été conclue et signée le 26 avril 2001. Par cette entente, le Ministère a délégué à l'ARK les pouvoirs de délivrance, de renouvellement, de suspension et de révocation de permis. S'y ajoutent l'inspection des services de garde éducatifs, le traitement des plaintes ainsi que le soutien technique et professionnel à donner aux CPE inuits. De plus, l'ARK se voit transférer les responsabilités du Ministère en matière d'administration des programmes de subvention, d'harmonisation de la réglementation et de détermination des besoins de développement des services de garde. À cette liste de pouvoirs administratifs, dont l'exercice est délégué, s'ajoute l'exécution, pour et au nom de la ministre, des règlements suivants :

- Règlement sur les centres de la petite enfance,
- Règlement sur les garderies,
- Règlement sur la contribution réduite.

Une amorce de processus de négociation est en cours, afin de permettre la mise en place de centres de la petite enfance. Les discussions avec les Abénaquis, les Attikameks, les Montagnais de la Basse-Côte-Nord et les Algonquins, qui viennent de débiter, ont pour objectifs de créer un climat de travail favorable à la création de partenariats et de mettre à jour les besoins de ces communautés.

Quant aux communautés mohawks, les négociations se déroulent de façon qu'une entente soit conclue en mars 2002. Le tableau ci-dessous indique le développement accompli et fait état du nombre de projets en cours d'implantation dans les différentes communautés autochtones :

Nations	Services de garde			Communautés desservies
	Permis	Implantations	Ententes	
Abénaquis	0	0	1*	0/2
Algonguins	1	5	1*	6/9
Attikameks	1	1	0	2/3
Cris	9	0	1*	9/9
Hurons/Wendat	0	1	0	1/1
Malécites	0	0	0	S/O
Micmacs	2 (IMF)	0	0	2/3
Mohawks	0	2	2*	2/3
Montagnais	4	1	2*	5/9
Naskapis	1	0	0	1/1
Inuits	9 (IMF)	6	1ARK	14/14
Hors réserves	1	2	0	3/5
Total	28	18	8	45/59

* Ententes en négociation

• Intégration des enfants handicapés

L'intervention du ministère de la Famille et de l'Enfance en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde à la petite enfance comporte trois volets.

Le **premier volet** concerne l'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé. À cet égard, le Ministère a poursuivi ses travaux de réflexion en vue de hausser cette allocation dans le cadre des règles budgétaires de 2001-2002. L'objectif visé est d'améliorer et de faciliter l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde.

Le **second volet** est l'action intersectorielle sur le plan provincial. À cet égard, le Ministère a participé aux travaux du Comité interministériel MEQ-MFE-MSSS en vue de trouver des solutions concertées au problème des services offerts aux enfants handicapés. Les questions traitées dans le cadre des travaux du comité étaient les suivantes :

- réponse aux besoins des enfants handicapés de 4 ans en fonction des responsabilités des ministères concernés;
- enjeux de l'intégration des enfants handicapés âgés de 5 ans au 30 septembre dans les services de garde à l'enfance ou dans le milieu scolaire;
- besoins et modalités de garde pour les enfants handicapés âgés de 60 mois et plus au 30 septembre et fréquentant le réseau scolaire.

En outre, le Ministère a poursuivi la coordination des travaux du Comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde³. Ces travaux visaient à favoriser un meilleur arrimage et une plus grande concertation entre les différents intervenants engagés dans l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde. Dans le cadre de son mandat, le comité a travaillé au cours de l'année 2000-2001 à la réalisation d'un *Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde*. Le lancement officiel par la ministre a eu lieu, le 7 juin 2001, en présence de nombreux partenaires.

Le **troisième volet** est celui de l'intervention locale. À ce titre, les conseillers et les conseillères aux services famille-enfance soutiennent les services de garde pour les aider à mieux comprendre la politique du ministère de la Famille et de l'Enfance en matière d'intégration. En outre, plusieurs conseillères et conseillers en développement famille-enfance ont participé aux tables régionales pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde. Enfin, au cours de l'année, certains conseillers ont participé, en concertation avec des intervenants d'autres secteurs, à la recherche de solutions de garde pour des enfants handicapés présentant des cas particuliers.

³ Participent également à ce comité le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation et l'Office des personnes handicapées du Québec. De plus, le comité comprend des représentants et des représentantes des réseaux de la santé et des services sociaux, des services de garde du Québec, des milieux communautaires ainsi que des organismes de défense et de promotion des droits des personnes handicapées.

L'assurance parentale

Au cours de l'année 2000-2001, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de « faire en sorte qu'à compter de 2002 l'ensemble des parents travailleurs aient accès à des congés parentaux, sous réserve du résultat des négociations avec le gouvernement fédéral ».

Plusieurs étapes ont ainsi été franchies, soit :

Juin 2000 :	Dépôt à l'Assemblée nationale du projet de loi 140 sur l'assurance parentale. Appui de l'opposition officielle.
Automne 2000 :	Auditions de la Commission des affaires sociales sur le projet de loi sur l'assurance parentale (projet de loi 140). Appui unanime des partenaires.
25 mai 2001 :	Adoption de la Loi sur l'assurance parentale par l'Assemblée nationale.

Cette loi a fait l'objet d'une campagne promotionnelle sous la forme de placements publicitaires parus à la mi-juin dans les quotidiens et certains hebdomadaires ciblés.

Il faut souligner cependant que l'instauration du régime québécois d'assurance parentale demeure tributaire de la volonté du gouvernement fédéral de reprendre les négociations interrompues depuis 1997.

L'engagement des milieux de travail

En plus de travailler à l'instauration d'un régime d'assurance parentale, le Ministère désire « favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles en concertation avec les acteurs concernés (syndicats, patronat, ministères et organismes gouvernementaux, organismes communautaires, etc.) ». À cette fin, il a tenu en janvier 2001 une rencontre exploratoire avec les ministères les plus concernés par la conciliation famille-travail pour discuter d'actions possibles et pour tester des hypothèses de travail en concertation en vue de faciliter la conciliation famille-travail pour les travailleuses et les travailleurs québécois.

Des discussions ont aussi été entreprises avec des partenaires publics et privés visant à soutenir les milieux de travail au regard de la conciliation famille-travail. Les discussions se poursuivent et il est surtout question d'information et de sensibilisation de même que de l'éventualité d'une action incitative à l'intention des petites et moyennes entreprises pour l'implantation de mesures de conciliation famille-travail dans ces milieux.

Les actions réalisées jusqu'à maintenant en préparent d'autres, plus concrètes, qui permettraient de toucher plus directement les milieux de travail.

Les services de garde à contribution réduite constituent aussi une mesure facilitant la conciliation famille-travail. Il faut noter, en outre, que plusieurs centres de la petite enfance sont situés en milieu de travail comme le montre le tableau suivant.

Installations des centres de la petite enfance (CPE) en milieu de travail, selon la région administrative au 31 mars 2000

Régions	Installations des CPE en milieu de travail	Total des installations	Proportion des installations en %
Bas-Saint-Laurent	3	17	17,6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	25	4,0
Capitale-Nationale	28	96	29,2
Mauricie	6	26	23,1
Estrie	7	50	14,0
Montréal	68	247	27,5
Outaouais	5	39	12,8
Abitibi-Témiscamingue	4	11	36,4
Côte-Nord	2	11	18,2
Nord-du-Québec	0	20	0,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	10	0,0
Chaudière-Appalaches	4	43	9,3
Laval	8	32	25,0
Lanaudière	4	31	12,9
Laurentides	2	38	5,3
Monterégie	16	114	14,0
Centre-du-Québec	4	23	17,4
Total	162	833	19,4

Source : Situation des centres de la petite enfance et des garderies au Québec en l'an 2000. Analyses des rapports d'activités 1999-2000 soumis par les services de garde.

2. À l'égard des services intégrés, adaptés et axés sur la prévention

Afin de favoriser l'égalité des chances de tous les enfants, le Ministère a « adopté une stratégie d'intervention particulière auprès des enfants et des parents issus des milieux défavorisés en concertation avec les partenaires (réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, organismes communautaires, municipalités, etc.) ».

L'intervention du ministère s'est concrétisée par la poursuite de la mise en œuvre de trois programmes d'allocation spécifique pour les services de garde. Le premier vise les enfants dont les parents sont bénéficiaires de l'aide de dernier recours, permettant à 5955 enfants de bénéficier d'une exemption de contribution au cours de l'année 2000-2001. D'autre part, deux programmes s'adressent aux centres de la petite enfance qui reçoivent des enfants de milieux défavorisés. L'allocation spécifique pour les services de garde situés dans des zones défavorisées et accueillant un nombre important d'enfants bénéficiant d'une exemption de contribution a été versée à 122 centres de la petite enfance et le budget a été augmenté à 1,2 M \$. Quant à l'allocation pour l'intervention précoce favorisant l'implantation du programme *Jouer c'est magique*, une somme de 371 000 \$ a été répartie entre 46 centres de la petite enfance et quatre regroupements régionaux de centres de la petite enfance. En plus de ces programmes, le Ministère a aussi continué à appliquer son critère national de priorité de développement de places en services de garde destinées à une population défavorisée.

Les allocations spécifiques pour milieu défavorisé

1. Allocation pour l'exemption de la contribution parentale (ECP) (Comparaison 1999-2000 et 2000-2001)

Années budgétaires	Composantes recevant une allocation ECP	Nombre d'enfants bénéficiant de l'ECP	Allocation supplémentaire pour l'ECP
1999-2000	967	4894	3 472 057 \$
2000-2001	1169	5955	4 215 193 \$

2. Allocation pour une installation d'un centre de la petite enfance (CPE) située en milieu défavorisé

Année budgétaire	Installations recevant une allocation supplémentaire	Allocation supplémentaire pour installation située en milieu défavorisé
2000-2001	122	1,2 million \$

3. Allocation pour l'intervention précoce en milieu défavorisé

Année budgétaire	CPE et regroupements recevant une allocation pour l'intervention précoce	Allocation pour l'intervention précoce en milieu défavorisé
2000-2001	46	371 800 \$

Le Ministère participe également, depuis l'automne 2000, à l'implantation du *Programme de soutien aux jeunes parents* du ministère de la Santé et des Services sociaux, à l'élaboration de la Stratégie gouvernementale de la lutte contre la pauvreté, aux travaux entourant le projet d'un programme intégré « santé et services sociaux » en centre de la petite enfance. Il contribue aux travaux du Plan d'action gouvernemental en matière de prévention des grossesses précoces et de soutien aux mères adolescentes. Enfin, le Ministère collabore aux travaux visant à soutenir la Commission administrative régionale de l'Île-de-Montréal dans le choix d'approches et de moyens communs aux ministères intervenant sur ce territoire pour améliorer les conditions de vie des plus démunis.

Ces travaux conjoints ont permis d'avancer dans l'élaboration d'un cadre de référence sur l'intervention en milieu défavorisé, à la fois propre au ministère et complétant les autres ressources du domaine de la petite enfance.

Dans le but d'« adapter la politique familiale aux besoins émergents des familles et des enfants », le Ministère a mené des actions de coordination, de concertation et de recherche en vue de « proposer au gouvernement, d'ici 2003, des orientations, politiques ou programmes, en concertation avec les partenaires et les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux ».

La coordination et la concertation

• Forum des partenaires de la politique familiale

Le 2 juin 2000 s'est tenue une séance de travail d'envergure réunissant les membres du Forum et ceux du Réseau des répondantes et répondants des ministères et organismes gouvernementaux. Cette rencontre avait pour objectif de dégager les priorités d'action pour les prochaines années en matière de soutien au rôle parental. Les 26 recommandations contenues dans le rapport du groupe de travail mis sur pied par le Forum en 1999 sur cette question ont servi de base aux travaux de cette journée. Les échanges et les discussions de la journée ont permis d'établir des priorités d'action qui ont, par la suite, alimenté la prépara-

tion d'une proposition de plan d'intervention pour le soutien au rôle parental. Cette proposition a été présentée aux partenaires lors de la rencontre statutaire du Forum des partenaires, tenue le 15 février 2001.

Les objectifs particuliers poursuivis dans le cadre de cette troisième rencontre des partenaires étaient les suivants :

- faire le point sur l'évolution des différentes mesures de la politique familiale et échanger avec les partenaires sur leurs perceptions de cette évolution;
- faire le point sur les travaux réalisés par le Groupe de travail sur la reconnaissance et le financement des organismes communautaires Famille;
- présenter une proposition de plan d'intervention pour le soutien au rôle parental et obtenir l'avis des différents partenaires sur cette proposition;
- adapter le cadre de fonctionnement du Forum.

En vue d'accompagner le ministère dans les travaux de mise en œuvre du plan d'intervention, la mise sur pied d'un comité de suivi a été entreprise. Ce comité sera composé d'un représentant de chacun des sept grands secteurs d'intervention : milieux communautaire, municipal, syndical, patronal, de même que les secteurs de l'éducation, de la santé et des services sociaux et des services de garde; s'y ajoutera un représentant du Groupe de travail sur le soutien au rôle parental. Ce comité aura notamment pour mandat de conseiller le ministère dans l'évolution des travaux liés au plan, d'assurer la liaison avec les partenaires des secteurs concernés et de faire rapport au Forum des partenaires.

• Réseau gouvernemental des répondants et des répondantes en matière de politique familiale

Le Réseau gouvernemental en matière de politique familiale s'est réuni à quatre reprises durant la dernière année financière.

La séance de travail du Forum des partenaires de la politique familiale du 2 juin 2000 : Le Réseau a participé à une réunion le 13 avril 2000 et à la séance de travail du Forum qui a eu lieu à Montréal, le 2 juin 2000, afin de déterminer les priorités en matière de soutien au rôle parental dans le cadre de la politique familiale. Cette activité visait à donner suite au rapport du Groupe de travail sur le soutien au rôle parental déposé lors de la rencontre du Forum du 10 février 2000.

La conciliation famille-travail : Lors de la rencontre du 21 novembre 2000, le Ministère a présenté aux membres du Réseau un état de situation dans le dossier de la conciliation famille-travail. La stratégie

que le Ministère est à élaborer, au regard de la conciliation famille-travail, a été expliquée, et plusieurs ministères et organismes gouvernementaux travaillent depuis à définir et à réaliser des actions dans ce domaine, actions qui reposent sur deux grands principes directeurs : elles doivent avoir un effet intégrateur et mobilisateur; elles doivent aider à changer les mentalités et les attitudes.

La mise à niveau des connaissances : Les rencontres régulières du Réseau servent d'occasions privilégiées pour partager de l'information sur les projets gouvernementaux. Les répondants sont appelés à faire connaître les engagements des ministères et organismes dans le cadre de la politique familiale au sein de leur organisation et à faire la promotion de divers programmes et projets gouvernementaux élaborés en matière de famille et d'enfance. La rencontre du 31 janvier 2001 aura permis notamment de faire le point et d'avoir des échanges avec des personnes invitées sur des questions reliées aux jeunes et aux familles :

- les suites du Forum élargi du 2 juin 2000 (projet de plan d'intervention pour le soutien au rôle parental);
- les suites des travaux avec les partenaires gouvernementaux sur la conciliation famille-travail;
- la réforme de l'éducation;
- le bilan de la Politique en matière de violence conjugale;
- le projet de régime québécois d'assurance parentale.

La poursuite des collaborations : Le Ministère a amorcé les travaux visant à faire une analyse des plans stratégiques de chaque ministère et organisme membre du Réseau, afin de vérifier la prise en compte des familles dans les priorités gouvernementales et de dresser un portrait des actions et des mesures en faveur des jeunes et des familles. Ce portrait sommaire servira de document de base pour orienter les actions futures du Réseau.

• Régionalisation des activités

Les ententes spécifiques de développement des centres de la petite enfance et des garderies, conclues entre le Ministère, les conseils régionaux de développement (CRD), le ministère des Régions et le ministère des Affaires municipales et de la Métropole, ont pour objet d'assurer une meilleure adaptation des interventions du ministère aux réalités régionales en définissant les engagements des parties en matière de planification du développement des services de garde. Dans la région des Laurentides, les dispositions d'un avenant rédigé à l'été 2000 prévoient la participation

d'Emploi-Québec, dont le rôle sera de soutenir le développement du réseau des services de garde en matière de main-d'œuvre pour la durée de l'entente.

Ces ententes ont une durée de trois ans; une évaluation annuelle de leur mise en œuvre et de leur mode de fonctionnement est prévue au terme de chaque année. Au cours de l'automne 2000, le Ministère a fixé les paramètres à observer en fonction des objectifs de chaque entente, déterminé des critères d'évaluation et proposé à tous les CRD un cadre d'évaluation accompagné d'une grille d'analyse. Au 31 mars 2001, plus de la moitié des ententes spécifiques arrivaient au terme de leur première année d'application et leurs signataires avaient fait parvenir au ministère leur rapport d'évaluation annuelle.

Par ailleurs, comme prévu dans le texte des ententes, le Ministère a produit un rapport portant sur l'utilité du processus de consultation dans la planification des places en services de garde et dans la prise de décision ministérielle.

En octobre 2000, en collaboration avec l'Association des régions du Québec (ARQ), le ministère de la Famille et de l'Enfance conviait les directrices et directeurs généraux des CRD et les agentes et agents de développement responsables du dossier famille-enfance à une journée de discussions et d'échanges sur les modalités d'application des ententes et sur les perspectives d'avenir. L'ordre du jour de la rencontre, sur le thème « Le partage des responsabilités MFE-CRD : pour entrer dans la ronde... », prévoyait des discussions en atelier et une mise en commun des travaux en plénière. Un document, préparé par le Ministère et soumis préalablement aux représentants de l'ARQ et des CRD, a été déposé pour alimenter les travaux en atelier; ce document vise à apporter un éclairage sur les responsabilités du ministère de la Famille et de l'Enfance, des conseils régionaux de développement ainsi que des différents partenaires gouvernementaux, régionaux et locaux reliés au développement des services de garde dans les régions.

Par ses interventions dans les régions, le Ministère consolide ses liens avec les instances régionales et locales, élabore de nouvelles stratégies adaptées aux réalités et aux particularités de chacun des milieux afin de rendre accessibles le plus rapidement possible les places en services de garde et de créer des emplois dans les entreprises d'économie sociale.

• Les agressions sexuelles

Au cours de l'exercice financier 2000-2001, le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, dont le ministère de la Famille et de l'Enfance fait partie, a terminé ses travaux sur l'élaboration des *Orientations*

gouvernementales en matière d'agression sexuelle et le plan d'action qui s'y rattache ainsi que sur l'*Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique*; ces documents ont été rendus publics en mars 2001.

Le Ministère, après transmission de ces documents à l'ensemble des services de garde, mettra en œuvre une série de mesures de sensibilisation et de formation à l'intention des intervenants sur le problème des agressions sexuelles, amorçant ainsi la réalisation des engagements du plan d'action.

• La condition féminine

Le ministère de la Famille et de l'Enfance est partie prenante du Réseau des responsables gouvernementaux de la condition féminine. De ce fait, il participe à des travaux de concertation et s'assure que les préoccupations relatives à la condition féminine soient intégrées dans diverses actions du ministère. Pour y arriver, le Ministère a pris plusieurs engagements dans le cadre du programme d'action 2000-2003 *L'égalité pour toutes les Québécoises*, rendu public en août 2000, notamment en matière de services de garde.

• Le programme « Brancher les familles sur Internet »

Dans le cadre du programme « Brancher les familles sur Internet », administré et coordonné par le ministère de l'Industrie et du Commerce, le Ministère a participé aux travaux du comité consultatif formé pour suivre l'évolution du programme, proposer des modifications au besoin et préparer le processus d'évaluation. Ce programme prenait fin le 31 mars 2001. Le Ministère s'est assuré que le programme était équitable pour les familles en fonction des critères d'admissibilité retenus. Selon le ministère de l'Industrie et du Commerce, le programme a permis le branchement de 270 048 familles sur Internet, dépassant ainsi largement l'objectif initial de 160 000 familles.

• Autres thèmes de concertation

Le Ministère a participé à plusieurs comités et groupes de travail en vue d'améliorer les mesures et les programmes qui touchent les familles et les enfants, soit :

- le Comité d'orientation du programme de formation sur la prévention du crime et sur l'amélioration de la sécurité à l'intention des collectivités locales;
- le Comité de soutien à la recherche sur les politiques familiales municipales;

- le Comité de suivi sur l'implantation de la médiation familiale;
- le Comité de suivi du modèle québécois de fixation des pensions alimentaires pour enfants;
- le Groupe de travail sur les droits de garde et de visite des enfants;
- le Groupe de travail sur le soutien au rôle parental.

La recherche

Le Ministère contribue à l'adaptation de la politique familiale par le développement des connaissances sur les situations et sur les conditions de vie des familles et des enfants, sur les clientèles, sur les programmes et sur les enjeux qui confrontent le Ministère. Plusieurs voies ont été empruntées au cours de l'année 2000-2001 pour assurer le développement des connaissances et leur utilisation.

• Les actions concertées

Le Ministère a participé activement à l'élaboration de l'*Action concertée sur le travail en mutation*. Parmi les projets soumis, sept ont été financés dont un qui porte sur « la conciliation famille-travail dans une économie en mutation ». Le budget global est de près de un million de dollars.

Au cours de l'année 2000-2001, le Ministère a participé à une deuxième action concertée : l'*Action concertée sur la famille et les responsabilités parentales*. L'appel d'offres a été lancé auprès de la communauté scientifique en mars 2001. Le budget est d'environ un million de dollars et servira à financer six ou sept projets de recherche.

Les quatre axes de recherche soumis aux chercheurs sont les suivants :

- la préparation au rôle de parent : les besoins en matière de formation et d'information et la pertinence des services en place pour y répondre;
- l'adaptation du droit aux nouvelles réalités familiales et aux valeurs qui les sous-tendent;
- le soutien des organismes de services aux parents qui vivent des situations difficiles;
- l'action intersectorielle en soutien aux familles.

Par ailleurs, au cours de l'année, quatre rapports ont été déposés au ministère à la suite de sa participation à des actions concertées antérieures :

- Marie-Hélène Saint-Pierre et Renée B. Dandurand. *Axes et enjeux de la politique familiale québécoise. Présentation d'une recension informatisée des écrits*, INRS-Culture et Société, Action concertée, FCAR, juin 2000, 154 pages.

- Marie-Hélène Saint-Pierre, Anne Deret, Nancy Meilleur, Annie Leblanc, Catherine Patenaude et Marianne Kempeneers, sous la supervision de Renée B. Dandurand. *La prise en charge des enfants au Québec. Présentation d'une recension informatisée des écrits*, INRS-Culture et Société, Action concertée, FCAR, juin 2000, 195 pages.
- Renée B. Dandurand, Josée Bergeron, Marianne Kempeneers et Marie-Hélène Saint-Pierre. *Les politiques familiales : comparaison des programmes en vigueur au Québec avec ceux d'autres provinces canadiennes, des États-Unis, de la France et de la Suède*, INRS-Culture et Société, Action concertée sur la famille et l'enfance, FCAR, février 2001, 21 pages.
- Diane-Gabrielle Tremblay, Télé-université, et Charles-Henri Amherdt, professeur, Université de Sherbrooke. *La vie en double : obstacles organisationnels et socioculturels à la conciliation emploi/famille chez les pères*, Action concertée sur la famille et l'enfance, FCAR, avril 2000, 99 pages.

• L'engagement dans un partenariat de recherches

Le Ministère fait également partie d'un partenariat de recherches *Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles*, partenariat qui regroupe des chercheurs universitaires, des représentants du milieu communautaire et du milieu gouvernemental.

Un rapport de recherche, réalisé dans le cadre de ce partenariat à la demande des représentants gouvernementaux, a été déposé en 2000-2001. Il s'agit de *La prise en charge des enfants aux États-Unis. Présentation d'une recension des écrits- Tome II*, de Marie-Hélène Saint-Pierre, sous la supervision de Renée B. Dandurand (INRS-Culture et Société; Partenariat « familles en mouvance », février 2001, 104 pages).

Ce partenariat a aussi permis la tenue de plusieurs activités de diffusion et de transfert des connaissances, s'adressant entre autres au personnel du ministère. Ces activités sont :

- Séminaire sur *Les politiques familiales au Québec selon une perspective comparative et contextuelle*, Québec, 16 février 2001. Invitées : Renée Dandurand, professeure et chercheuse, INRS-Culture et Société, et Marie-Hélène Saint-Pierre, chercheuse;
- Séminaire portant sur les *Congés parentaux : constats, enjeux et défis*, Montréal, 12 décembre 2000;
- Séminaire sur les *Ruptures d'union : prévention à développer auprès des enfants*, Montréal, 16 janvier 2001;

- Colloque *Visions de la famille*, Montréal, 1^{er} et 2 février 2001.

Dans le cadre du colloque « Visions de la famille », un représentant du ministère de la Famille et de l'Enfance, a fait une présentation intitulée *Recension de certaines définitions du concept « famille » dans la législation québécoise et perspective internationale de cette notion dans certains pays européens*.

• La création d'un comité interministériel de recherche

Le Ministère a également formé un comité interministériel de recherche composé des principaux ministères partenaires de la politique familiale. L'objectif visé est, dans un premier temps, d'avoir des échanges sur les recherches en cours ou projetées dans les ministères et organismes présents et éventuellement de participer à des recherches conjointes sur des sujets d'intérêt commun reliés à la famille et à l'enfance. Le comité est formé de dix ministères, outre le ministère de la Famille et de l'Enfance. Une première réunion a été tenue le 22 novembre 2000. Les discussions ont permis d'établir qu'il serait pertinent de disposer de mécanismes d'échange d'information et de former des groupes de travail selon l'intérêt des ministères.

• Le programme d'appui à la recherche sur les familles et les enfants

Le Ministère assume la responsabilité de la gestion et du suivi de ce programme dont l'enveloppe budgétaire annuelle est de 250 000 \$. Ce programme vise à favoriser le développement et la diffusion de la recherche en matière familiale. Pour l'année en cours, sept demandes d'aide ont été subventionnées, dont trois pour des projets de diffusion et de transfert des connaissances et les autres pour des projets de recherche. Un dépliant d'information sur le programme a été distribué auprès des clientèles ciblées.

3. À l'égard du soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu

Les prestations familiales

Pour février 2001, le Ministère s'était donné deux objectifs touchant les mesures de soutien financier aux familles, à savoir :

- « proposer de nouvelles modalités de soutien aux familles tout en garantissant le niveau actuel d'aide financière »;
- « évaluer les besoins essentiels des enfants, en collaboration avec le ministère des Finances et en concertation avec les partenaires concernés ».

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Ministère a entrepris des travaux concernant le soutien financier aux familles. Ces travaux se sont faits conjointement avec le ministère des Finances, en collaboration avec les ministères et organismes responsables des programmes d'aide aux familles.

Le groupe de travail interministériel, mis sur pied en juillet 2000, a produit en novembre un rapport préliminaire qui traçait le bilan des mesures d'aide consacrées au soutien aux familles par le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral.

Ce bilan montre que le soutien aux familles a atteint, en 2000, 5,6 milliards de dollars, dont 3,4 milliards proviennent du gouvernement du Québec. L'ensemble de l'aide budgétaire et fiscale du Québec est près de deux fois plus élevée en dollars par famille que l'aide offerte par l'Ontario.

Le ministère de la Famille et de l'Enfance a participé à l'élaboration de la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté.

4. À l'égard des services à la clientèle et de l'information à la population

L'approche centrée sur la clientèle

Pour offrir de meilleurs services à sa clientèle, le Ministère veut, « d'ici la fin mars 2003, améliorer les mécanismes d'information et les processus d'échange avec la clientèle en utilisant le potentiel des différentes technologies de pointe ».

• La solution organisationnelle

Afin de se rapprocher de sa clientèle et de mieux la servir, le Ministère a amorcé la déconcentration de ses activités jusqu'à maintenant concentrées à Montréal, en ouvrant un bureau à Québec pour desservir les régions de l'Est du Québec. Le plan de déconcentration prévoit l'ouverture de deux autres bureaux et celle de points de services dans différentes régions du Québec au cours des prochaines années.

• Les solutions administratives et technologiques

De plus, pour permettre la diffusion de l'information entre le ministère et les services de garde éducatifs, le Ministère a privilégié l'utilisation de l'inforoute. Une étude pour déterminer la solution administrative et technologique la mieux adaptée à un tel besoin est en cours de réalisation.

Parallèlement, une autre étude a été amorcée en janvier 2001 en vue de recommander une solution administrative et technologique pour soutenir la gestion du financement des services de garde éducatifs.

L'étude déterminera des fonctions spécifiques permettant d'assurer des services en ligne avec les services de garde, fournissant ainsi des outils pour améliorer la qualité des services.

- **Les renseignements à la population**

Le Ministère a répondu, au cours de l'année, à 106 952 demandes de renseignements par téléphone provenant de la population en général et des intervenants des services de garde, ce qui constitue une diminution de 27 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de courriels est passé de 1695 en 1999-2000 à 2581 en 2000-2001; il s'agit d'une augmentation de 52 %.

Au cours de l'année, le Ministère, afin d'optimiser les services aux citoyennes et aux citoyens, a pris l'orientation de redéployer les activités du service de renseignements à la population vers la Direction des communications, pour la population en général, et vers les directions des services à la clientèle, pour les intervenants des services de garde. Des activités ont eu lieu afin d'actualiser ce changement qui vise à mieux servir la clientèle.

- **Les communications écrites et verbales**

Publications

Au cours de l'année 2000-2001, plusieurs moyens de communications ont été utilisés pour bien informer les clientèles du ministère et le grand public et mieux répondre à leurs besoins. À cette fin, le Ministère a élaboré une planification annuelle des activités de communication qui découlent des orientations ministérielles inscrites dans la planification stratégique.

Le Ministère a publié plusieurs documents (dix brochures, huit dépliants et trois périodiques de trois numéros chacun) afin de fournir de l'information générale et spécifique sur les programmes et les services destinés aux familles et aux enfants. De plus, il a continué la démarche de mise à jour, entreprise en 1999-2000, de ses publications destinées à un large public ainsi que de ses guides spécialisés, de façon à améliorer la qualité des renseignements qu'on y trouve.

Une série de brochures relatives à la démarche d'allègement du mode de financement des services de garde ont également été produites, afin d'offrir de véritables outils de gestion aux administrateurs de ces établissements.

Pour assurer la qualité du français dans les communications écrites du ministère destinées à ses clientèles, et pour assurer la traduction en langue anglaise des documents administratifs destinés aux services de garde autochtones, 176 documents ont été révisés ou

traduits et quelque 50 interventions ont été faites auprès des directions pour les conseiller en matière linguistique.

Publicité

Afin de promouvoir les dispositions de la politique familiale ainsi que la mission éducative et sociale des services de garde auprès du grand public, le Ministère a fait 14 placements publicitaires et produit trois outils promotionnels.

À titre d'exemple, le Ministère a fait un placement dans un encart du journal *Le Devoir* consacré à la démographie, dans le cadre de sa participation au colloque organisé par le Conseil de la famille et de l'enfance. Ce placement portait sur la famille et les enfants, l'avenir de notre société, une valeur fondamentale véhiculée dans la politique familiale.

Dans la poursuite de la campagne de promotion, réalisée l'année dernière sur la profession d'éducatrice et d'éducateur à l'enfance, le Ministère a fait concevoir un outil promotionnel utilisé dans le cadre d'un jeu interactif portant sur la formation et les perspectives d'emploi dans le domaine des services de garde. Ce jeu était le moyen d'animation privilégié par le ministère à son stand d'information dans les salons sur la formation destinée aux publics cibles du secondaire. Un outil promotionnel, le *crayon spécial*, était remis aux jeunes qui réussissaient le jeu-questionnaire. En 2000-2001, 4000 de ces « crayons spéciaux » ont été distribués.

Relations publiques

Dans le but d'informer certains publics spécifiques et le grand public sur les dispositions de la politique familiale, les programmes et les services du ministère, des rencontres d'information auprès des garderies subventionnées se sont tenues dans toutes les régions du Québec; une présentation spéciale a été organisée dans le cadre du salon de la Maternité-Paternité-Enfants de Montréal. Le Ministère a aussi participé à dix salons et cinq colloques ou congrès. Le secteur des relations publiques a de plus coordonné l'organisation de deux rencontres du Forum des partenaires de la politique familiale.

La gestion axée sur les résultats

- **La modernisation de la fonction publique**

Le processus de modernisation de la fonction publique, qui prévoit notamment une gestion publique centrée sur les résultats, a conduit le gouvernement à l'adoption, en mai 2000, de la Loi sur l'administration publique. Le Ministère est pleinement engagé dans cette démarche dont les éléments clés sont la planifi-

cation stratégique et la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Tout au cours de l'année, le Ministère a donc mis en œuvre les processus de consultation et de coordination requis auprès du personnel et des gestionnaires afin de réaliser sa planification stratégique 2001-2004 et d'élaborer sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il a pu ainsi déposer sa *Planification stratégique 2001-2004* à l'Assemblée nationale le 1^{er} avril 2001, respectant ainsi l'échéance prévue dans la Loi sur l'administration publique, et rendre publique, à cette même date, sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. La brochure *Planification stratégique 2001-2004 en bref* et le dépliant *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ont également été réalisés.

• Le développement des ressources humaines

Pour développer et maintenir la compétence de son personnel, le Ministère continue de consacrer d'importants efforts à la formation. Il a donné la priorité à l'accroissement et au maintien des compétences en matière d'informatique et de bureautique, au développement de l'expertise interne, à l'acquisition de connaissances et au développement d'habiletés et d'attitudes visant l'amélioration des services à la clientèle ainsi que la gestion axée sur les résultats.

Au cours de l'année civile 2000, le Ministère a investi 354 210 \$ dans des activités de développement, ce qui correspond à 1,92 % de sa masse salariale. Il a donc dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale investi en formation, fixé par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (loi 90).

Le Ministère a également poursuivi l'application du Programme de relève à la gestion, lancé en 1999, en fournissant aux participants une assistance dans la poursuite de leur formation de même qu'en facilitant l'intégration des connaissances acquises par des expériences concrètes.

Un total, donc, de 250 activités de formation ont été réalisées, dont 80 % par des ressources externes. Plus de 400 employés ont bénéficié de ces activités, lesquelles représentent 1423 participations individuelles.

5. À l'égard des besoins des personnes âgées

Dans la foulée d'une décision gouvernementale confiant à la ministre responsable des Aînés le mandat de procéder à l'élaboration d'un plan d'action triennal sur la prise en compte des besoins des personnes âgées, le Secrétariat aux aînés a, au cours de l'année

2000-2001, entrepris et réalisé un certain nombre d'actions dans le but de déterminer des mesures devant être mises en œuvre par au-delà d'une vingtaine de ministères et organismes gouvernementaux au cours de la période 2001-2004.

Un large comité interministériel regroupant plus de 35 ministères et organismes gouvernementaux a été convié à réfléchir sur les enjeux du vieillissement et à apporter son concours à la réalisation de ce plan d'action. En parallèle, en juin 2000, le Secrétariat aux aînés et le Conseil des aînés tenaient une consultation auprès d'une centaine de participants issus de groupes d'aînés représentatifs de l'ensemble du Québec, tels la FADOQ et l'AQDR, des tables régionales de concertation d'aînés ainsi que des organismes offrant des services aux personnes âgées. Cette consultation a été l'occasion pour les participants de faire part de leurs attentes relativement au plan d'action à venir.

Pour faciliter l'émergence d'actions multisectorielles et de projets mobilisateurs, le Secrétariat aux aînés a mis sur pied six groupes de travail portant sur des thèmes qui font consensus de la part des personnes âgées et regroupant les ministères et organismes concernés par chacun de ces thèmes. Ainsi, un premier groupe de travail sur l'hébergement des personnes âgées en résidences privées avec services a été formé avant la consultation. Par la suite, se sont ajoutés des groupes de travail sur la lutte contre les abus envers les personnes âgées, sur les relations intergénérationnelles, sur la participation des aînés à la vie collective, sur la santé et les services sociaux et enfin sur le milieu de vie et le maintien à domicile.

Les questions abordées au sein de chacun de ces groupes de travail ont donné naissance à un certain nombre de mesures sectorielles et intersectorielles ainsi qu'à des projets mobilisateurs dont la teneur sera connue lors du lancement du plan d'action par la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance et ministre responsable des Aînés à l'automne 2001.

Chapitre 3

Les politiques administratives générales

La protection des renseignements personnels (PRP)

Conformément au *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* adopté le 12 mai 1999, le Ministère fait part dans son rapport annuel de ses réalisations à ce chapitre. De manière générale, l'année 2000-2001 aura été marquée par la volonté de doter le ministère d'une infrastructure permettant aux pratiques quotidiennes de s'adapter aux impératifs de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

• **Évaluation des priorités 1999-2000 :**

Plusieurs outils de travail ont été élaborés afin d'assurer de saines fondations à la culture PRP au sein du ministère. Ainsi :

- Des directives ont été adoptées : l'usage du télécopieur et du courrier électronique, la destruction des documents renfermant des renseignements personnels et la gestion de dossiers comportant des renseignements à caractère médical ainsi que les pratiques de sondage sont maintenant balisés par un cadre normatif propre aux activités du ministère.
- Une procédure de mise à jour dynamique du *Registre des communications sans consentement* (art. 67.3 de la loi sur l'accès) est actuellement en vigueur.
- Une liste temporaire de classement, facilitant l'exercice du droit d'accès (art. 16 de la loi sur l'accès), est maintenant disponible. Elle devrait permettre de répondre aux demandes jusqu'à ce que la gestion documentaire soit dotée d'un plan de classification exhaustif.
- L'inventaire des renseignements personnels détenus par le ministère a été réalisé et a conduit à la déclaration des fichiers à la Commission d'accès à l'information (art. 76 de la loi sur l'accès).
- Un plan de formation et de sensibilisation a été entériné. Les activités se déroulent selon l'échéancier prévu. À ce jour, tous les gestionnaires et répondants du ministère ont reçu une formation sur la PRP et ses enjeux et près de la moitié des effectifs ont été sensibilisés, au moyen de séances de formation, aux principales notions de PRP en fonction de la mission spécifique des différentes unités de travail.

- Plus d'une trentaine de consultations ont été réalisées auprès des unités opérationnelles afin de rendre une opinion et de réorienter certaines pratiques pour que celles-ci correspondent aux exigences de la PRP.

En résumé, le Ministère a atteint les objectifs qu'il s'était fixés. Le travail n'est cependant pas terminé puisque la PRP est un concept dynamique qui évolue au rythme du développement de la politique familiale du Québec.

• **Évaluation du profil d'accès du fichier de la vérification des antécédents judiciaires**

Le fichier informatique de la vérification des antécédents judiciaires a été choisi pour faire l'objet de la première activité d'évaluation du profil d'accès (art. 62 de la loi sur l'accès).

Il s'agit d'une banque de données qui permet au Ministère d'avoir des échanges avec la Sûreté du Québec afin de procéder à la vérification des antécédents judiciaires des administrateurs de services de garde, et ce, conformément à l'article 18 de la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde. Ce fichier a une importance stratégique eu égard au mandat du ministère de la Famille et de l'Enfance. Il comporte une information de nature extrêmement délicate, soit l'existence d'un casier judiciaire pour certains individus.

L'évaluation du profil d'accès du fichier de la vérification des antécédents judiciaires permet de conclure que celui-ci remplit les exigences de fond, de temps et de forme de l'article 62 de la loi sur l'accès.

Ses concepteurs ont travaillé avec un grand respect pour la vie privée des personnes concernées. Certaines améliorations doivent cependant être apportées sur certains points, notamment : lignes directrices à transmettre aux gestionnaires responsables en cas de bris de confidentialité; détermination d'une date de destruction du contenu du fichier; besoin d'élaborer un programme de « journalisation » des consultations effectuées. Des recommandations ont été soumises à l'équipe de gestion supérieure afin d'améliorer le contexte de gestion de ce fichier, malgré son actuelle étanchéité fonctionnelle. Les correctifs suggérés feront l'objet de chantiers de travail au cours de la prochaine année.

• Priorités 2001-2002

Si les priorités 2000-2001 étaient concentrées sur le développement, celles de 2001-2002 porteront sur la consolidation des acquis. En effet, l'appropriation des enjeux de la PRP sera achevée dans la mesure où le personnel traduira ceux-ci dans ses activités quotidiennes. Au-delà des outils fournis, il faut s'assurer de la compréhension des concepts et de la qualité de leur application dans la prestation de services du personnel. Les nouvelles priorités sont donc en nombre limité et essentiellement orientées vers l'adhésion à la philosophie inhérente à l'accès et à la protection des renseignements :

- Assurer le suivi des recommandations faites lors des exercices d'*Inventaire des renseignements personnels* et d'*Évaluation du profil d'accès du fichier de vérification des antécédents judiciaires*. Le Ministère mettra l'accent sur l'élaboration d'une procédure de « journalisation » des transactions dans les banques de données comportant des renseignements personnels et confidentiels.
- Poursuivre les activités prévues dans le *Plan de formation et de sensibilisation*, plus particulièrement auprès des effectifs des services à la famille et à l'enfance. Le Ministère doit en effet assurer une fonction conseil auprès de ses partenaires dans l'application de la PRP au sein de leur service de garde. Une connaissance propre aux réalités du secteur privé doit être transmise au personnel appelé à jouer ce rôle spécifique.
- Poursuivre les services de consultation auprès des unités opérationnelles et transmettre l'information à l'ensemble du personnel du ministère faisant ainsi partager à tous l'expérience ponctuelle de chacun.

La réalisation de ces objectifs stimulera la réflexion éthique nécessaire à la réalisation de la politique familiale en misant sur l'application de deux des valeurs chères à la société québécoise : la transparence des activités de l'État et le respect de la vie privée des citoyens.

La politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le ministère a élaboré sa propre politique linguistique, qui a été adoptée officiellement le 15 mai 2000. Elle touche principalement les aspects suivants : les communications avec le public, les institutions et les entreprises, les textes et les documents produits par le ministère, la langue du travail, y compris l'utilisation des logiciels et du matériel électronique, et la langue des affaires (achats, contrats, etc.).

La diffusion de la politique s'est faite par divers moyens auprès du personnel du ministère : publication dans les dossiers informatisés accessibles à l'ensemble du personnel; article dans le journal interne; pochettes d'information à l'intention du personnel de secrétariat, des préposés aux renseignements et des conseillers et conseillères; publication d'un aide-mémoire, etc.

Le comité permanent de la politique linguistique s'est réuni une fois au cours de l'année, traitant principalement des orientations du comité, de l'implantation de la politique et de questions relatives à la langue utilisée dans la correspondance (notamment avec les services de garde en milieu autochtone), les communications verbales et les formulaires.

Comme l'avait demandé le Secrétariat du Conseil du trésor, le formulaire *Mise en œuvre de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* (décision 92-262) a été rempli et transmis dans le cadre du Bilan 2000-2001 en ressources informationnelles.

Le Ministère s'est donné comme ligne directrice de franciser les inscriptions qui figurent sur le matériel informatique mis à la disposition du personnel et de s'assurer que la documentation qui l'accompagne est en français. Ainsi, tous les micro-ordinateurs correspondent en tous points aux normes prescrites par l'Office de la langue française. Quant aux logiciels, dans la mesure où ils existent en version française, seules ces versions sont mises à la disposition du personnel. Toute version dans une langue autre que le français est remplacée par la version équivalente dès qu'elle devient disponible. Actuellement, la majorité des logiciels bureautiques tels la Suite Office de Microsoft, les logiciels de programmation, d'exploitation et d'antivirus fonctionnant sous Windows sont en français. Seuls les logiciels spécifiques aux réseaux et aux serveurs sont en anglais, la version française de ces logiciels n'étant pas disponible, ou encore n'étant pas sécuritaire. Cependant, les messages envoyés par les applications aux utilisateurs des systèmes font l'objet d'une conversion systématique en français.

Le Ministère fait un effort soutenu pour que le français soit utilisé dans les activités de formation portant sur les technologies de l'information. Au cours de l'exercice 2000-2001, la grande majorité des cours dans ce domaine se sont donnés en français. On estime à moins de 10 % la proportion des cours accompagnés d'une documentation uniquement en anglais. Il s'agit généralement de domaines très spécialisés, reliés aux technologies de l'information.

Enfin, l'information véhiculée par le site Internet du ministère est en français.

Annexe 1

Lois et règlements dont l'application est confiée à la ministre d'État à la Famille et à l'Enfance, ministre de la Famille et de l'Enfance, ministre responsable de la Condition féminine, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches

Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance

Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance

Règlement sur la contribution réduite

Règlement sur les agences et les services de garde en milieu familial

Règlement sur les centres de la petite enfance

Règlement sur les garderies

Loi sur les prestations familiales

Règlement sur les prestations familiales

Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé

Loi sur l'assurance parentale

Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance

Loi sur le Conseil des aînés

Loi sur le Conseil du statut de la femme

Règlement de régie interne du Conseil du statut de la femme

Annexe 2

Répartition régionale des centres de la petite enfance et des garderies, au 31 mars 2001

Régions	Centres de la petite enfance						Garderies*		Total partiel installations et garderies		Total installations, garderies et milieu familial	
	Établissements		Installations		Milieu familial							
	Nbre	Nbre de places	Nbre	Nbre de places	Nbre	Nbre de places	Nbre	Nbre de places	Nbre	Nbre de places	Nbre	Nbre de places
01 Bas-Saint-Laurent	24	3 473	21	999	18	2 474	0	0	21	999	39	3 473
02 Saguenay— Lac-Saint-Jean	32	4 321	32	1 772	27	2 549	7	272	39	2 044	66	4 593
03 Capitale-Nationale	97	10 954	103	5 463	76	5 491	43	1 883	146	7 346	222	12 837
04 Mauricie	33	3 954	33	1 799	25	2 155	2	139	35	1 938	60	4 093
05 Estrie	51	5 542	53	2 592	37	2 950	5	293	58	2 885	95	5 835
06 Montréal	240	22 155	250	15 387	83	6 768	225	12 432	475	27 819	558	34 587
07 Outaouais	45	5 997	44	2 497	27	3 500	8	368	52	2 865	79	6 365
08 Abitibi- Témiscamingue	17	2 273	15	878	14	1 395	1	37	16	915	30	2 310
09 Côte-Nord	15	1 601	13	583	9	1 018	0	0	13	583	22	1 601
10 Nord-du-Québec	20	1 052	19	854	3	198	2	41	21	895	24	1 093
11 Gaspésie— Îles-de-la-Madeleine	12	1 703	12	524	11	1 179	1	20	13	544	24	1 723
12 Chaudière-Appalaches	42	6 296	50	2 269	40	4 027	12	536	62	2 805	102	6 832
13 Laval	37	4 808	34	1 977	23	2 831	37	2 049	71	4 026	94	6 857
14 Lanaudière	35	5 732	39	2 155	33	3 577	27	1 298	66	3 453	99	7 030
15 Laurentides	49	6 211	44	2 313	39	3 898	18	1 043	62	3 356	101	7 254
16 Montérégie	127	17 912	140	8 041	89	9 872	90	4 987	230	13 028	319	22 900
17 Centre-du-Québec	22	3 564	28	1 467	20	2 097	6	303	34	1 770	54	3 867
TOTAL	898	107 548	930	51 570	574	55 979	484	25 701	1 414	77 271	1 988	133 250

* Le total comprend les services de garde dont le titulaire du permis est une entreprise à but lucratif ainsi que les services dont le titulaire du permis est une municipalité, une commission scolaire ou un organisme sans but lucratif dont le conseil d'administration n'est pas composé majoritairement de parents.