



Rapport annuel

DE GESTION 2007-2008

Ministère de la Famille et des Aînés



Québec 

RÉDACTION

Ministère de la Famille et des Aînés

COORDINATION

Bureau de la sous-ministre
Ministère de la Famille et des Aînés

ÉDITION

Direction des relations publiques et des communications
Ministère de la Famille et des Aînés

Le document peut être consulté sous la rubrique « Publications »
du site Web du ministère de la Famille et des Aînés, à l'adresse
www.mfa.gouv.qc.ca.

ISBN 978-2-550-54383-1 (imprimé)

ISBN 978-2-550-54391-6 (PDF)

ISSN 1913-925X

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec



Ministère de la
Famille et des Aînés

Rapport annuel

DE GESTION 2007-2008

Québec 



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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008.

Le personnel du Ministère, grâce à son expertise et ses compétences, a accompli un travail dont nous sommes extrêmement fières. Nous vous assurons qu'il poursuivra ses activités afin de fournir des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens. Nos partenaires nous ont assisté dans l'accomplissement et l'atteinte de nos objectifs. Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

La ministre de la Famille,

La ministre responsable des Aînés,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Michelle Courchesne'.

Michelle Courchesne

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Marguerite Blais'.

Marguerite Blais

Québec, octobre 2008



Madame Michelle Courchesne
Ministre de la Famille
Madame Marguerite Blais
Ministre responsable des Aînés
425, rue Saint-Amable, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la ministre de la Famille,
Madame la ministre responsable des Aînés,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2008.

En plus de présenter les divers aspects de l'organisation ministérielle, le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le Plan stratégique 2005-2008 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 du ministère de la Famille et des Aînés.

C'est grâce au personnel et à son engagement soutenu que le Ministère a atteint ses objectifs. Je les remercie grandement, au nom de l'équipe de direction et en mon nom.

Je vous prie d'agréer, Madame la ministre de la Famille et Madame la ministre responsable des Aînés, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Sylvie Barcelo

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a horizontal line and a small upward flick.

Québec, octobre 2008



Table des matières

| | | | |
|---|----|---|----|
| Déclaration de la direction..... | 9 | CHAPITRE 3 – Les résultats à l’égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens | 22 |
| Rapport de validation de la direction de la vérification interne et des enquêtes administratives | 11 | Des services en partenariat | 23 |
| CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et des Aînés | 12 | Des services accessibles | 24 |
| La mission et l’organisation administrative..... | 13 | Des services de qualité..... | 28 |
| L’offre de service..... | 13 | Le traitement des plaintes..... | 30 |
| Les clientèles..... | 14 | CHAPITRE 4 – Les résultats à l’égard des objectifs stratégiques | 34 |
| Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux..... | 14 | Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2005-2008 | 36 |
| CHAPITRE 2 – Le contexte socioéconomique..... | 16 | Orientation 1 : Créer des conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d’aujourd’hui | 40 |
| L’évolution sociodémographique | 17 | Orientation 2 : Favoriser la pleine contribution des aînés au développement du Québec..... | 49 |
| Les conditions économiques | 18 | Orientation 3 : Moderniser les interventions du Ministère | 52 |
| Le marché du travail | 20 | CHAPITRE 5 – L’utilisation des ressources | 56 |
| | | Les ressources humaines..... | 57 |
| | | Les ressources budgétaires et financières | 59 |
| | | Les ressources informationnelles..... | 63 |

**CHAPITRE 6 – Les obligations découlant de la loi
et des politiques gouvernementales.....64**

L'application de la Loi sur l'accès aux documents
des organismes publics et sur la protection
des renseignements personnels.....65

L'accès à l'égalité et le renouvellement
de la main-d'œuvre.....65

Emploi et qualité de la langue française
dans l'Administration.....70

L'éthique au Ministère.....70

L'allègement réglementaire et administratif
pour les entreprises.....71

Le suivi des recommandations
du Vérificateur général du Québec.....72

Le développement durable.....72

L'égalité entre les hommes et les femmes73

**ANNEXE 1 – Lois et règlements dont l'application
relève de la ministre de la Famille
et de la ministre responsable des Aînés
au 31 mars 2008.....74**

**ANNEXE 2 – Organigramme du ministère
de la Famille et des Aînés
au 31 mars 2008.....76**

ANNEXE 3 – Évaluation et recherche78

**ANNEXE 4 – Répartition régionale des places
sous permis dans les services de garde
au 31 mars 2008.....84**

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2008. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de la Famille et des Aînés présente fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les engagements pris dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les objectifs fixés dans le Plan stratégique 2005-2008 et dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

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

En tant que sous-ministre et sous-ministres adjointe et adjoints, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La sous-ministre,



Sylvie Barcelo

Le sous-ministre adjoint
aux services à la famille,



Pierre Lamarche

Le sous-ministre adjoint
aux aînés,



Michel Hamelin

La sous-ministre adjointe
aux politiques



Line Bérubé

Québec, octobre 2008



Rapport de validation de la direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Sylvie Barcelo
Sous-ministre
Ministère de la Famille et des Aînés

Madame la sous-ministre,

Dans le cadre de l'entente de service portant sur les services administratifs intervenue entre le ministère de la Famille et des Aînés et notre ministère, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques » du rapport annuel de gestion 2007-2008 du Ministère, au regard des objectifs et des indicateurs annoncés dans son plan stratégique 2005-2008 et dans son plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en oeuvre des procédés analytiques, à effectuer des sondages, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion 2007-2008 du Ministère.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section intitulée « Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques » du rapport annuel de gestion 2007-2008 du Ministère ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Annie Tremblay, CGA, Adm. A, MAP
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, octobre 2008



Chapitre 1

Le ministère de la Famille et des Aînés

La mission et l'organisation administrative

Le ministère de la Famille et des Aînés contribue au développement du Québec en favorisant :

- le mieux-être et l'épanouissement des familles ainsi que le développement des enfants ;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des aînés au développement du Québec.

Le Ministère est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques, des programmes, des mesures et des plans d'action qui relèvent de sa compétence et qui visent l'épanouissement de la famille et des enfants, ainsi que la contribution des personnes aînées.

Il peut en outre convenir avec les autres ministères et les organismes concernés par ces questions, de modalités pour faciliter la conception et la mise en œuvre des orientations et des politiques dans les domaines de sa compétence.

L'annexe 1 fournit la liste des lois et des règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille ou de la ministre responsable des Aînés.

Pour remplir sa mission, le Ministère s'appuie sur la Direction générale des politiques, l'Agence des services à la famille¹, le Secrétariat aux aînés, la Direction des services à la gestion, la Direction des relations publiques et des communications, la Direction des services en ressources informationnelles et matérielles et le Bureau de la sous-ministre. L'annexe 2 présente l'organigramme du Ministère.

L'offre de service

Le Ministère dispense un ensemble de services dans les domaines touchant la famille et les aînés ainsi que dans celui de l'aide aux organismes communautaires et à divers partenaires nationaux, régionaux ou municipaux.

Cette offre porte sur :

- l'aide financière destinée aux familles ;
- l'aide financière destinée aux organismes communautaires dont les responsabilités touchent la famille, la population âgée ou les services de garde ;
- l'aide financière destinée aux municipalités, aux municipalités régionales de comté et aux conférences régionales des élus pour des actions touchant la famille et les personnes aînées ;
- l'expertise-conseil quant à la cohérence et à la coordination des actions gouvernementales à l'égard des familles et des personnes aînées, en vue de favoriser la reconnaissance de leur rôle et leur pleine participation au développement de la société québécoise ;
- l'information à fournir aux personnes et aux familles.

1. Le ministère de la Famille et des Aînés n'a pas déposé de convention relative à la performance et à l'imputabilité pour officialiser la mise en place de l'Agence des services à la famille.

Les clientèles

Le Ministère est responsable de la coordination gouvernementale des mesures relatives aux familles et aux personnes âgées. Il a aussi des programmes qui s'adressent, de façon plus précise aux enfants, de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle et, de façon subsidiaire, aux enfants de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs ainsi qu'à leurs parents, aux personnes âgées et en matière de conciliation travail-famille.

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

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

Les partenaires gouvernementaux

Les partenaires gouvernementaux sont les suivants :

- le Réseau gouvernemental de la politique familiale du Québec, présidé par le Ministère et composé d'une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux qui ont des échanges tant sur leurs politiques que sur leurs programmes en faveur des familles ou des enfants afin de s'assurer de la complémentarité comme de la cohérence de ces politiques et de ces programmes;
- le Conseil de la famille et de l'enfance consulté par la ministre de la Famille sur les questions relatives à la famille et à l'enfance ainsi que le Conseil des aînés consulté par la ministre responsable des Aînés sur des questions relatives aux personnes âgées;
- la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et le ministère des Finances, qui s'associent au Ministère en ce qui a trait au crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et d'autres mesures fiscales favorables aux familles;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui offre au Ministère divers services, principalement de nature administrative;
- le Centre de services partagés du Québec qui offre au Ministère divers services notamment en ressources humaines et en informatique;
- les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que des gouvernements étrangers.

Les partenaires non gouvernementaux

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

- les services de garde éducatifs et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations et les regroupements régionaux ou nationaux qui représentent des prestataires de services de garde;
- les organismes communautaires Famille à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les organismes représentant les personnes âgées;
- des organisations internationales;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les conférences régionales des élus;
- les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau scolaire;
- les principales associations syndicales ou patronales;
- des ordres professionnels;
- des centres d'étude et de recherche universitaires.



Chapitre 2

Le contexte socioéconomique

La clientèle du Ministère est constituée des familles et des personnes âgées. Le contexte socioéconomique rend compte des tendances observées au cours des dernières années quant aux principaux changements sociaux, économiques et démographiques ayant des répercussions sur les clientèles.

L'évolution sociodémographique

Au 1^{er} juillet 2007, la population du Québec est estimée à 7 700 807 habitants. Durant l'année précédant cette date, la population du Québec s'est accrue de près de 55 980 personnes. Entre 2001 et 2005, contrairement à ce qui s'est passé au cours des décennies antérieures, les naissances ne constituent plus le principal moteur d'accroissement de la population. Durant cette période, l'immigration a pris le relais en étant responsable de la majorité de la hausse de la population. En cela, le Québec n'est pas particulier. Comme plusieurs autres juridictions qui connaissent une faible natalité, il compte aussi sur l'immigration internationale pour accroître sa population établie en fonction du nombre de naissances, de décès, d'immigrants et d'émigrants. D'ailleurs, le nombre d'immigrants internationaux admis au Québec a sans cesse augmenté au cours des dernières années. Le Québec recevait 26 626 immigrants internationaux en 1998 alors qu'il en a reçu 45 224 en 2007. Néanmoins, une nouvelle tendance se dessine depuis 2006, car l'accroissement naturel est supérieur à la migration nette, notamment en raison de l'augmentation notable des naissances.

En 2007, pour une quatrième année consécutive, le nombre des naissances s'est accru. Selon les récentes estimations, 84 200 enfants sont nés au cours de cette dernière année comparativement à 82 100 en 2006. Le nombre moyen d'enfant par femme se situe à 1,65 en 2007 comparativement à 1,62 l'année précédente et à 1,52 en 2005. Cette progression, si elle se confirme, permet au Québec d'accéder au rang des juridictions à fécondité modérée. Par ailleurs, il est bien connu que les femmes ont leur premier enfant à un âge de plus en plus tardif. De 25,37 ans en 1980, l'âge moyen s'est haussé graduellement jusqu'à 27,95 ans en 2007.

Un certain nombre d'indices laisse entrevoir que les familles n'ont pas fini de se transformer. Ainsi, la proportion des naissances hors mariage atteint un nouveau sommet en 2005 avec 59,2 % de l'ensemble des naissances. Ce qui signifie qu'un nombre sans cesse croissant de couples opte pour l'union libre plutôt que pour le mariage pour former une famille. D'ailleurs, si les conditions observées en 2006 persistent dans l'avenir, seul 28 % des hommes et 30 % des femmes se marieraient avant leur cinquantième anniversaire. Une autre statistique témoigne que des changements s'effectuent au sein des couples : la proportion de mariages rompus par un divorce atteint un nouveau sommet avec 52,4 % en 2004.

La faible natalité persistante jusqu'à tout récemment et l'allongement continu de la vie modifient la pyramide des âges à sa base et à son sommet. Le poids démographique des jeunes âgés de moins de 15 ans dans la population perd de l'importance alors qu'augmente celui des personnes âgées de 65 ans ou plus. Les premiers représentaient 16,0 % de la population en 2007 comparativement à 21,5 % en 1981. Les seconds forment actuellement 14,4 % de la population comparativement à 8,8 % en 1981. Les jeunes âgés de moins de 5 ans constituent une clientèle importante pour le Ministère. Leur effectif est estimé à 389 661 en 2007, soit un nombre légèrement supérieur à celui de 2006. Il est important de noter que le groupe des aînés est constitué en majorité de femmes. En 2007, ces dernières sont au nombre de 636 226 alors que les hommes du même groupe d'âges sont estimés à 469 290.

Les conditions économiques

Les familles

Le revenu moyen disponible des familles (en dollars constants de 2005) a crû de façon continue de 1996 à 2004. Malgré un léger recul en 2005, les dernières données disponibles (2005²) indiquent un progrès significatif, puisque le revenu moyen disponible des familles est passé de 47 547 \$ à 56 986 \$, soit une amélioration de 19,9 % en termes réels en neuf ans. À titre comparatif, l'augmentation du revenu moyen disponible des personnes seules, durant cette période, est moins importante, passant du 20 784 \$ à 23 541 \$, soit une amélioration de 13,3 % en termes réels.

En 2005, les données ventilées indiquent que le revenu moyen disponible s'établit à 67 477 \$ pour les familles biparentales, à 53 587 \$ pour un homme chef de famille monoparentale et à 34 171 \$ pour une femme chef de famille monoparentale³.

2. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/revfam96_2005.htm

3. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/revfam_tab1.htm

Il n'existe pas une mesure unique pour illustrer la situation de faible revenu au Québec et au Canada. L'une des mesures utilisées est la mesure de faible revenu après impôt. Selon cette mesure, le taux de faible revenu chez les familles biparentales s'établit à 4,8 % en 2005⁴ comparativement à 6,8 % en 1996. La situation des familles monoparentales s'est aussi améliorée, car le taux de faible revenu est passé de 33,1 % en 1996 à 20,2 % en 2005. Ces statistiques révèlent que les situations de faible revenu sont davantage vécues dans les familles monoparentales que dans les familles biparentales. Néanmoins, un phénomène est observé depuis 1997, soit la diminution du nombre des familles monoparentales prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours qui est plus marquée que celle des autres types de ménages. En février 1997, 98 073 familles monoparentales étaient prestataires comparativement à 45 081 en février 2008⁵.

Les personnes âgées

En 2006, l'âge moyen de la prise de la retraite est de 60,1 ans pour l'ensemble des travailleurs. Les femmes prennent leur retraite plus tôt, soit à 58,9 ans, comparativement à 61,0 ans pour les hommes. Entre 1998 et 2006, les données montrent une hausse de l'âge moyen de la prise de la retraite chez les hommes (+ 1,1 an) et les femmes (+ 2,0 ans). La hausse plus forte chez les femmes fait en sorte que l'écart entre les sexes s'atténue au cours des années. De fait, en 1998, les hommes prenaient leur retraite en moyenne 3,0 ans plus tard que les femmes ; cet écart se réduit à 2,1 ans en 2006⁶.

Le revenu moyen disponible des personnes âgées de 65 ans et plus en dollars constants de 2005 a évolué à la hausse pour les hommes comme pour les femmes. Chez les hommes, ce revenu moyen disponible est passé de 26 210 \$ en 1996 à 29 641 \$ en 2005. Chez les femmes, ce revenu est passé de 17 229 \$ à 21 262 \$ en 2005⁷. Durant cette période, le revenu moyen disponible des femmes oscille entre 66 % et 72 % de celui des hommes.

Comme les hommes sont davantage bénéficiaires de la Régie des rentes du Québec et des régimes privés de retraite, leur rente moyenne est supérieure à celle des femmes. Cette situation reflète les différences qui existent dans les revenus de travail entre les hommes et les femmes au cours de leur vie active.

Selon la Régie des rentes du Québec, la dépendance des personnes âgées envers les programmes d'assistance de l'État, soit la pension de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, a fortement diminué au cours des ans. Cependant, la Sécurité de la vieillesse demeure une source importante de revenus, surtout pour les femmes.

4. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mfr96_2004.htm

5. <http://www.mess.gouv.qc.ca/statistiques/prestataires-assistance-emploi/index.asp>

6. http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01681FR_AnnuTrav2007F05.pdf

7. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/revpart96_2005.htm

Le marché du travail

Avec un taux de chômage de 7,2 % pour l'année 2007, la situation du marché du travail a atteint une vitalité inégalée depuis 1976. Cette performance est le fruit d'une amélioration lente mais continue des taux d'emploi chez les personnes de 15 ans et plus depuis 1997, passant de 55,0 % à 61,0 % en 2007. En outre, il s'est créé au Québec un peu plus de 86 300 emplois en 2007, soit une croissance de 2,3 % par rapport à 2006. Cette hausse permet d'atteindre un nouveau sommet historique de 3 851 700 emplois. À l'instar de 2006, la majorité des emplois créés en 2007 sont à temps plein (57 400 comparativement 28 800 à temps partiel)⁸. Les personnes âgées de 55 ans et plus ont bénéficié d'environ 40,0 % des nouveaux emplois, soit un peu plus de 37 700⁹. En outre, parmi les nouveaux emplois, c'est un peu plus de 46 200 emplois permanents qui ont été créés en 2007.

De façon générale, le taux d'activité global de la population de 15 ans et plus continue d'augmenter entre 1997 et 2007, passant de 62,1 % à 65,7 %. Cette évolution est principalement attribuable à l'augmentation soutenue du taux d'activité des femmes (de 54,2 % à 61,0 %) alors que celle des hommes au cours de la même période est plus modeste (70,3 % à 70,6 %). Le taux d'activité global de la population âgée de 15 ans et plus¹⁰ reste presque inchangé en 2007 (0,2 point de pourcentage) comparativement à l'année précédente. Une analyse plus fine permet aussi de relier cette légère hausse au poids croissant des personnes de 65 ans et plus dans la population, car les taux d'activité augmentent pour tous les groupes d'âges observés séparément. Malgré la hausse, les niveaux d'activité plus faibles chez les 65 ans et plus font baisser la moyenne générale.

La tendance à la hausse amorcée en 2000 quant à la participation au marché du travail des personnes âgées de 65 ans et plus continue. Le taux d'activité des hommes de ce groupe d'âge est de nouveau à la hausse en 2007. Le taux passe de 9,2 % à 9,7 % chez les hommes entre 2006 et 2007, tandis que celui des femmes a diminué faiblement de 4,2 % à 4,1 %. Les taux d'activité des autres groupes d'âges de femmes sont toutefois en hausse comparativement aux données de l'année 2006.

De même, selon les données disponibles de 2006, la hausse de la participation au marché du travail des mères ayant de jeunes enfants se poursuit. Le taux d'activité des femmes conjointes de 25 à 44 ans ayant des enfants de moins de 6 ans est passé de 76,7 % en 2003 à 77,9 % en 2006. Le taux chez les mères monoparentales a connu une hausse encore plus importante, soit de 62,0 % en 2003 à 69,6 % en 2006.

Les femmes participent de plus en plus au marché du travail. En 2007, elles occupent près de la moitié des emplois, soit 47,6 % comparativement à 45,5 % en 2001. Par ailleurs, 74,0 % des emplois occupés par les femmes en 2007 sont des emplois à temps plein comparativement à 88,2 % chez les hommes. Enfin, la représentation des femmes parmi les employés rémunérés au salaire minimum demeure majoritaire mais stable depuis plusieurs années. Ainsi, la proportion des femmes parmi l'ensemble des salariés au salaire minimum se situe à environ 60 % depuis 2003.

8. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/tab11.htm

9. http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/remuneration/etat_marche_travail.htm

10. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/tab4.htm



Chapitre 3

Les résultats à l'égard de la Déclaration
de services aux citoyennes et aux citoyens

La présente section fait état des résultats à l'égard de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* du ministère de la Famille et des Aînés, rendue publique en avril 2007.

Cette déclaration signale que nous nous sommes dotés d'une démarche éthique¹¹ et que nous avons amorcé un virage vert. Elle précise aussi que :

- nous offrons des services en partenariat;
- nous offrons des services accessibles;
- nous offrons des services de qualité;
- nous traitons les plaintes sur les activités ministérielles ainsi que celles qui concernent les services de garde.

Des services en partenariat

Engagement : *Nous nous associons à des partenaires de divers milieux afin de réaliser notre mission.*

Le Ministère participe annuellement aux travaux de plus de trente comités externes et interministériels permanents. Ces participations lui permettent d'exercer son influence auprès des ministères et organismes sectoriels qui réalisent des interventions dans des dossiers qui touchent les enfants et leurs parents, les familles et les personnes âgées.

Il maintient aussi des liens de partenariat actif avec le milieu communautaire – principalement les organismes communautaires Famille et les organismes communautaires Aînés –, de la recherche – notamment par le biais des partenariats de recherche avec l'Institut national de la recherche scientifique, le Conseil de développement de la recherche sur les familles du Québec et l'Étude longitudinale du développement des enfants – et des services de garde éducatifs à l'enfance – soit les centres de la petite enfance (CPE), les garderies et les responsables de services de garde en milieu familial (RSG) ainsi que les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial de même que les associations et regroupements de services de garde.

Enfin, il prend également des ententes avec les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC) et les conférences régionales des élus (CRE) afin de les soutenir dans leurs initiatives au regard des familles et des personnes âgées.

11. Les actions posées au regard de l'éthique sont précisées au chapitre 6 portant sur les obligations découlant de la loi et des politiques gouvernementales.

Des services accessibles

Engagement : *Nous mettons à votre disposition des modes de prestation de services variés ainsi que différents documents d'information. Nous vous offrons également de l'information au cours des événements auxquels nous participons.*

La population et les partenaires du Ministère peuvent prendre contact avec celui-ci par téléphone, télécopieur, courrier, courriel ou en personne. Le Ministère produit régulièrement des études, des rapports ainsi que des documents d'information portant sur les enfants et leurs parents, les familles et les personnes âgées.

Activités publiques

Le Ministère participe aussi à plusieurs événements, dont ceux liés à la consultation sur les conditions de vie des aînés, qui l'ont amené à parcourir les dix-sept régions du Québec et le Nunavik, du mois d'août au mois de novembre 2007, et ce, dans 25 villes. De plus, 4 128 personnes et 60 experts se sont présentés à cette consultation. Ajoutons également que 274 mémoires ont été déposés.

Au cours de la dernière année, il a soutenu la présence des ministres à plus de 200 événements et activités publiques en lien avec les ministres et a participé à 14 salons, au cours desquels ses représentants ont donné de l'information à plus de 7 300 personnes.

Présence du ministère dans les salons 2007-2008

| | |
|---|-------|
| Nombre de salons | 14 |
| Nombre de personnes informées – volet Famille | 4 037 |
| Nombre de personnes informées – volet Aînés | 3 300 |
| Nombre total de personnes informées | 7 337 |

Publications

Durant l'année 2007-2008, 35 documents ont été publiés par le Ministère ainsi que par les organismes qui relèvent de la ministre de la Famille ou de la ministre responsable des Aînés. Dans un souci de développement durable, une grande attention a été portée afin de limiter le nombre d'exemplaires nécessaires pour répondre aux besoins de diffusion à grande échelle. De plus, à chaque fois que cela a été possible, l'impression s'est faite sur papier recyclé. Lorsque l'occasion s'y prêtait, le Ministère a aussi privilégié la production de publications par voie électronique seulement.

Documents publiés par le ministère 2007-2008

| | |
|---------------------------|-----------|
| Volet Famille | 27 |
| Volet Aînés | 7 |
| Rapport annuel de gestion | 1 |
| TOTAL | 35 |

Demandes des médias

En 2007-2008, la Direction des relations publiques et des communications a traité entre 3 et 4 demandes d'entrevue par mois et un total annuel de plus de 110 demandes d'information en provenance des médias.

Près de 80 % de ces demandes médiatiques concernaient les services de garde. Les journalistes se sont intéressés particulièrement au suivi des plaintes (nombre et catégorie), notamment au processus d'inspection qui leur donne suite, aux suspensions de reconnaissances en milieu familial, aux subventions versées, à la relocalisation des enfants en cas de fermeture de services et à la garde illégale. L'application du Règlement sur la contribution réduite et la surfacturation au-delà de ce qui est permis par ce règlement ont suscité également l'attention. Enfin, la répartition des 20 000 nouvelles places à contribution réduite annoncée lors du discours du budget et les besoins de garde atypique ont fait l'objet de questionnements.

Les médias se sont aussi intéressés aux mesures d'aide à la famille (mesures de conciliation travail-famille en entreprises, crédits d'impôt, etc.), à la hausse de la fécondité au Québec et aux questions relatives aux personnes âgées et au vieillissement (statistiques démographiques, programmes et mesures, etc.).

Engagement : *Nous offrons aussi sur notre site Internet des brochures, des dépliants, des formulaires et des rapports pour vous accompagner dans vos recherches d'information et vos démarches.*

Cette année, le Ministère a révisé son site Web. Cette révision, qui a porté sur l'arborescence du site, son contenu rédactionnel et son image, a permis l'implantation des normes d'accessibilité Web pour les personnes ayant un handicap moteur ou visuel. Mentionnons que le Ministère a amorcé en 2007-2008 et poursuivra en 2008-2009 la mise en place d'un tout nouveau site Web, destiné à la population, aux partenaires et au personnel ministériel. Dans l'avenir, ce site constituera le point central d'accès aux renseignements, services en ligne et applications. La fin des travaux est prévue pour la fin mars 2009.

Beaucoup plus convivial que par le passé, ce site permet d'un « seul clic » d'avoir accès à l'ensemble des programmes et mesures ministériels, à la Stratégie en faveur des aînés de même qu'aux informations utiles à l'ouverture d'un service de garde en milieu familial, d'un centre de la petite enfance ou d'une garderie et au choix du type de service de garde.

Plusieurs outils et services sont disponibles en ligne, dont le localisateur de services de garde – pour faciliter la recherche de services de garde et voir leur emplacement sur une carte –, Calcul@aide – pour calculer le montant des crédits d'impôt remboursables du Soutien aux enfants et de la Prime au travail –, le guide des programmes et services gouvernementaux pour les enfants et les familles ainsi que le répertoire des organismes communautaires Famille. On retrouve également sur le site ministériel le Répertoire des activités extérieures, qui comprend 65 fiches de bonnes idées pour favoriser les jeux extérieurs des tout-petits, et le guide « À nous de jouer » qui propose des solutions aux comportements indésirables chez le jeune enfant.

La section du site consacrée à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSDGEE) a été visitée 52 244 fois entre janvier et décembre 2007.

La section Aînés du site Web propose notamment des publications et un lien vers le portail Services Québec qui décrit les services qui sont destinés aux personnes âgées.

Fréquentation de la section du site consacrée à la LSDGEE

| | |
|--------------------|--------|
| 2005-2006 | 35 961 |
| 2006-2007 | 80 591 |
| 2007 ¹² | 52 244 |

Bien entendu, on retrouve également sur le site des copies électroniques de tous les formulaires et de toutes les publications ministérielles ainsi que l'ensemble des bulletins électroniques et les liens pour s'y abonner ou mettre à jour son profil d'abonné.

De janvier à décembre 2007, 1 119 728 visites y ont été enregistrées. Sur le portail Famille, 300 086 visites ont été dénombrées alors que sur le portail Aînés, le nombre de visites était de 27 455. Le localisateur de services de garde a reçu 254 321 visites et Calcul@ide, 142 913. Dans le cas de Calcul@ide, les données couvrent la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

| Période | Page d'accueil du site Internet | Portail Famille | Portail Aînés | Localisateur de services de garde | Calcul@ide |
|-----------|------------------------------------|-----------------|---------------|--------------------------------------|--------------------|
| 2005-2006 | 728 814 | 303 948 | 28 019 | mai 2005 à mars 2006 | 143 990 ND |
| 2006-2007 | 1 111 498 | 336 641 | 28 535 | | 216 422 129 935 |
| 2007 | 1 119 728 | 300 086 | 27 455 | | 254 321 142 913 |

12. Avec l'aide de la Direction de l'informatique du MESS, nous prévoyons effectuer une veille statistique à l'interne dès la fin 2008. Nous avons donc cessé de donner en impartition cette tâche au terme du contrat qui s'est terminé en décembre 2007, de sorte que ces statistiques révèlent la fréquentation du site entre janvier 2007 et décembre 2007.

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

Après un examen des réalisations ministérielles de 2006-2007, le Ministère s'est doté d'un second plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, une responsabilité dans le cadre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Le comité interministériel formé en 2004 du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et de notre Ministère a continué ses travaux. L'action concernant la poursuite et l'évaluation des projets pilotes portant sur les services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans en dehors des heures de classe s'est poursuivie.

Toutes les actions inscrites en 2006-2007 au regard des services de garde ont été reconduites en 2007-2008, puisqu'elles correspondaient à des activités réalisées sur une base continue. En réponse aux besoins de soutien supplémentaire de certains enfants handicapés, la mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde a été rehaussée, passant de 360 000 \$ à 720 000 \$. Elle a rejoint 123 enfants handicapés en 2007-2008, dans 103 services de garde. La concertation en matière d'intégration par la mesure exceptionnelle a amené les comités consultatifs de 16 régions sur 17 à tenir une rencontre ou plus en 2007-2008. Ceux-ci ont l'objectif de maintenir des liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde. Le Ministère participe aux travaux de ces regroupements de partenaires. Les conseillers du Ministère participent à des initiatives régionales sensibilisant les services de garde et les milieux intéressés à l'intégration des enfants handicapés.

Quant aux connaissances sur les familles comptant un enfant handicapé, elles ont été régulièrement enrichies par les statistiques démographiques sur les familles recevant le Supplément pour enfant handicapé de la Régie des rentes du Québec et par leur publication dans le document *Un portrait statistique des familles au Québec*, dont la dernière parution date de décembre 2005 et qui est généralement publié tous les cinq ans. Ces données sont mises à jour sporadiquement pour certains travaux du Ministère.

Des services de qualité

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

Au cours de l'année 2007-2008, sept plaintes se rapportant à la conduite de membres du personnel ont été reçues au Ministère. Dans tous les cas, les gestionnaires ont été informés des situations rapportées et les suites appropriées ont été faites avec les membres du personnel en cause. Les plaignants ont été avisés des mesures qui ont été prises.

| Indicateur | Résultat au 31 mars 2008 |
|---|-----------------------------|
| Nombre de plaintes enregistrées relatives à la politesse et la courtoisie | 7 |

Évolution antérieure

| 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| n/d | 17 | 4 | 5 | 5 | 9 |

Engagement : Nous fournissons de l'information claire.

Le Ministère se soucie de fournir l'information la plus simple et la plus accessible possible. Aucune plainte se rapportant à la clarté de l'information fournie n'a été enregistrée.

| Indicateur | Résultat au 31 mars 2008 |
|--|-----------------------------|
| Nombre de plaintes enregistrées relatives à l'information claire | 0 |

Évolution antérieure

| 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| n/d | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 |

Les demandes de renseignements au Secrétariat aux aînés

Le Secrétariat aux aînés, bien qu'il n'offre pas de services directs à la population, a reçu au cours de l'année 2007-2008, 789 demandes de renseignements de la part de personnes aînées ou en leur nom. Précisons que depuis mai 2007, les demandeurs de renseignements qui communiquent avec le Secrétariat aux aînés sont référés directement à Services Québec, instance désignée par le gouvernement pour répondre aux demandes de renseignements de la population. Au besoin, Services Québec dirige les personnes vers les ministères ou organismes gouvernementaux concernés.

Les demandes étaient principalement faites par téléphone, mais certaines ont été envoyées par courriel ou par courrier. Comme le montre le tableau suivant, la majorité de ces demandes portaient sur les programmes et les services gouvernementaux qui s'adressent aux personnes âgées et le Programme Du cœur à l'action pour les aînés du Québec. Les autres demandes portaient notamment sur le logement, les droits de la personne aînée, la maltraitance et les abus.

| Objet de la demande de renseignement | Nombre de demandes | % |
|---------------------------------------|--------------------|--------------|
| Abus et maltraitance ¹³ | 45 | 5,7 |
| Habitation ¹⁴ | 98 | 12,4 |
| Programme et services gouvernementaux | 524 | 66,4 |
| Autres | 122 | 15,5 |
| Total | 789 | 100,0 |

Engagement : *Nous accordons à vos commentaires et suggestions toute l'attention nécessaire.*

Dans le cadre des événements auxquels il participe, le Ministère reçoit plusieurs commentaires et suggestions. À l'instar de ceux qui sont adressés au Bureau des plaintes ou directement à la ministre de la Famille ou à la ministre responsable des Aînés et qui font l'objet de traitements par le Ministère, ces commentaires et suggestions sont acheminés aux directions concernées. Ces dernières en tiennent compte dans le cadre de leurs travaux d'élaboration ou de révision de politiques, de programmes ou de mesures.

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

Fin 2006, le Ministère s'est doté d'une directive sur les sondages qui établit les exigences minimales quant à la protection des renseignements personnels lors de cueillettes ou de communications de renseignements personnels, qu'ils soient réalisés par une unité administrative du Ministère, un membre du personnel de cette unité ou un mandataire du Ministère. Cette directive est

conforme aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur les archives*.

En vertu de cette directive qui couvre toute forme de collecte d'informations, le Ministère veille à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient, notamment en contrôlant l'accès aux documents électroniques et papier et en détruisant les informations nominatives lors du transfert des dossiers.

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant le non-respect de la confidentialité des renseignements confiés au Ministère.

| Indicateur | Résultat au 31 mars 2008 |
|---|-----------------------------|
| Nombre de plaintes enregistrées concernant la confidentialité des renseignements personnels | 0 |

Évolution antérieure

| 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| n/d | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |

13. Cette catégorie regroupe les sujets suivants : les résidences privées avec services, les CHSLD, les CSLC, les abus par des étrangers ou des proches ainsi que les droits des aînés et des grands-parents.

14. Cette catégorie regroupe, entre autres sujets, l'allocation logement, le logement adapté pour aînés autonomes, la Régie du logement, la localisation des résidences privées et le changement d'adresse.

Le bilan complet des réalisations relatives au respect de la confidentialité est présenté au chapitre 6 qui porte sur les obligations découlant de la loi et des politiques gouvernementales.

Engagement : *Nous prenons les moyens pour connaître les besoins des citoyennes et des citoyens et le degré de satisfaction de la population par rapport aux services que nous offrons.*

Sans contredit, la consultation sur les conditions de vie des aînés constitue l'effort le plus visible mené au cours de la dernière année afin de connaître les besoins des citoyennes et des citoyens. Vingt-cinq villes ont été visitées dans les 17 régions du Québec, y compris le Nunavik. Cinquante-sept séances publiques et sept séances d'experts ont été tenues et plus de 4 000 participants se sont déplacés.

Il ne faut pas oublier non plus que le Ministère partage avec ses partenaires les efforts de prise de connaissance des besoins des citoyennes et des citoyens. À titre d'exemple, les CRE ont élaboré des Plans régionaux d'accessibilité des places en services de garde (PRA) afin de fournir au Ministère une information « terrain » quant aux besoins des régions.

Quant au degré de satisfaction de la population par rapport aux services offerts, il a été mesuré dans le cadre de l'enquête multiservice portant sur les services de réception et de traitement des plaintes. Les résultats de cette enquête sont présentés au point suivant.

Le traitement des plaintes

En 2006-2007, le Ministère a participé à la seconde édition de l'enquête multiservice coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Celle-ci portait sur les services de réception et de traitement des plaintes. Les sondages effectués par Léger Marketing auprès des usagers et des usagères de ces services ont pris fin en avril 2007.

Les résultats de cette enquête ont permis de constater que la satisfaction globale des usagers est bonne. La majorité des usagers se disent très satisfaits du respect, de la confidentialité et de l'accessibilité, de la simplicité des démarches, de la justice et de la clarté du langage des services rendus. Ils le sont un peu moins quant aux dimensions de l'empressement, l'empathie, la fiabilité et le fardeau.

Ces résultats ont amené le Ministère à entreprendre l'optimisation du processus de réception et de traitement des plaintes afin d'améliorer le service qu'il offre. Cette optimisation a permis la définition d'un nouveau processus qui sera opérationnel à l'automne 2008.

Par ailleurs, au cours de la dernière année, le Ministère a traité 2 037 plaintes dont 545 concernaient les centres de la petite enfance (CPE), 1001 les garderies et 491 le milieu familial. Cela représente une diminution de 17,7 % par rapport à 2006-2007. Rappelons que celle-ci avait été une année record avec plus de 800 plaintes portant uniquement sur les tarifs excédentaires à la contribution fixée par règlement demandée aux parents pour des services couverts par la contribution réduite.

Les principales plaintes traitées en 2007-2008 concernent les frais supplémentaires, le plan de développement des places en services de garde (manque de place), les gestionnaires, les éducateurs ainsi que l'alimentation dans les services de garde. Plus de détails sur les plaintes sont disponibles sur le site Internet du Ministère.

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

Le Ministère s'est engagé à communiquer avec la plaignante ou le plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Cette communication, verbale ou écrite, confirme l'enregistrement de la plainte.

Durant l'année 2007-2008, 97,8 % des plaintes non anonymes retenues pour traitement ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception. Cette performance est supérieure de 1,8 % à celle qui avait été enregistrée pour l'année 2006-2007.

Cette amélioration de la performance peut s'expliquer par une diminution du nombre exceptionnel de plaintes portant sur les frais supplémentaires reçues l'année précédente.

| Indicateur | Résultat au 31 mars 2008 |
|--|-----------------------------|
| Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception (en pourcentage) | 97,8 % |

Évolution antérieure

| 2001- 2002 | 2002- 2003 | 2003- 2004 | 2004- 2005 | 2005- 2006 | 2006- 2007 |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 76,2 % | 95,0 % | 96,5 % | 98,2 % | 98,2 % | 96% |

| | 2007-2008 | 2006-2007 | (nombre) | (%) |
|---|-----------|-----------|----------|----------|
| Nombre total de plaintes | 2 037 | 2 475 | - 438 | -17,7 % |
| Nombre de plaintes : contribution réduite | 305 | 870 | - 565 | - 64,9 % |
| Nombre de plaintes : autres motifs | 1 732 | 1 605 | 127 | 7,9 % |

Engagement : *Nous en assurons le traitement confidentiel.*

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Dès la réception de la plainte, le plaignant est assuré de la confidentialité de la démarche entourant l'examen de sa plainte. De même, lors de la communication avec le plaignant, l'inspecteur réitère le caractère confidentiel des actions prises dans le traitement de la plainte. Advenant l'impossibilité de procéder à l'examen sans révéler l'identité du plaignant, ce dernier est invité à signer un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements nominatifs. En plus d'être un engagement de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes adoptée par le Ministère. Cette procédure prévoit que les dossiers de plaintes sont entreposés sous clé au Bureau des plaintes dans un local prévu à cette fin et que l'accès aux locaux du Bureau des plaintes est limité à son personnel.

Au cours de l'année 2007-2008, une plainte se rapportant au non-respect de la confidentialité dans le traitement des plaintes a été enregistrée. Cette plainte concernait la communication de l'inspecteur avec des tierces personnes non liées dans le cadre du traitement de la plainte.

Une demande d'avis juridique établissant la limite des pouvoirs de l'inspecteur a été acheminée par le Ministère à la Direction des affaires juridiques. Selon les orientations qui s'en dégageront, le Ministère émettra sous peu des instructions pour baliser l'intervention des inspecteurs à cet égard.

| Indicateur | Résultat au 31 mars 2008 |
|---|-----------------------------|
| Nombre de plainte enregistrée relative à la confidentialité | 1 |

Évolution antérieure

| Indicateurs | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Taux de plaintes traitées en toute confidentialité | 100 % | 100 % | 100 % | 99,9 % | 100 % | 99,9% |
| Nombre de plaintes | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |

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

Le Ministère s'est engagé à informer le plaignant du traitement qui a été fait de la plainte formulée. Cette information est habituellement communiquée verbalement mais elle peut être transmise par écrit si le plaignant en fait la demande.

Pour la première année de cet engagement dans la nouvelle *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* du Ministère, le taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 93,4 %. Les plaintes dont le résultat n'a pas été communiqué sont celles qui étaient toujours en traitement au 31 mars 2008.

| Indicateur | Résultat au 31 mars 2008 |
|---|-----------------------------|
| Taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant (en pourcentage) | 93,4 % |

À noter que le Ministère a traité deux objets de plaintes concernant les aînés (programmes de soutien financier aux organismes pour les aînés).



Chapitre 4

Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques

Le chapitre quatre présente les résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2005-2008* et des actions inscrites dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008* du Ministère.

La première orientation de ce plan concerne la création de conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui. Le Ministère a donné priorité au développement et à la consolidation des services de garde tant sous l'angle de la qualité que sous celui de l'adéquation aux besoins des familles, la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles ainsi que l'établissement de partenariats pour appuyer les familles.

En ce qui a trait à la deuxième orientation, par laquelle il entend favoriser la pleine contribution des personnes âgées au développement du Québec, le Ministère a concentré ses actions sur la consultation de la population et sur l'élaboration d'un plan d'action gouvernemental ainsi que sur le soutien à la participation des aînés à l'échelle régionale.

Le Ministère a retenu une troisième et dernière orientation : moderniser ses interventions. Pour ce faire, il s'applique à simplifier la prestation de services ainsi qu'à orienter sa gestion des ressources humaines vers le développement des compétences.

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2005-2008

| Objectifs et indicateurs 2005-2008 | Cibles ¹⁵ 2005-2008 | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|
| Augmenter, d'ici le 31 mars 2006, à 200 000 le nombre de places à contribution réduite en services de garde : | | | | |
| - Nombre de places à contribution réduite | 200 000 places au 31 mars 2006 | 199 592 places | 198 606 places | 196 618 places |
| | Ajout de 2 069 au 31 mars 2008 | 1 574 places | — | — |
| Améliorer, d'ici la fin 2008, la qualité des services de garde : | | | | |
| - Mise en œuvre du plan d'amélioration continue de la qualité : | | | | |
| Modèle d'agrément adopté | 31 mars 2006 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |
| Modèle d'engagement qualité élaboré | 31 mars 2006 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |
| Promotion du modèle d'engagement qualité | 31 mars 2006 | Réalisé | Réalisation en cours | Réalisation en cours |
| - Nombre de services de garde agréés | Non ciblé | — | — | — |
| - Nombre de services de garde ayant pris un engagement qualité | Non ciblé | 165 services de garde ¹⁶ | — | — |
| - Nombre de garderies ayant atteint un ratio de 2/3 de leur personnel de garde qualifié | Non ciblé | Non disponible | 107 | — |
| Moderniser, au plus tard à l'automne 2005, la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et ses règlements : | | | | |
| - Dépôt des projets : | | | | |
| loi | Automne 2005 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |
| règlements | Automne 2005 | Réalisé | Réalisé | Réalisation en cours |

15. Les cibles ont subi une évolution tout au long de la période 2005-2008. Ces cibles sont établies en fonction des objectifs énoncés dans le Plan stratégique 2005-2008.

16. Il s'agit du nombre d'engagement qualité signé, reçu au Ministère au 31 mars 2008.

| Objectifs et indicateurs 2005-2008 | Cibles ¹⁷ 2005-2008 | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|--|--|---|---|
| Adopter, en 2005-2006 et mettre en œuvre, d'ici la fin 2008, la Politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille (CTF) : | | | | |
| - Dépôt d'une politique de conciliation travail-famille | Adopté en 2005-2006 | — | — | Réalisation en cours |
| - Mise en place des mesures déterminées dans la politique selon l'échéancier établi | Mesures mises en place d'ici 2008 | En 2007, dépôt d'un plan de travail et de projets préliminaires de cadres de gestion | — | — |
| Conclure, d'ici la fin 2008, des ententes relativement aux questions familiales avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus : | | | | |
| - Signatures d'ententes avec des municipalités, des municipalités régionales de comté et des conférences régionales des élus | Signature d'ententes d'ici la fin 2008 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |
| - Soutien financier accordé aux municipalités en vertu du programme sur les politiques familiales municipales | Soutien financier accordé d'ici la fin de : 2007-2008 : 25 nouveaux projets accordés 2006-2007 : 30 nouveaux projets accordés 2005-2006 : 30 nouveaux projets accordés | 55 nouveaux projets dont le financement a été accordé — — | — 38 nouveaux projets dont le financement a été accordé — | — — 57 nouveaux projets dont le financement a été accordé |

17. Les cibles ont subi une évolution tout au long de la période 2005-2008. Ces cibles sont établies en fonction des objectifs énoncés dans le Plan stratégique 2005-2008.

| Objectifs et indicateurs 2005-2008 | Cibles ¹⁸ 2005-2008 | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|-------------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| Assurer, d'ici la fin 2008, la cohérence et la coordination des interventions du gouvernement à l'égard des aînés en réalisant un plan d'action gouvernemental favorisant la promotion de leur participation au développement de la société québécoise : | | | | |
| - Dépôt d'un plan d'action gouvernemental en juin 2005 | Juin 2005 | Réalisé | Réalisé | Réalisation en cours |
| - Plan d'action gouvernemental réalisé | Non ciblé | Première année de la réalisation de la stratégie sur un horizon de 5 ans | — | — |
| Accorder, au cours des trois prochaines années, un soutien financier aux organismes d'aînés ou qui travaillent auprès des aînés : | | | | |
| - Soutien financier accordé | Soutien financier d'ici la fin de : | | | |
| | 2007-2008 : | | | |
| | CAA ¹⁹ : 1 600 000 \$ | 1 593 571 \$ | — | — |
| | TRC ²⁰ : 685 100 \$ | 680 000 \$ | — | — |
| | 2006-2007 : | | | |
| | CAA ¹⁹ : 900 000 \$ | — | 885 600 \$ | — |
| | TCR ²⁰ : 425 000 \$ | — | 447 000 \$ | — |
| | 2005-2006 : | | | |
| | CAA ¹⁹ : 900 000 \$ | — | — | 900 000 \$ |
| | TCR ²⁰ : 425 000 \$ | — | — | 425 000 \$ |

18. Les cibles ont subi une évolution tout au long de la période 2005-2008. Ces cibles sont établies en fonction des objectifs énoncés dans le Plan stratégique 2005-2008.

19. CAA : programme Du cœur à l'action pour les aînés.

20. TRC : Tables régionales de concertation des aînés.

| Objectifs et indicateurs 2005-2008 | Cibles ²¹ 2005-2008 | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|---|--|-------------------------------|---------------------------------------|
| Simplifier, d'ici la fin 2008, les échanges en ligne de renseignements et de données avec les services de garde : | | | | |
| - Nombre de services de garde produisant leurs rapports annuels en ligne | Non ciblé | Un projet pilote est en cours de réalisation auprès de trente-neuf services de garde | — | — |
| Consolider, d'ici la fin 2008, le mode de gestion par résultats dans le contexte de la création du Ministère pour une meilleure qualité des services : | | | | |
| - Cadre de gestion par résultats implanté | Implanté d'ici la fin 2008 | Implantation de la presque totalité des actions du plan ministériel | Plan de mise en œuvre élaboré | Cadre de gestion par résultats défini |
| Assurer, d'ici la fin 2008, l'accessibilité et la qualité des services tout en modernisant la prestation de services et en renouvelant l'effectif : | | | | |
| - Dépôt, en mars 2006, du plan pluriannuel des ressources humaines | Mars 2006 | Réalisé | Réalisé | Réalisation en cours. |
| - Étapes du processus de planification implantée | Non ciblé | Réalisation en cours | Réalisation en cours | — |
| Développer, d'ici la fin 2008, une approche de gestion des ressources humaines axée sur le développement des compétences : | | | | |
| - Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et qualification) et de transfert d'expertise | D'ici la fin 2008, mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences | Réalisation en cours | — | — |

21. Les cibles ont subi une évolution tout au long de la période 2005-2008. Ces cibles sont établies en fonction des objectifs énoncés dans le Plan stratégique 2005-2008.

Orientation 1

Créer des conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui

Objectif : Augmenter, d'ici le 31 mars 2006, à 200 000 le nombre de places à contribution réduite en services de garde.

Discours d'assermentation du Conseil des ministres, discours d'ouverture de la session parlementaire et autres engagements publics pris au cours de 2007-2008 :

Ajouter 20 000 nouvelles places à contribution réduite dans les services de garde, dont 2 069 places en 2007-2008.

Pour soutenir le développement des enfants et favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, le gouvernement s'est engagé à autoriser le développement de 20 000 nouvelles places à contribution réduite dans les services de garde éducatifs à l'enfance d'ici 2012, dont 2 069 ont déjà été autorisées en 2007-2008.

Le développement net de 2 560 nouvelles places en 2007-2008 a permis d'atteindre le nombre total de 201 166 places à contribution réduite au 31 mars 2008; l'annexe 4 en présente la répartition régionale. Ces places à contribution réduite représentent 99,6 % de la cible fixée pour 2007-2008 à 202 069 places. Elles permettent à plus de 169 000 familles et 204 000 enfants de l'ensemble des régions du Québec d'en bénéficier.

La création de ces places a été rendue possible grâce à la contribution des principaux partenaires, dont les centres de la petite enfance, les garderies subventionnées, les responsables d'un service de garde en milieu familial et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Ainsi, en 2007-2008, 1 231 places se sont ajoutées dans des centres de la petite enfance, 1 203 dans des garderies subventionnées et 126 chez les responsables d'un service de garde en milieu familial.

L'écart de 903 places entre le résultat atteint (201 166) et l'objectif (202 069) en 2007-2008 est dû aux délais engendrés par les travaux nécessaires pour accueillir les enfants dans des espaces répondant à leurs besoins et respectant les normes. Ces places ont déjà été attribuées aux promoteurs par le Ministère, qui s'assurera qu'elles pourront être occupées au cours de la prochaine année.

Certaines places n'ont pu être attribuées que tardivement parce que la Ministre devait disposer des places qui lui avaient été retournées par des services de garde ou des promoteurs. Ces places ont ensuite été réaffectées à d'autres promoteurs de la région qui avaient des projets réalistes à court terme permettant de répondre aux besoins du milieu. Ce suivi de l'évolution et de l'occupation des places à contribution réduite se poursuivra en 2008-2009 afin d'en assurer le développement et la disponibilité.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ²² | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| Nombre de places à contribution réduite | 200 000 places au 31 mars 2006 Ajout de 2 069 places au 31 mars 2008 | 199 592 places 1 574 places | 198 606 places — | 196 618 places — |

22. Fait référence à la note 15 de la page 36.

En plus des 2 069 places autorisées en 2007-2008, le Ministère autorisera en 2008-2009, le développement de 18 000 nouvelles places à contribution réduite pour répondre encore davantage aux besoins des familles québécoises, notamment en ce qui concerne la flexibilité de l'offre de service, la disponibilité de services de garde dans les milieux de travail ou d'études, l'accueil des poupons, l'intégration des enfants handicapés, des enfants en situation de défavorisation et des enfants de familles immigrantes. La réalisation de ces 18 000 nouvelles places s'échelonnera jusqu'en septembre 2010. Lorsque l'ensemble des 20 000 nouvelles places à contribution réduite sera réalisé, cela représentera un investissement additionnel de 250,8 M\$ par année.

En plus de s'engager à rendre disponibles 20 000 nouvelles places en services de garde d'ici 2010, le Ministère a poursuivi ses interventions au cours de la dernière année pour améliorer l'accessibilité aux places en services de garde éducatifs en vue de répondre davantage aux besoins réels des parents et aux réalités du marché du travail par des mesures qui visent la souplesse et la flexibilité des services.

Ainsi, afin de favoriser une répartition appropriée de ces nouvelles places en services de garde, le Ministère a mandaté les conférences régionales des élus (CRE) de toutes les régions du Québec afin qu'elles déterminent les besoins particuliers des familles de leur territoire en matière de services de garde éducatifs à l'enfance et qu'elles proposent des solutions notamment à l'égard de la diffusion de l'information sur les places en services de garde et de la gestion régionalisée de l'inscription. Les partenaires régionaux ont accueilli favorablement cette initiative du Ministère et c'est dans ce contexte qu'une journée de réflexion sur l'amélioration de l'accessibilité aux places en services de garde a réuni le 23 janvier 2008 l'ensemble des conférences régionales des élus et des acteurs régionaux concernés.

Depuis, le Ministère travaille avec ces partenaires régionaux à l'émergence de guichets régionaux d'accès aux services de garde qui faciliteront aux parents la recherche de places à contribution réduite.

Objectif : Améliorer, d'ici la fin 2008, la qualité des services de garde.

Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 : Poursuivre la mise en œuvre du plan d'amélioration continue de la qualité des services de garde.

Le Ministère accorde une grande importance à la qualité des services de garde. Ainsi, le Plan d'amélioration continue de la qualité en service de garde que propose le Ministère permet d'appuyer les services de garde afin que tous respectent les mêmes critères de qualité partout au Québec.

L'engagement envers la qualité, la première mesure de ce plan, vise à amener chaque service de garde à définir les interventions d'amélioration de la qualité propres à sa prestation, à informer les parents et à rendre des comptes sur l'atteinte des objectifs à définir. Le Ministère, en collaboration avec les associations et les regroupements de services de garde, a poursuivi la promotion de

cet engagement au cours de la dernière année. Aussi, les directions territoriales du Ministère ont réalisé une tournée d'information auprès des services de garde à l'automne 2007 afin de promouvoir l'engagement-qualité. Au 31 mars 2008, 165 services de garde (120 centres de la petite enfance (CPE) et 45 garderies) soit 10 % avaient transmis leur déclaration d'Engagement-Qualité signée de même que 11 bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial, toutes les associations nationales et plusieurs regroupements régionaux de services de garde. Ces efforts de promotion se poursuivront au cours de la prochaine année.

La deuxième mesure de ce plan est le développement et l'expérimentation d'un processus d'accréditation des services de garde. Le processus d'accréditation a été développé en collaboration avec les associations nationales de services de garde et le Conseil québécois d'agrément (CQA). Il est présentement expérimenté dans 6 projets pilotes, soit auprès de quatre centres

| Indicateurs 2005-2008 | Cibles 2005-2008 ²³ | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|--|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Mise en œuvre du Plan d'amélioration continue de la qualité | | | | |
| - Modèle d'agrément adopté | 31 mars 2006 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |
| - Modèle d'engagement qualité élaboré | 31 mars 2006 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |
| - Promotion du modèle d'engagement qualité | 31 mars 2006 | Réalisé | Réalisation en cours | Réalisation en cours |
| Nombre de services de garde agréés | Non ciblé | — | — | — |
| Nombre de services de garde ayant pris un engagement qualité | Non ciblé | 165 services de garde ²⁴ | — | — |

23. Fait référence à la note 15 de la page 36.

24. Il s'agit du nombre d'engagement qualité signé, reçu au Ministère au 31 mars 2008.

de la petite enfance dont deux sont aussi des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial, et de deux garderies. Cette expérimentation se terminera en 2008-2009 et permettra d'évaluer la pertinence de l'utiliser auprès de l'ensemble des services de garde. Un comité consultatif, composé de membres des diverses associations nationales, du CQA et du Ministère, a été mis sur pied afin d'assister le Conseil québécois d'agrément dans l'élaboration du modèle d'agrément pour les services de garde et de valider les résultats obtenus par les projets pilotes.

Les titulaires de permis de centres de la petite enfance et de garderies doivent s'assurer qu'au moins deux membres de leur personnel de garde sur trois soient qualifiés et présents chaque jour auprès des enfants durant la prestation de services. Bien que cette disposition s'applique actuellement, les garderies qui étaient titulaires d'un permis au moment de l'entrée en vigueur du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, le 31 août 2006, ont jusqu'au 31 août 2011 pour s'y conformer. Cependant, si un permis était modifié ou qu'un nouveau était délivré, les titulaires auraient jusqu'à la cinquième date

d'anniversaire pour se conformer aux dispositions.

La mesure du nombre de garderies ayant atteint un ratio de 2/3 de leur personnel de garde qualifié est effectuée par le biais des rapports financiers soumis par les services de garde. Les données au 31 mars 2008 compilées à partir de ces rapports seront disponibles dans quelques mois. Selon les données des rapports financiers au 31 mars 2007, 20,6 % des garderies ont atteint le ratio de deux membres du personnel de garde sur trois qualifiés, ce qui représente 107 des 519 garderies subventionnées²⁵. Les éducatrices qualifiées dans les garderies composent 51,8 % des effectifs à temps complets (ETC), ce qui représente une augmentation de 5 % du personnel de garde qualifié par rapport à 2005-2006 (46,8 %)²⁶. Dans les centres de la petite enfance, le taux de qualification a maintenu une progression de 1,6 % pour s'établir à 72,7 % pendant la même période.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ²⁷ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nombre de garderies ayant atteint un ratio de 2/3 de leur personnel de garde qualifié | Non ciblé | Non disponible | 107 | — |

25. Selon l'extraction faite le 6 décembre 2007 à partir des rapports financiers 2006-2007.

26. Selon l'extraction faite le 13 avril 2007 à partir des rapports financiers 2005-2006.

27. Fait référence à la note 15 de la page 36.

En 2007-2008, le Ministère a poursuivi son soutien aux initiatives de formation visant la qualification du personnel de garde :

- en accordant une aide financière et un soutien organisationnel au projet majeur de formation des éducatrices en garderie ;
- en soutenant le développement du programme de reconnaissance des acquis et des compétences en techniques d'éducation à l'enfance développé par le cégep Marie-Victorin. Ces outils ont été repris par le cégep Vanier dans le cadre du projet majeur de formation du personnel éducateur en garderie ;
- en participant au comité élargi sur le développement du programme d'études collégiales en techniques d'éducation à l'enfance de cégep@distance afin d'offrir le programme du diplôme d'étude collégiale à distance ;
- concernant le milieu universitaire, le Ministère maintient sa participation à titre de membre socio-économique au comité de programme des certificats en éducation à la petite enfance de l'UQAM.

Pour 2008-2009 la brochure et le dépliant *Éducateur, Éducatrice à l'enfance, Une carrière pleine de vies!* seront réédités. Ces documents visent à faire la promotion de la carrière d'éducateur auprès des finissants du secondaire.

Objectif : Moderniser, au plus tard à l'automne 2005, la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et ses règlements.

La mise en œuvre de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance s'est achevée avec l'entrée en vigueur, le 31 août 2006, du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 2) et du Règlement sur la contribution réduite (L.R.Q., c. S-4.1.1, r. 1).

Afin de bien informer les parents, les prestataires de services de garde et la population en général sur les changements apportés par la réforme, le ministère de la Famille et des Aînés a réalisé les versions administratives de la loi et des deux règlements régissant ces services.

Ces versions administratives sont affichées dans le site Internet du Ministère. Leur consultation est facilitée grâce aux hyperliens qui conduisent directement l'utilisateur à d'autres documents, dont les directives administratives et d'autres articles de loi ou des règlements.

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et le Règlement sur la contribution réduite, avaient notamment pour objectif de préciser les droits et obligations de prestataires de services de garde à l'égard du programme de places à

| Indicateurs 2005-2008 | Cibles 2005-2008 ²⁸ | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|--------------------------------|---------------------|--|---------------------------------|
| Dépôt des projets de : - loi - règlements | Automne 2005 Automne 2005 | Réalisé Réalisé | Réalisé Réalisé en juin 2006 et en vigueur en août 2006 | Réalisé Réalisation en cours |

28. Fait référence à la note 15 de la page 36.

contribution réduite. Ces nouvelles dispositions visaient à mettre un terme aux pratiques répandues de surtarification. À la suite de l'adoption de la Loi, le Règlement sur la contribution réduite a également été modifié, en août 2006, afin de préciser les services que le prestataire doit offrir en contrepartie de la contribution versée par le parent et de préciser l'interdiction d'exiger d'autres frais sauf pour les situations qui y sont nommément prévues, soit une sortie, un repas supplémentaire ou un article d'hygiène fournis à l'enfant.

Depuis l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions, le Ministère a traité près de 1 100 plaintes relatives à des pratiques de contributions excédentaires qui ont eu cours dans quelque 420 établissements, dont près de 83 % sont des garderies. Environ 82 % des établissements concernés ont régularisé la situation à la suite des interventions du Ministère. Cependant, certains titulaires de permis ont décidé de concentrer leur offre de services dits « subventionnés » dans une plage horaire restrictive (de 6 h à 16 h) et de facturer aux parents des services additionnels pour les heures de garde additionnelles, c'est-à-dire après 16 h et cela même si l'enfant n'avait pas eu droit à 10 h de garde continue comme le prévoit le Règlement sur la contribution réduite. Le Ministère a émis des avis de non-conformité à l'égard des titulaires de permis ayant adopté cette pratique. Un groupe de

titulaires de permis de garderies a contesté devant la Cour supérieure l'interprétation que le Ministère a fait des dispositions sur la tarification et plus particulièrement sur la détermination de la fourchette horaire à l'intérieure de laquelle les services de garde subventionnés doivent être dispensés.

La Cour supérieure, dans son jugement du 25 février 2008, a déclaré valides les méthodes d'opération des garderies qui consistent à fixer de 6 heures à 16 heures les heures de garde subventionnées et de charger aux parents des frais additionnels lorsque l'enfant demeure au service de garde après 16 heures. Le Procureur général du Québec a porté ce jugement en appel.

Objectif : Adopter, en 2005-2006, et mettre en œuvre d'ici la fin 2008, la Politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille.

Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 :

- Offrir un soutien financier et technique aux entreprises ainsi qu'aux associations patronales ou syndicales qui verront à la promotion et à l'implantation de mesures relatives à la conciliation travail-famille.
- Instaurer le label « égalité » pour les entreprises.

| Indicateurs 2005-2008 | Cibles 2005-2008 ²⁹ | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|--|--|---------------------|----------------------|
| Dépôt d'une politique de conciliation travail-famille (CTF) | Adoptée en 2005-2006 | — | — | Réalisation en cours |
| Mise en place des mesures déterminées dans la politique selon l'échéancier établi | Mesures mises en place d'ici la fin 2008 | En 2007, dépôt d'un plan de travail et de projets préliminaires de cadres de gestion | — | — |

29. Fait référence à la note 15 de la page 36.

Plusieurs mesures d'envergure ont été mises en place par le gouvernement, lesquelles constituent pour les travailleuses et les travailleurs autant de moyens concrets de mieux concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles. Parmi celles-ci, notons le développement de plus de 200 000 places de garde à contribution réduite au 31 mars 2008 et l'instauration du Régime québécois d'assurance parentale en janvier 2006, dont plus de 180 000 parents ont bénéficié en 2007.

En décembre 2006, le gouvernement a rendu public la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Le Plan d'action 2007-2010 qui l'accompagne comprend plusieurs actions en matière de conciliation travail-famille. Les travaux relatifs à la mise en œuvre des mesures relevant du Ministère inscrites dans ce plan, entrepris en 2006-2007, se sont poursuivis au cours de l'exercice 2007-2008. Un plan de travail a été déposé pour l'ensemble des actions à réaliser et un contrat a été signé avec le Bureau de normalisation du Québec pour la réalisation d'une norme consensuelle en matière de conciliation travail-famille. D'autres résultats sont attendus en 2008-2009 pour plusieurs de ces actions.

Objectif : Conclure, d'ici la fin 2008, des ententes relativement aux questions familiales avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus.

Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 :

- Encourager la réalisation de projets régionaux portant sur le volet famille – conciliation travail-famille, notamment par la conclusion d'ententes spécifiques à ce sujet avec les conférences régionales des élus.
- Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de politiques familiales municipales.
- Poursuivre le financement des organismes communautaires Famille.

Des ententes administratives ont été conclues avec les 19 conférences régionales des élus pour l'élaboration des plans régionaux d'accessibilité aux services de garde éducatifs. Une enveloppe budgétaire de 490 110 \$ a été affectée au financement de ces ententes.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ³⁰ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Signature d'ententes avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus (CRE) | Signature d'ententes d'ici la fin 2008 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ³⁰ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Soutien financier accordé aux municipalités en vertu du programme sur les politiques familiales municipales | Soutien financier accordé d'ici la fin 2008 | Réalisé | Réalisé | Réalisé |

30. Fait référence à la note 15 de la page 36.

D'autres projets ponctuels, à caractère régional, ont été autorisés en cours d'année, pour un montant total de 140 000 \$:

- l'entente signée en août 2004 avec la CRE de Montréal au montant de 50 000 \$ a été renouvelée en septembre 2007 pour une quatrième année. Elle vise à soutenir les travaux du comité régional de la famille, dont le mandat est autant d'établir des priorités régionales pour les familles que de proposer des moyens de promouvoir, selon une vision régionale concertée, la valorisation et la reconnaissance des familles ainsi que l'amélioration des conditions de vie de celles-ci ;
- un montant de 25 000 \$ a été accordé, pour une seconde année, à la CRE de l'Estrie, pour la consolidation du partenariat visant à contrer le décrochage scolaire ;
- un montant de 40 000 \$, a été accordé à la CRE de Chaudière-Appalaches pour la réalisation d'une étude visant l'identification des besoins des familles en matière de conciliation travail-famille-études et des pistes d'action pour y répondre ;
- un montant de 25 000 \$ a été accordé à la CRE de Lanaudière pour la valorisation de l'éducation et la lutte contre le décrochage scolaire.

Évolution 2005-2006 à 2007-2008

| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
|---|----------------------------------|------------------------|------------------------|
| Nombre d'ententes avec les CRE et autres organismes régionaux | 19 CRE 4 organismes régionaux | 3 organismes régionaux | 6 organismes régionaux |
| Sommes investies | 630 110 \$ | 90 000 \$ | 204 000 \$ |

En 2008-2009, le Ministère entend développer une mesure pour soutenir la réalisation de projets, issus de la communauté, en matière de conciliation travail-famille-études.

Le programme ministériel visant à offrir un soutien financier aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) désireuses d'élaborer une politique familiale ou de réviser celle qu'elles ont adoptée existe depuis 2002. Le Ministère finance les projets en fonction du nombre de personnes habitant sur le territoire et paye 50 % des coûts admissibles.

Le Ministère a dépassé sa cible initiale de 2007-2008 qui était de 25 projets en acceptant 55 nouveaux projets. Au 31 mars 2008, il a soutenu 229 municipalités et 21 MRC depuis la mise en place du programme. Il a ainsi touché près de 80 % de la population du Québec et les sommes investies totalisent près de 3,6 millions de dollars.

Évolution 2005-2006 à 2007-2008

| | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Nombre de nouveaux projets | 55 nouveaux projets | 38 nouveaux projets | 57 nouveaux projets |
| Sommes investies | 619 522 \$ | 703 445 \$ | 686 070 \$ |

Il reste encore plusieurs municipalités de plus de 3 000 habitants et plusieurs MRC à caractère rural susceptibles d'adhérer au programme. Le Ministère a offert en 2007-2008 son soutien à l'élaboration de politiques familiales municipales pour une sixième et dernière année dans sa forme actuelle. Il a aussi évalué ce programme, d'une part, en demandant aux municipalités et aux MRC qui n'y ont pas adhéré ce qui les freine et, d'autre part, en questionnant celles qui l'ont fait afin de connaître leurs besoins relativement à la mise en œuvre, au suivi et éventuellement à la mise à jour de leur politique ainsi que de leur plan d'action. Des travaux sont en cours pour l'élaboration d'un nouveau programme de soutien aux politiques familiales.

Les organismes communautaires Famille

Le Ministère se soucie de contribuer au mieux-être des familles en collaboration avec les partenaires du milieu communautaire dont l'apport au développement social du Québec est primordial. Les organismes communautaires Famille (OCF) constituent en effet des ressources de première ligne extrêmement importantes. Depuis longtemps, ils ont fait la preuve de leur capacité à répondre avec souplesse et rapidité aux besoins particuliers des familles.

L'enrichissement de la relation parent-enfant et le soutien du rôle parental sont au cœur de leur mission. À partir des rapports d'activités soumis par les OCF au Ministère, on constate une diversité d'activités offertes aux familles. Leur intervention se situe notamment dans des ateliers pour les parents et la valorisation du rôle parental, le soutien auprès des nouveaux parents, la cuisine santé collective, le prêt de jeux éducatifs, et des services aux nouveaux arrivants pour faciliter leur intégration à la société et au marché du travail.

Dans le cadre de son programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles, le Ministère a versé en 2007-2008 un montant de 14,2 M\$ à 260 OCF locaux et sept regroupements nationaux d'OCF. En 2007-2008, le montant de 600 000 \$ déjà versé en 2006-2007 est devenu récurrent. Ce montant a été réparti selon les critères recommandés par la Table de partenaires en matière de reconnaissance et de financement des OCF.

En 2008-2009, le Ministère compte injecter 1,8 M\$ de plus dans le financement des OCF afin d'appuyer encore davantage les services qu'ils offrent aux parents et aux enfants du Québec.

| | Cibles 2007-2008 | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|-----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Financement octroyé aux organismes communautaires Famille (OCF) | Poursuivre le financement des OCF | 14,2 M\$ | 14,2 M\$ | 14,3 M\$ |
| Nombre d'OCF financés | Non ciblé | 267 OCF | 272 OCF | 273 OCF |

Orientation 2

Favoriser la pleine contribution des aînés au développement du Québec

Objectif : Assurer, d'ici la fin 2008, la cohérence et la coordination des interventions du gouvernement à l'égard des aînés en réalisant un plan d'action gouvernemental favorisant la promotion de leur participation au développement de la société québécoise.

Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 : Mettre en œuvre la Stratégie d'action en faveur des aînés.

Le Ministère a élaboré, en collaboration avec ses partenaires, une stratégie gouvernementale qui cherche à favoriser la pleine participation de la population âgée au développement du Québec. La *Stratégie d'action en faveur des aînés – Un milieu de vie amélioré, une participation encouragée* a été rendue publique dans le cadre de la présentation du budget 2007-2008. Elle contient des mesures qui visent à accroître le revenu disponible des aînés, à favoriser le maintien à domicile, à adapter les services et les infrastructures aux besoins des aînés et à renforcer la place de ceux-ci dans la société québécoise.

La stratégie amène des investissements de l'ordre de 238 M\$ pour une pleine année, répartis comme suit :

- 143 M\$ annuellement pour les mesures fiscales visant l'accroissement du revenu des aînés ;
- 90 M\$ additionnels pour les mesures favorisant le maintien à domicile ;
- 12,5 M\$ répartis sur cinq ans pour des ententes spécifiques avec les conférences régionales des élus, afin d'adapter les services et les infrastructures aux besoins des aînés ;
- 12,5 M\$ répartis sur cinq ans pour les mesures visant le renforcement de la place des aînés dans la société.

Le Ministère s'assurera de la cohérence des programmes et des mesures instaurés par le gouvernement dans le cadre de cette stratégie. Il est responsable des deux derniers volets de la stratégie. En ce sens, le Ministère a conclu des ententes spécifiques avec les 21 CRE pour qu'elles investissent dans les services offerts aux personnes âgées. Les ententes définissent des actions porteuses de résultats concrets auprès des personnes âgées.

| Indicateurs 2005-2008 | Cibles 2005-2008 ³¹ | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|---|--------------------------------|--|---------------------|----------------------|
| Dépôt d'un plan d'action gouvernemental, en juin 2005 | Juin 2005 | Réalisé | Réalisé | Réalisation en cours |
| Plan d'action gouvernemental réalisé | Non ciblé | Première année de la réalisation de la stratégie aînée sur un horizon de 5 ans jusqu'en 2012 | — | — |

31. Fait référence à la note 15 de la page 36.

Concernant le renforcement de la place des aînés dans la société, le Ministère a adopté un cadre de référence en promotion d'un mode de vie physiquement actif et de saines habitudes de vie. Ce cadre prévoit le financement de sept projets pilotes « Villes-amies des aînés » et l'octroi de subventions à des organismes pour la réalisation de projets (création d'outils, formation) ayant une portée nationale ou supra-régionale. Toujours dans ce volet, le Ministère finance plusieurs regroupements d'organismes aînés pour la mise en œuvre de projets visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté. Ces projets peuvent s'échelonner sur quelques années.

En plus de la mise en œuvre de la *Stratégie d'action en faveur des aînés*, la ministre responsable des Aînés a tenu une consultation publique sur les conditions de vie des aînés dans toutes les régions du Québec au cours de l'automne 2007. Cette consultation a permis d'écouter les aînés, leur famille, les personnes qui les soutiennent et les accompagnent de même que les experts qui interviennent auprès de cette clientèle afin de déterminer les prochaines priorités d'action. Le rapport de consultation a été rendu public le 5 mars 2008.

Objectif : *Accorder, au cours des trois prochaines années, un soutien financier aux organismes d'aînés ou qui travaillent auprès des aînés.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 : Soutenir financièrement les Tables régionales de concertation et subventionner les organismes d'aînés dans le cadre du programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec*³².

Le Secrétariat aux aînés gère les deux programmes ministériels de soutien financier aux organismes qui regroupent des aînés ou qui travaillent auprès de ces personnes : le programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec*, édition nouvelle et enrichie du programme *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* et l'aide apportée aux Tables régionales de concertation des aînés.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ³³ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---------------------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Soutien financier accordé | Soutien financier aux organismes au cours des trois prochaines années | Réalisé | Réalisé | Réalisé |

32. À noter que le nom du programme a changé et s'appelait auparavant *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec*.

33. Fait référence à la note 15 de la page 36.

Évolution 2005-2006 à 2007-2008

| Programmes | Indicateurs | 2007-2008 | 2006-2007 | 2005-2006 |
|--|-----------------------------------|--------------|------------------|------------|
| Du cœur à l'action pour les aînés du Québec | Sommes investies | 1 593 571 \$ | 885 600 \$ | 900 000 \$ |
| | Nombre d'organismes subventionnés | 100 | 61 ³⁴ | 68 |
| Tables régionales de concertation pour les aînés du Québec | Sommes investies | 680 000 \$ | 447 000 \$ | 425 000 \$ |

Le programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec* existe maintenant depuis sept ans. Afin d'améliorer les conditions de vie des personnes âgées et de les soutenir dans leur participation essentielle au fonctionnement harmonieux de notre société, le budget du programme a été augmenté cette année de 700 000 \$, pour un montant total de 1 600 000 \$. Pour l'année 2007-2008, le Secrétariat aux aînés a étudié 331 projets soumis par des organismes issus du milieu communautaire. De ceux-ci, 100 ont été subventionnés en 2007-2008. Le montant maximal accordé à chaque projet était de 30 000 \$. Depuis sa création, le programme a donné l'occasion de soutenir de nombreux projets ponctuels et novateurs conçus par des organismes nationaux, régionaux ou locaux pour permettre aux personnes âgées du Québec de s'épanouir au sein de notre société. Le choix des projets subventionnés repose sur différents critères de sélection notamment de la qualité générale des projets présentés.

Le Ministère assure également le financement des 17 Tables régionales de concertation des aînés. En 2007-2008, à la suite d'une décision gouvernementale, le soutien financier annuel de base est passé de 26 000 \$ à 40 000 \$ par Table.

Les Tables régionales de concertation des aînés ont été créées par le gouvernement du Québec à l'occasion de l'Année internationale des personnes âgées, en 1999. Elles permettent une concertation des représentants d'organismes qui regroupent des aînés ou qui travaillent auprès de ces personnes, des aînés et des représentants d'institutions publiques, ou de tout autre groupe, qui se consacrent au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées ainsi qu'à l'engagement de celles-ci dans le développement de la société. Ces Tables offrent aux aînés un lieu régional d'échange de vues qui leur permet de cerner les principaux enjeux qui les concernent et d'unir leurs voix pour mieux faire connaître leurs besoins. Elles constituent une organisation reconnue par le gouvernement et par les décideurs régionaux. Leur animation a été confiée au Conseil des aînés. Le Secrétariat aux aînés est responsable des relations administratives entre les Tables et le gouvernement.

34. Au moment de la sélection, 62 projets avaient été autorisés. Un organisme s'est ensuite désisté, ce qui explique que la cible de 900 000 \$ n'a pas été atteinte.

Orientation 3

Moderniser les interventions du Ministère

Objectif : Simplifier, d'ici la fin 2008, les échanges en ligne de renseignements et de données avec les services de garde.

Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 : Le Ministère poursuit le développement de sa prestation électronique de services et, en réalisant une réforme majeure du système informatique relié au financement des services de garde, il offrira l'opportunité aux services de garde de transmettre en ligne leur rapport financier annuel.

Le Ministère maintient son objectif d'offrir aux titulaires d'un permis de centre de la petite enfance ou de garderie et aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial la possibilité de soumettre leur rapport financier annuel en ligne.

L'analyse préliminaire de l'ensemble du plan d'informatisation du Ministère a été complétée en 2007-2008. Cette analyse préliminaire a reçu l'approbation du Conseil du Trésor en septembre 2007.

Actuellement, un projet pilote est en cours de réalisation auprès de 39 services de garde qui pourront produire, pour une première fois, leur rapport financier en ligne.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ³⁵ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|--|-------------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Nombre de services de garde produisant leurs rapports annuels en ligne | Non ciblé | Un projet pilote est en cours de réalisation auprès de 39 services de garde | — | — |

35. Fait référence à la note 15 de la page 36.

Objectif : *Consolider, d'ici la fin 2008, le mode de gestion par résultats dans le contexte de la création du Ministère pour une meilleure qualité des services.*

En adoptant la Loi sur l'administration publique et son plan de modernisation, l'État a placé la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens au cœur de ses préoccupations. Pour ce faire, il a notamment opté pour une gouvernance centrée sur la gestion axée sur les résultats afin d'améliorer les services publics. Le Ministère, en se dotant d'un cadre de gestion par résultats et d'un plan de mise en oeuvre, a contribué à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.

Au cours de l'année 2007-2008, le Ministère a démarré la presque totalité des actions définies dans le plan d'action ministériel de mise en oeuvre de son cadre de gestion. Certaines actions prévues au plan sont déjà réalisées comme l'étude sur la qualité de la prestation des services et la satisfaction des usagers à l'égard des services de réception et du traitement des plaintes ; la nouvelle *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* ; l'élaboration des plans d'action afférents au plan stratégique 2005-2008 par les unités concernées ; un projet de plan d'amélioration des services ; le plan annuel de gestion des dépenses en fonction des directives du Secrétariat du Conseil du trésor ; un processus d'élaboration du nouveau plan stratégique du Ministère ; une réflexion sur le coût de revient ; la mise à jour

du plan pluriannuel de main-d'œuvre ; l'élaboration d'une démarche intégrée de contrôle de gestion des risques ; l'intégration dans les pratiques de gestion, dans la délégation des pouvoirs et dans les mécanismes de reddition de comptes des assouplissements apportés par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Deux actions prévues au plan ont été initiées, soit l'élaboration d'une politique de reconnaissance au travail et la mise en oeuvre du plan de gestion des risques majeurs.

Le Ministère contrôle les risques concernant l'atteinte de cet objectif en suivant l'évolution de la mise en oeuvre des actions déterminées dans un tableau de bord soumis aux autorités du Ministère. Les autorités sont alors en mesure de suivre l'état d'avancement des travaux et de prendre les décisions requises, s'il y a lieu, pour assurer la réalisation de l'ensemble des actions du plan.

Le Ministère a implanté son cadre de gestion par résultats avec les ressources humaines en place et sans ressource budgétaire supplémentaire, sauf l'action concernant l'étude sur la qualité de la prestation des services et la satisfaction des usagers à l'égard des services de réception et du traitement des plaintes et celle relative à l'élaboration d'une démarche intégrée de contrôle de la gestion des risques, lesquelles ont nécessité l'engagement d'une firme d'expert.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ³⁶ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---|-------------------------------|---|--------------------------------|---------------------------------------|
| Cadre de gestion par résultats implanté | Implanté d'ici la fin 2008 | Implantation de la presque totalité des actions du plan ministériel | Plan de mise en oeuvre élaboré | Cadre de gestion par résultats défini |

36. Fait référence à la note 15 de la page 36.

Objectif : Assurer, d'ici la fin 2008, l'accessibilité et la qualité des services tout en modernisant la prestation de services et en renouvelant l'effectif.

Pour être en mesure de relever les défis de taille qui sont associés aux départs prévisibles à la retraite de près de 67 personnes, soit 18 % de l'effectif d'ici 2012, le Ministère poursuit ses efforts afin de se doter d'une connaissance approfondie de sa main-d'œuvre. À cet effet, nous avons poursuivi notre démarche de planification de main-d'œuvre à l'Agence des services à la famille. Les plans de dotation, de remplacement, de relève, de transfert de connaissances et de succession seront élaborés dans la prochaine année.

L'extension d'une démarche semblable pour l'ensemble du Ministère sera effectuée en 2008.

| Indicateurs 2005-2008 | Cibles 2005-2008 ³⁷ | Résultats 2007-2008 | Résultats 2006-2007 | Résultats 2005-2006 |
|--|--------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| Dépôt, en mars 2006, du plan pluriannuel des ressources humaines | Mars 2006 | Réalisé | Réalisé | En cours de réalisation |
| Étapes du processus de planification implantées | Non ciblé | Réalisation en cours | Réalisation en cours | — |

37. Fait référence à la note 15 de la page 36.

Objectif : *Développer, d'ici la fin 2008, une approche de gestion des ressources humaines axée sur le développement des compétences.*

Tel qu'énoncé dans le Plan gouvernemental de modernisation 2004-2007, l'énoncé d'orientations en matière de gestion des ressources humaines s'articule autour de six axes, dont la planification de la main-d'œuvre et la gestion des compétences.

En 2007-2008, le Ministère a mis en place un plan de gestion des compétences pour l'Agence des services à la famille. Rappelons que l'Agence regroupe 65,3 % du personnel régulier du Ministère. Ce plan s'est d'abord attardé à trois profils de compétences de l'Agence qui sont stratégiques pour l'organisation, soit les gestionnaires, les coordonnateurs et les conseillers des services à la famille.

Il est également mentionné dans le Plan gouvernemental de gestion des ressources humaines 2004-2007, que chaque ministère et organisme devront élaborer une stratégie de gestion des compétences et informer le Secrétariat du Conseil du trésor de la stratégie d'implantation qui aura été privilégiée. En réponse à cette obligation, le Ministère informera le Secrétariat du Conseil du trésor de la stratégie retenue.

| Indicateur 2005-2008 | Cible 2005-2008 ³⁸ | Résultat 2007-2008 | Résultat 2006-2007 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|----------------------|--------------------|--------------------|
| Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et qualification) et de transfert d'expertise | D'ici la fin 2008, mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences | Réalisation en cours | — | — |

38. Fait référence à la note 15 de la page 36.



Chapitre 5

L'utilisation des ressources

Les ressources humaines

La gestion de l'organisation

Au 31 mars 2008, l'effectif en place s'établissait à 388 personnes, dont 336 à statut permanent, comparativement à 372 personnes, dont 321 à statut permanent, au 31 mars 2007. Le tableau 1 fait état de la répartition du personnel par catégorie d'emploi pour 2007-2008 et 2006-2007.

TABEAU 1
Effectifs en place au 31 mars 2008 et au 31 mars 2007

| Catégories d'emploi | 31 mars 2008 | 31 mars 2007 |
|------------------------------------|--------------|--------------|
| Cadres | 24 | 19 |
| Professionnelles et professionnels | 205 | 187 |
| Fonctionnaires | 159 | 166 |
| Total | 388 | 372 |

L'écart des effectifs entre 2007 et 2008 s'explique principalement par l'ajout de personnel à la mission aînée du Ministère à la suite de la nomination de la ministre responsable aux Aînés et de la mise en œuvre de la Stratégie d'action en faveur des aînés.

Le taux de roulement du personnel

Le taux de roulement pour 2007-2008 se situe à 10 %, comparativement à 8,4 % en 2006-2007.

La mobilisation des personnes

L'information

L'existence d'un milieu de travail harmonieux, propice à l'épanouissement et au dépassement des personnes concernent autant les gestionnaires que les employés qui établissent ensemble les moyens pour y parvenir. Le Ministère accorde une place importante à la communication des objectifs stratégiques ainsi qu'à l'information régulière aux personnes sur l'évolution des grands dossiers de l'organisation.

La consultation

Trois comités composés de représentantes et de représentants du personnel et de l'employeur (comité ministériel sur l'organisation du travail, comité mixte ministériel de relations professionnelles, comité ministériel de relations professionnelles) servent d'assise aux consultations des employées et employés et leur permettent d'exprimer leurs points de vue, suggestions et commentaires auprès des autorités du Ministère.

Le développement des personnes

Les efforts associés à la mise en place d'un programme de développement continu des compétences se sont poursuivis tout au long de l'année 2007 à l'Agence des services à la famille. Ainsi, la planification des activités de développement du personnel s'est appuyée en partie sur trois profils de compétences qui ont été élaborés au cours de la période visée (gestionnaires, coordonnateurs et conseillers aux services à la famille). Les travaux visant à élaborer des profils de compétences pour les principales classes d'emploi de l'Agence et de l'ensemble du Ministère se poursuivront jusqu'en 2012. Ces profils constitueront une base de référence commune à un certain nombre d'activités en matière de gestion des ressources humaines et leur mise en œuvre permettra de véhiculer un langage commun dans l'organisation.

La qualité de vie au travail

Programme d'aide

Le programme d'aide aux employées et employés (PAE) est accessible à tout le personnel. Ce service, offert en impartition par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, permet d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique.

En 2007-2008, nous constatons que tous les indicateurs du PAE marquent une diminution sensible de l'utilisation de ce service comparativement aux années précédentes.

Santé et sécurité

Il n'y a eu aucun accident de travail, rechute ou récidive au Ministère en 2007-2008 sur un total de 563 401 heures travaillées. Par conséquent, aucune heure de travail n'a été perdue et aucun dossier n'a été en assignation temporaire à cause d'un accident de travail.

Tableau des indicateurs en Santé et sécurité

| | | |
|------------|--|---|
| TGF | Taux global de fréquence 2007-2008= Nombre d'accidents x 1 million Nombre d'heures travaillées | 0 |
| TGG | Taux global de gravité 2007-2008= Nombre de jours perdus x 1 million Nombre d'heures travaillées | 0 |

Les ressources budgétaires et financières

Les crédits votés

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du Budget de dépenses 2007-2008, les programmes suivants :

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

Toutefois, le présent rapport ne donne de l'information que sur les activités des trois premiers programmes précités puisque la Curatrice publique dépose un rapport annuel de gestion distinct à l'Assemblée nationale.

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer 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 les organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, diriger et coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes.

Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – il assure le financement de la gestion des services à la famille et à l'enfance. Il permet de développer et de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs de qualité tout en assurant leur soutien financier. En outre, il a comme objectif de pourvoir au financement du service de la dette des centres de la petite enfance ainsi que du régime de retraite à l'intention d'employées et d'employés oeuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, ce programme accorde à des organismes communautaires oeuvrant auprès des familles le financement en lien avec leur mission globale. Finalement, il assure le financement de la gestion du soutien aux enfants et le fonctionnement du Conseil de la famille et de l'enfance.

Le programme 3 – Condition des aînés – assure le financement du Conseil des aînés et du Secrétariat aux aînés. Ce programme vise à soutenir la valorisation de la participation des personnes âgées à la société en vue d'un Québec équitable pour toutes les générations.

L'utilisation des ressources budgétaires

Le budget des dépenses du Ministère présenté dans le volume II du Budget de dépenses 2007-2008, excluant le Curateur public s'élève à 1 766 182 900 \$. Le budget de dépenses révisé du Ministère pour l'année 2007-2008 s'est élevé à 1 788 542 620 \$. L'augmentation budgétaire de 22,4 M\$ s'explique par l'ajout de :

- 16,4 M\$ pour couvrir les besoins liés aux services de garde ;
- 3,0 M\$ récurrents annoncés dans le Discours sur le budget 2007-2008 pour le soutien aux organismes communautaires qui offrent des services de haltes-garderies ;
- 1,3 M\$ pour la mise en œuvre des mesures de la première année du plan d'action gouvernemental « Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait » ;
- 1,0 M\$ de report de crédits de l'exercice 2006-2007 à l'exercice 2007-2008 ;
- 0,7 M\$ en provenance du Secrétariat à la communication gouvernementale pour la mise en œuvre d'activités de communication.

La dépense totale réelle a été de 1 788 082 682 \$ soit 459 938 \$ de moins que le budget révisé.

Les tableaux 2 à 4 portent sur les différents programmes ; ils présentent, pour chaque élément de ces programmes, le budget des dépenses révisé, les dépenses réelles pour l'exercice 2007-2008 ainsi que les dépenses réelles pour l'exercice 2006-2007³⁹. Le tableau 5 présente le même type d'information concernant le budget d'investissements.

TABEAU 2
Utilisation des ressources financières affectées
au programme 1 (en milliers \$)

| Programme 1 Planification, recherche et administration | Budget de dépenses révisé 2007-2008 | Dépenses réelles 2007-2008 | Dépenses réelles 2006-2007 |
|---|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Élément 1 – Planification, recherche et administration | 22 735,5 | 23 410,4 | 21 199,3 |

39. Les dépenses réelles des ministères ne peuvent être établies qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive aussi que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, qui est ultérieur au dépôt des rapports annuels de gestion.

Principales variations du programme 1

Pour 2007-2008, les dépenses du programme 1 sont supérieures de 0,7 M\$ aux dépenses budgétisées. Ce dépassement s'explique par la radiation de coûts comptabilisés dans les années antérieures, pour des projets informatiques en cours de développement et par la diminution de la dépense prévue d'amortissement.

En 2005-2006, le Ministère a signé une entente portant sur certains services administratifs avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. En vertu de l'entente, ce dernier fournit des

services concernant les ressources humaines, matérielles et informationnelles, la vérification interne et les enquêtes administratives, les affaires gouvernementales, les relations avec les citoyens ainsi que la sécurité civile. Pour 2007-2008, le coût rattaché à cette entente s'élève à 4 415 243 \$ et est comptabilisé au programme 1. Cette somme inclut 3 447 500 \$ pour les services de base et 967 743 \$ pour des services supplémentaires liés principalement aux ressources informationnelles. À cela s'ajoute des dépenses capitalisées, totalisant 2 389 637 \$, pour des projets en développement.

TABEAU 3

Utilisation des ressources financières affectées au programme 2 (en milliers \$)

| Programme 2 Mesures d'aide à la famille | Budget de dépenses révisé 2007-2008 | Dépenses réelles 2007-2008 | Dépenses réelles 2006-2007 |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Élément 1 – Gestion des services à la famille | 20 388,4 | 20 388,4 | 20 631,7 |
| Élément 2 – Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde | 1 627 320,6 | 1 627 320,6 | 1 525 564,3 |
| Élément 3 – Service de la dette des centres de la petite enfance | 14 172,7 | 14 172,7 | 5 772,0 |
| Élément 4 – Régime de retraite | 45 250,0 | 45 250,0 | 46 937,0 |
| Élément 5 – Soutien aux enfants | 35 095,7 | 34 095,7 | 31 658,0 |
| Élément 6 – Organismes communautaires | 14 179,7 | 14 179,7 | 14 225,9 |
| Élément 7 – Conseil de la famille et de l'enfance | 982,3 | 982,3 | 1 053,1 |
| Programme 2 | 1 757 389,4 | 1 756 389,4 | 1 645 842,0 |

Variation du programme 2

Au programme 2, le budget de 1 M\$ non utilisé correspond à la provision pour créances douteuses du programme de Soutien aux enfants.

TABEAU 4
Utilisation des ressources financières affectées au programme 3 (en milliers \$)

| Programme 3 Condition des aînés | Budget de dépenses révisé 2007-2008 | Dépenses réelles 2007-2008 | Dépenses réelles 2006-2007 |
|------------------------------------|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Conseil des aînés | 907,2 | 907,2 | 675,7 |
| Secrétariat aux aînés | 7 510,4 | 7 375,6 | 2 199,4 |
| Programme 3 | 8 417,6 | 8 282,8 | 2 875,1 |

Principales variations du programme 3

En ce qui concerne le programme 3, la sous-utilisation des ressources financières prévues est due notamment au fait qu'une tranche des subventions payables en regard des ententes signées en 2007-2008 sera versée en 2008-2009.

Le budget d'investissements

Le tableau suivant présente le budget d'investissements, qui comprend les immobilisations ainsi que les prêts, placements et avances de l'exercice 2007-2008.

TABEAU 5
Utilisation des ressources financières affectées au budget des investissements (en milliers \$)

| Supercatégorie | Budget des investissements 2007-2008 | Investissements réels 2007-2008 | Investissements réels 2006-2007 |
|---------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Immobilisations | 5 029,8 | 5 029,8 | 2 137,4 |
| Prêts, placements et avances | 51,4 | 51,4 | 0,1 |
| Total | 5 081,2 | 5 081,2 | 2 137,5 |

Les investissements effectués en 2007-2008 se rapportent essentiellement au coût de développement de projets informatiques.

Par ailleurs, des crédits de 5 M\$ prévus en début d'année à titre de prêts, placements et avances visaient à venir en aide aux centres de la petite enfance qui auraient pu éprouver des difficultés financières suite à la création des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. En 2007-2008, une aide financière de 50,659 \$ a été versée.

Les ressources informationnelles

Le Ministère a confirmé sa participation au modèle de services partagés offert par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ) en lui confiant la réalisation des analyses préliminaires à la mise en oeuvre de son plan d'informatisation. Cela a donné lieu à une consolidation des ressources informationnelles pour réaliser et compléter les nombreuses activités prévues au plan de gestion des ressources informationnelles.

Conformément à son engagement, le Ministère a obtenu en 2007-2008 les autorisations pour la réalisation de son plan d'informatisation. Ce plan vise à remplacer les systèmes devenus désuets et à mettre en place les assises informationnelles requises pour faire face aux nouveaux défis. Dans cette perspective, la réalisation des analyses préliminaires du plan a permis de déterminer et d'évaluer plus précisément les travaux devant être mis en oeuvre. Parmi les cibles poursuivies, ce plan devrait doter le Ministère d'une autonomie accrue, d'une accessibilité élargie ainsi que d'une souplesse face aux changements (réglementaires ou autres).

La continuité des systèmes existants a été assurée et des améliorations leur ont été apportées.

- L'automatisation de certains processus opérationnels ainsi que la préparation à la transmission des rapports financiers annuels ont représenté des investissements importants. Ces travaux visaient tant à faciliter qu'à simplifier les échanges d'information avec les services de garde.

- Le Ministère doit apporter annuellement des modifications aux applications informatiques permettant le financement des services de garde, de façon à tenir compte de l'évolution des règles budgétaires.
- Les applications informatiques servant à soutenir le Ministère dans sa mission ont également besoin d'être modifiées sur une base régulière afin qu'il puisse garantir la continuité de ses services.

Par souci de cohérence avec la mise en place de son plan d'informatisation, le Ministère doit faire évoluer ses pratiques de gestion à la suite de l'implantation du système SAGIR (solution d'affaires en gestion intégrée des ressources) et du changement organisationnel qui s'est opéré au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui a eu pour effet de migrer les services en ressources informationnelles au CSPQ.

En matière de sécurité informatique, le Ministère a continué la mise en oeuvre de la politique et du cadre de gestion. L'harmonisation de ses pratiques avec celles du CSPQ a été faite au regard de la sécurisation des actifs informationnels, de l'évolution de la vision et de l'application de la sécurité.

Pour encadrer et coordonner l'ensemble de ces travaux, le Ministère a formé un comité de gouvernance ainsi que divers comités de gestion et de coordination s'occupant de l'un ou l'autre des différents volets du plan d'informatisation. Enfin, pour garder une vision d'ensemble et gérer les services partagés offerts par le CSPQ, le Ministère a mis en place un comité interministériel pour fins de coordination.



Chapitre 6

Les obligations découlant de la loi
et des politiques gouvernementales

L'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Le responsable ministériel de l'accès a répondu à 138 demandes d'accès, dans un délai moyen de 18 jours. Environ 67 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes portées à l'égard d'un service de garde alors que 25 % concernaient des documents administratifs. Pour une majorité d'entre elles, les demandes provenaient de citoyens ou de leurs représentants (52 %). Quant à la provenance des autres demandes, elle se répartit comme suit : entreprises ou personnes morales (30 %), avocats ou notaires (1 %), journalistes (11 %), élus (2%), organismes publics (1 %) et organismes communautaires (3 %). Le Ministère a accepté de transmettre en totalité les documents demandés dans 14 % des demandes. Il a accepté partiellement 71 % de celles-ci et a refusé en totalité la communication des documents demandés dans 15 % des cas.

Au cours de la période, quatre demandes de révision des décisions ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information dont deux ont été retirées par la suite.

En 2007-2008, un seul projet de sondage a été analysé pour vérifier sa conformité au cadre de gestion des sondages auprès des personnes.

L'accès à l'égalité et le renouvellement de la main-d'œuvre

1. Renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique :

« Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise ».

Rappelons également qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi :

« À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise ».

2. Données globales

L'embauche totale au cours de la période 2007-2008

| | Réguliers ⁴⁰ | Occasionnels ⁴¹ | Étudiants | Stagiaires |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------|------------|
| Nombre total de personnes embauchées | 16 | 13 | 10 | 0 |

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2008

| | |
|----------------------------|-----|
| Effectif total (personnes) | 336 |
|----------------------------|-----|

3. Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des groupes cibles 2007-2008

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

| Statuts d'emploi | Embauche totale 2007-2008 | Embauche de membres de groupes cibles 2006-2007 | | | | | Taux d'embauche par statut d'emploi ⁴² |
|--|---------------------------|---|-------------|-------------|-----------------------|--------|---|
| | | Communautés culturelles | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Total | |
| Réguliers | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 25,0 % |
| Occasionnels | 13 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7,7 % |
| Étudiants | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 20,0 % |
| Stagiaires | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | — |
| Total | 39 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 | 17,9 % |
| Taux d'embauche par groupe cible ⁴³ | | 17,9 % | — | — | — | 17,9 % | |

40. Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

41. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

42. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale dans le statut d'emploi.

43. Le taux d'embauche par groupe cible se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé, par rapport à l'embauche totale.

Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|-----------|-----------|--------------|-----------|------------|
| 2005-2006 | 25 % | 11 % | 75 % | 0 % |
| 2006-2007 | 0 % | 20 % | 38 % | 100 % |
| 2007-2008 | 25 % | 7,7 % | 20 % | 0 % |

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

| Groupes cibles | 2006 | | 2007 | | 2008 | |
|-------------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|
| | Nombre d'employés réguliers en place | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers en place | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers en place | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total |
| Communautés culturelles | 13 | 4 % | 14 | 4 % | 11 | 3,27 % |
| Autochtones | 1 | 0,3 % | 0 | 0 % | 0 | — |
| Anglophones | 1 | 0,3 % | 2 | 0,6 % | 2 | 0,6 % |
| Personnes handicapées | 3 | 0,9 % | 2 | 0,6 % | 2 | 0,6 % |

4. Femmes

Taux d'embauche des femmes 2007-2008

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier
au 31 mars 2008

Taux d'embauche des femmes 2007-2008

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires | Total |
|--|-----------|--------------|-----------|------------|--------|
| Nombre de femmes embauchées | 9 | 11 | 6 | — | 26 |
| Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008 | 56,24 % | 84,6 % | 60 % | — | 66,6 % |

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel ⁴⁴ | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel des agents de la paix | Personnel ouvrier | Total |
|--|-------------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------------|-------------------|-------|
| Nombre total d'employés réguliers en place | 24 | 179 | 81 | 52 | — | — | 336 |
| Nombre de femmes en place | 14 | 116 | 62 | 50 | — | — | 242 |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie | 58,33 % | 64,8 % | 76,54 % | 96 % | — | — | 72 % |

44. Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

5. Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Tous les gestionnaires sont particulièrement sensibilisés à l'importance du taux d'embauche et du taux de représentation des groupes cibles.

Le renouvellement de l'effectif

Recrutement de jeunes (moins de 35 ans)

En 2007-2008, cinq personnes de moins de 35 ans à statut occasionnel sur 13 et sept à statut régulier sur 16 ont été engagées, ce qui représente un taux d'embauche total de jeunes de 41 %.

Le Ministère a également embauché dix étudiantes et étudiants en 2007-2008, afin de permettre à des jeunes d'acquérir une expérience de travail et de développer leur employabilité. Cette expérience pourra susciter chez eux un intérêt à faire carrière dans la fonction publique et s'avère une façon de préparer la relève.

En 2006-2007, huit personnes de moins de 35 ans à statut occasionnel ont été engagées, ce qui représente un taux d'embauche total de jeunes de 67 %.

Il faut préciser que, dans le cas du personnel occasionnel, seules les premières nominations au sein de la fonction publique ont été considérées.

Recrutement de jeunes (moins de 35 ans)

| | Moins de 35 ans | Moins de 35 ans | Taux d'embauche |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 2007-2008 | | | |
| Personnel permanent | 7 | 16 | 44 % |
| Personnel occasionnel | 5 | 13 | 38 % |
| Total | 12 | 29 | 41 % |

| | Moins de 35 ans | Nombre total d'embauches | Taux d'embauche |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|
| 2006-2007 | | | |
| Personnel permanent | 0 | 2 | 0 % |
| Personnel occasionnel | 8 | 10 | 80 % |
| Total | 8 | 12 | 67 % |

Représentation des moins de 35 ans

En 2007-2008, la représentation ministérielle des personnes de moins de 35 ans à statut permanent et occasionnel a été de 10,6 %. En 2006-2007, la représentation ministérielle des personnes de moins de 35 ans à statut permanent et occasionnel était de 9 %.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Les membres du comité permanent de la politique linguistique ont terminé la rédaction de la version préliminaire du texte de la politique linguistique ministérielle. Une attention particulière a été portée aux articles touchant les relations avec les partenaires et les clientèles du Ministère, notamment les responsables d'un service de garde en milieu familial, le personnel des centres de la petite enfance, les parents, les personnes âgées ainsi que ceux et celles qui les représentent.

À la suite des commentaires des membres du comité de lecture, la politique linguistique a été acheminée à l'Office québécois de la langue française en avril 2008 pour validation. S'il y a lieu, une nouvelle version tenant compte des commentaires de l'Office sera rédigée.

Par ailleurs, les textes du Ministère destinés à la publication sont soumis à la révision linguistique.

L'éthique au Ministère

L'éthique est une préoccupation importante et constante pour le gouvernement du Québec. Cela se traduit notamment par une fonction publique compétente, loyale et intègre, respectueuse des autres, capable d'innovation et d'adaptation.

La Loi sur l'administration publique, en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2000, réaffirme la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens. Dans un contexte d'allègement administratif, la Loi préconise un mode de gestion axée sur les résultats et une plus grande autonomie du personnel dans la réalisation des mandats. Les nouvelles façons d'agir qui en découlent suscitent des réflexions en matière d'éthique et de déontologie : maintenir un niveau élevé d'éthique s'avère essentiel.

Depuis la nomination d'une répondante ministérielle en 2006, plusieurs gestes ont été posés au Ministère, notamment l'instauration du Groupe de travail organisationnelle en éthique, sous la présidence de la sous-ministre, et l'attribution d'un mandat additionnel au comité ministériel aux services, qui porte dorénavant le nom de comité ministériel aux services et à l'éthique.

L'année 2007-2008 a été celle de l'ouverture du dialogue ministériel éthique à travers :

- La production et la diffusion sur l'intranet d'une vidéo « L'éthique au Ministère » qui présentait les valeurs organisationnelles : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect et annonçait des rencontres au sein de chacune des unités en vue d'une familiarisation avec l'outil « guide de réflexion éthique »;
- Une formation d'une demie journée à l'intention des gestionnaires sur la mise en œuvre des objectifs ministériels en éthique;
- Le développement d'une nouvelle foire aux questions sur le site intranet « L'Éthique au Ministère »;
- La production et la diffusion de trois « flash éthique »;
- La tenue de rencontres de familiarisation aux valeurs et au guide de réflexion éthique au cours de l'automne 2007 dans la majorité des unités ministérielles;
- Deux représentations (Québec et Montréal) d'un spectacle midi sur la valeur de compétence, au retour du congé des Fêtes.

Plan d'action 2008-2009

Le plan d'action 2007-2008, portant sur la familiarisation aux valeurs de la Déclaration des valeurs de l'Administration publique et au Guide de réflexion éthique, se poursuivra en 2008-2009.

L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Le Ministère s'est associé à la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée « *L'Avantage québécois* », rendue publique en octobre 2005. Cette stratégie identifie, parmi les cibles à atteindre, un nouvel effort global de réduction de 20 %, en cinq ans, du coût des formalités administratives imposées aux entreprises.

La méthode retenue pour vérifier les résultats et estimer les tendances annuelles par rapport à une situation de départ, comprend la confection et le maintien à jour d'un inventaire des exigences réglementaires entraînant des formalités administratives pour les entreprises. Cet exercice s'étend sur les années comprises entre 2004-2005 et 2009-2010.

Les trois inventaires complétés jusqu'à maintenant indiquent que le coût moyen des formalités administratives pour une place en services de garde a légèrement fléchi au cours de la période, passant de 216,33 \$ en 2004-2005 à 215,60 \$ en 2006-2007.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Pour l'année 2007-2008, la norme *Subvention 2006-2007 pour la réalisation de projets de consolidation des services de garde* a été reconduite avec les modifications suivantes effectuées afin de se conformer à une recommandation du Vérificateur général du Québec.

Modification de la définition de la représentativité :

- Au niveau national pour être représentatif, un regroupement de centres de la petite enfance ou de garderies doit compter au moins 100 services de garde membres répartis dans au moins cinq régions administratives tandis qu'une association de responsables d'un service de garde en milieu familial doit compter au moins 350 membres ;
- Au niveau régional, une association de centres de la petite enfance est représentative, si la majorité (50 % plus un) des centres de la petite enfance de la région ou des régions qu'elle entend servir en sont membres.

Le développement durable

Le Ministère est interpellé par des orientations, des principes et des objectifs présentés dans la Stratégie gouvernementale de développement durable, notamment : l'évolution démographique, la conciliation de la vie professionnelle, familiale et collective ainsi que l'action communautaire.

À la suite de l'adoption de la Loi sur le développement durable, le Ministère est tenu de :

- participer au choix des indicateurs de suivi du développement durable ;
- identifier et mettre en œuvre des actions répondant aux orientations et aux objectifs retenus dans la Stratégie gouvernementale de développement durable ;
- rendre compte annuellement des interventions qu'il aura entrepris afin de participer à l'atteinte des objectifs retenus dans la Stratégie gouvernementale de développement durable.

Des avis ont été adressés aux responsables de la Stratégie gouvernementale relativement au contenu de la Stratégie et au choix des indicateurs de développement durable au cours des derniers mois.

Un premier plan d'action ministériel en développement durable sera élaboré au cours de la prochaine année et il sera mis en application à partir du 1^{er} avril 2009.

L'égalité entre les hommes et les femmes

Pour cette section, se référer au chapitre sur les résultats du Plan stratégique 2005-2008 à l'objectif suivant : « Adopter, en 2005-2006, et mettre en œuvre d'ici la fin 2008, la Politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille ».



Annexe 1

Lois et règlements dont l'application relève
de la ministre de la Famille et de la ministre
responsable des Aînés au 31 mars 2008

Ministre de la Famille

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., c. S-4.1.1)

Règlement sur la contribution réduite [S-4.1.1, r. 1]

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance [S-4.1.1, r.2]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4] [articles 56 à 62 relatifs au recouvrement de tout montant d'aide financière versé indûment]

Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance (L.R.Q., c. C-56.2)

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. E-12.011)

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions et responsabilités à l'égard de la famille à l'exception des fonctions relatives aux jeunes dévolues au premier ministre

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2] en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet famille

Loi sur les impôts (L.R.Q., c. I-3) [articles 1029.8.61.8 et suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de soutien aux enfants]

Loi sur les prestations familiales (L.R.Q., c. P-19.1)

Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé [P-19.1, r.01]

Règlement sur les prestations familiales [P-19.1, r.1]

Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public [C-81, r. 1]

Règlement sur le délai de remise des biens appartenant à l'État [C-81, r. 2]

Décret concernant les honoraires, la nature et le montant des dépenses rattachées à certains biens dont l'administration est confiée au Curateur public [C-81, r. 4]

Ministre responsable des Aînés

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions à l'égard des aînés

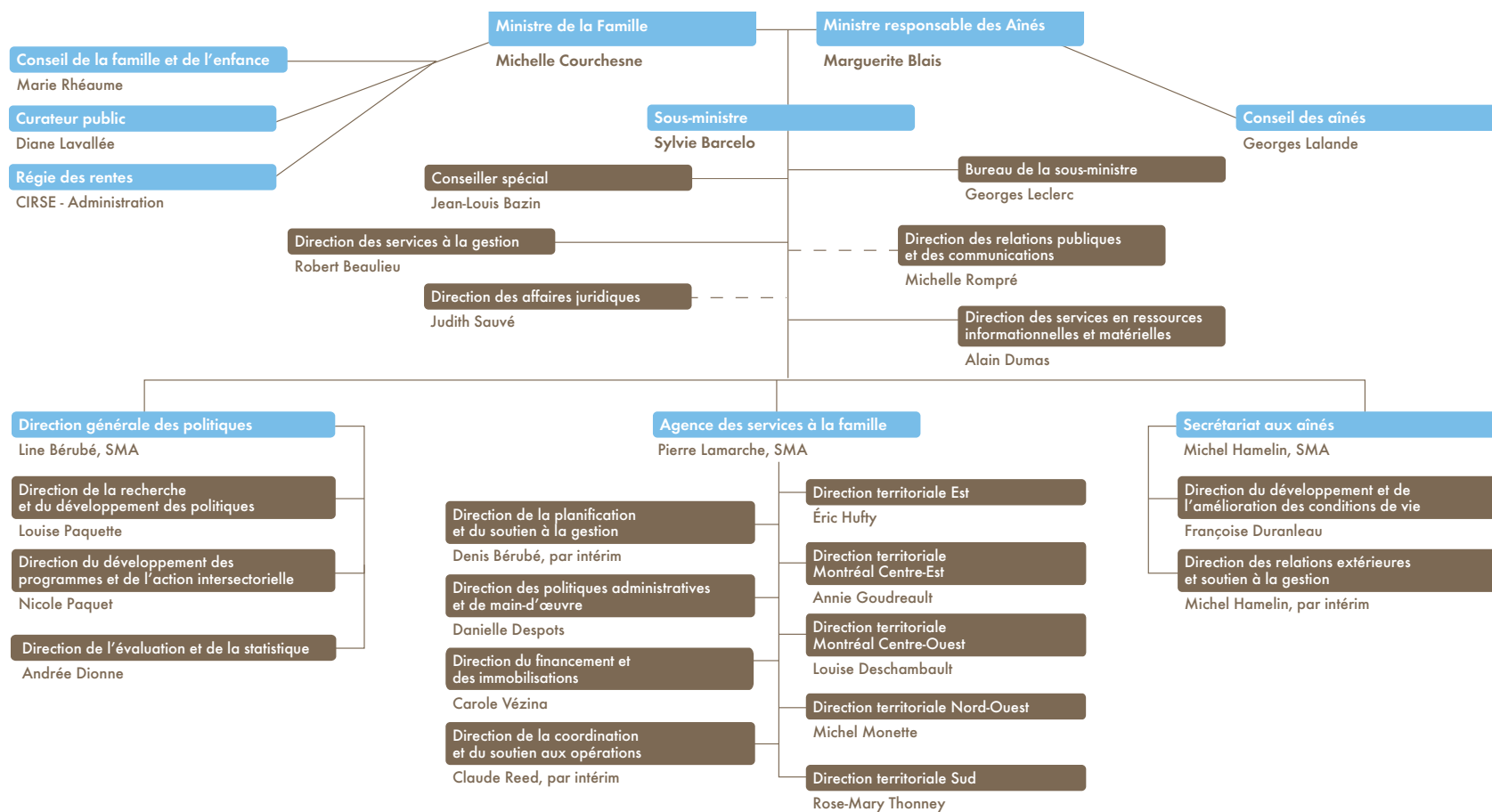
Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2] en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet aînés

Loi sur le Conseil des aînés (L.R.Q., c. C-57.01)



Annexe 2

Organigramme du ministère de la Famille
et des Aînés au 31 mars 2008



The background features a large, faint, light-brown gear-like circle in the upper center. To its right is a smaller, solid brown gear-like circle. Below the large gear is a smaller, solid brown circle. The bottom of the page is decorated with a dark brown, abstract, wavy shape that resembles a stylized landscape or a series of overlapping waves.

Annexe 3

Évaluation et recherche

Évaluation

L'évaluation de l'entente-cadre et des protocoles CLSC-CPE est terminée et le rapport a été publié en janvier 2008. Ces protocoles d'entente entre les CLSC (maintenant centres de santé et de services sociaux) et les CPE visent à favoriser l'échange de services et la collaboration entre les deux types d'établissements. L'évaluation avait pour but de décrire le processus d'implantation et d'application des protocoles, d'en évaluer les retombées sur l'accès mutuel aux services des CPE et des CLSC et de déterminer les raisons expliquant la non-adhésion à un protocole de la part de certains CLSC et CPE. Au chapitre des résultats, il appert, entre autres, que les protocoles atteignent leurs objectifs. La présence d'un protocole favorise l'accès à une place en services de garde pour les enfants vulnérables suivis en CLSC et permet au CPE d'avoir plus facilement les services du CLSC pour les enfants en services de garde.

L'évaluation de l'allocation pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde est également terminée. Le rapport devrait être rendu public à l'été 2008. Outre le fonctionnement du programme, les caractéristiques des clientèles, l'utilisation de la subvention et l'atteinte des objectifs de la mesure ont été examinées. Les résultats de l'évaluation sont, dans l'ensemble, positifs. Le programme est indiscutablement jugé utile et pertinent. Les résultats de l'évaluation contribueront à améliorer la Politique d'intégration des enfants handicapés en services de garde. Par ailleurs, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, la *Mesure exceptionnelle de soutien destinée à l'intégration dans les services de garde des enfants handicapés ayant d'importants besoins* fait actuellement l'objet

de travaux d'évaluation. Il s'agit cette fois d'examiner le rôle des personnes qui accompagnent les enfants lourdement handicapés en services de garde et d'évaluer la complémentarité de leur rôle avec celui des autres partenaires de l'intégration.

Le Ministère a réalisé une évaluation de la mesure de soutien financier attribué aux organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie. Le rapport, qui devrait être publié à l'été 2008, établit le portrait de la fréquentation des activités de halte-garderie offertes par les organismes ayant participé à la collecte de données. Il permet également d'analyser l'organisation des activités et le contexte dans lequel elles se déroulent, en plus de préciser les besoins auxquels elles répondent. Les résultats de l'évaluation montrent, entre autres, que l'activité de halte-garderie est souvent conçue comme un soutien à la mission globale des organismes communautaires Famille.

Le Ministère a terminé en août 2007 l'évaluation du programme du Secrétariat à la condition féminine intitulé *À égalité pour décider*, un programme d'aide financière qui soutient des projets menés par des organismes à but non lucratif et qui visent à favoriser l'augmentation du nombre de femmes dans les postes de décision des instances locales et régionales. Les objectifs poursuivis par l'évaluation étaient d'évaluer la pertinence du programme, de décrire les principaux aspects de son fonctionnement, de cerner ses forces et ses difficultés et de déterminer les effets du programme qui sont perçus par les parties concernées. Le Secrétariat à la condition féminine relevant désormais de la ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, le rapport a été transmis aux autorités du Secrétariat.

L'évaluation du programme de soutien financier et technique offert aux municipalités et aux municipalités régionales de comté pour l'élaboration et la mise à jour d'une politique familiale municipale s'est terminée en 2007-2008. La publication du rapport est prévue pour l'été 2008. L'évaluation avait pour but de connaître la satisfaction des municipalités qui ont bénéficié de l'aide gouvernementale pour élaborer ou mettre à jour une politique familiale, de connaître les effets sur les municipalités de la démarche d'élaboration ou de mise à jour, de documenter l'état d'avancement des plans d'action des politiques familiales municipales et de savoir pourquoi certaines municipalités n'avaient pas adhéré au programme. Les résultats de l'évaluation montrent la satisfaction des municipalités à l'endroit du programme qui est jugé pertinent et utile. Les plus petites municipalités ont toutefois moins adhéré au programme que les autres, elles le connaissent moins et voient moins d'avantages à y participer.

En décembre 2005, le gouvernement adoptait le projet de loi 124, Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Cette loi visait principalement la réorganisation administrative de la gestion de la garde en milieu familial. À cet effet, elle créait des

bureaux coordonnateurs, devant intervenir sur un territoire délimité, pour encadrer et soutenir la garde en milieu familial en remplacement des quelque 900 centres de la petite enfance qui avaient jusque-là cette responsabilité. Une évaluation de la mise en œuvre de cette réforme a été entreprise, afin de décrire et expliquer le fonctionnement et les moyens mis en place par différents bureaux coordonnateurs pour s'acquitter de leur mandat. L'évaluation permettra, notamment de dégager les facteurs facilitants, les difficultés rencontrées et les solutions apportées par différents bureaux coordonnateurs. De plus, l'évaluation recueillera les perceptions de responsables de services de garde en milieu familial quant au fonctionnement des bureaux coordonnateurs et aux rapports qu'ils ont avec elles. L'analyse des résultats de cette évaluation est en cours et le dépôt du rapport final est prévu au cours de l'automne 2008.

Enfin, le Ministère continue de collaborer, avec des partenaires de plusieurs autres ministères, aux travaux d'évaluation du Plan gouvernemental de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale. Le groupe interministériel d'évaluation est présidé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Un rapport d'étape est en préparation.

Recherche

Afin d'améliorer les connaissances et de faire évoluer la politique familiale, le Ministère poursuit ses travaux de veille, d'analyse et de recherche, notamment sur les transformations familiales, le soutien aux parents et aux enfants, la conciliation travail-famille, les politiques familiales, la natalité, les milieux de vie des familles et les aînés.

Le Ministère contribue aussi au développement des connaissances sur la famille et à la diffusion des connaissances dans ce domaine en s'associant à des partenaires ou comme membre de partenariats de recherche.

1. Conseil de développement de la recherche sur les familles du Québec (CDRFQ)

Mandat et actions

Favoriser l'échange, la liaison et le transfert des connaissances et des idées entre les chercheurs professionnels – universitaires et gouvernementaux – et les intervenants communautaires dans le domaine de la famille et de l'enfance. À chaque année, un colloque et, aux deux ans, un symposium sont organisés et des actes sont édités. Mensuellement, il y a parution d'un bulletin d'information électronique.

Composition

En plus du Ministère, le CDRFQ est composé des organisations suivantes : Centre jeunesse Mauricie – Centre-du-Québec, Conseil de la famille et de l'enfance, Centre de santé et des services sociaux de la Montagne, Confédération des organismes familiaux du Québec, Regroupement interorganismes pour une politique familiale au Québec, Carrefour Action municipale et Famille, Université du Québec à Trois-Rivières.

Bilan des actions récentes

Tenue du 9^e symposium d'envergure internationale les 1^{er} et 2 novembre 2007 : regards prospectifs sur la famille à l'horizon 2020 dont la tenue de quelques séminaires préparatoires.

2. Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles (FMDI)

Mandat et actions

Favoriser l'avancement des connaissances sur les familles par la mise en commun de travaux de recherche et la réalisation d'activités de transfert, et ce, en partenariat avec le milieu de la recherche universitaire, celui des ministères et des organismes communautaires. Outre le chantier de recherche sur les solidarités familiales, trois axes de réflexion animent le partenariat : la complexe articulation des réalités familiales et sociales; les solidarités, la protection et la participation sociales; les conceptions, les normes et les valeurs associées à la famille.

Composition

L'organisme FMDI est codirigé par l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) - Urbanisation, Culture et Société (UCS) et le Ministère. Les autres membres sont des représentants de l'Université de Montréal, du Centre de santé et de services sociaux Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent, de l'Institut de la statistique du Québec, du Conseil de la famille et de l'enfance, du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, de la Confédération des organismes familiaux du Québec, de la Fédération des associations de familles monoparentales et recomposées du Québec, de la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille et du Regroupement interorganismes pour une politique familiale au Québec.

Bilan des actions récentes

Échanges réguliers (trois à quatre rencontres) sur divers travaux et réalisation d'activités de transfert, dont la tenue d'un colloque de deux jours, à la fin février 2008.

3. Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ELDEQ)

Mandat et actions

Amorcée depuis 1998, l'objectif principal de l'ELDEQ est de mieux comprendre les facteurs qui, mis en place durant la petite enfance, contribuent à l'adaptation sociale et à la réussite scolaire des petits Québécois. Pour mener à bien ses travaux, l'ELDEQ compte sur les comités suivants : le Conseil d'administration, le comité d'orientation et de suivi, le comité des publications et le comité scientifique.

Composition

En plus du Ministère et de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), qui coordonne l'étude, les deux autres partenaires financiers sont le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Fondation Lucie et André Chagnon.

Bilan des actions récentes

Les travaux suivent leur cours normal, selon les paramètres déterminés, notamment en respectant les échéanciers fixés et les budgets prévus, ce qui permet la livraison des nouvelles banques de données et la publication de fascicules par l'ISQ et d'autres études par des chercheurs externes. Le Ministère entreprendra les démarches en vue de poursuivre son soutien financier.

Le Ministère est membre du Comité consultatif sur les statistiques démographiques et sociales. Ce comité initié par l'ISQ regroupe des gens provenant des milieux universitaire et gouvernemental afin d'échanger sur les enjeux démographiques ainsi que sur des enquêtes et des travaux de recherche.



Annexe 4

Répartition régionale des places sous permis
dans les services de garde au 31 mars 2008

ANNEXE 4

Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde, au 31 mars 2008

| Régions | Centres de la petite enfance | | | | Garderies subventionnées | | Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial | | Total des places à contribution réduite | | Garderies non subventionnées | |
|----------------------------------|------------------------------|------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|---|---|---|--------------------------|------------------------------|------------------|
| | Établissements | | Installations | | Nombre de garderies (3) | Nombre de places (4) | Nombre (5) | Nombre de places en milieu familial (6) | Nombre de services de garde (1+3+5) | Nombre de places (2+4+6) | Nombre de garderies | Nombre de places |
| | Nombre | Nombre de places | Nombre de composantes (1) | Nombre de places (2) | | | | | | | | |
| 01 Bas-Saint-Laurent | 21 | 1 403 | 32 | 1 403 | 1 | 8 | 8 | 2 863 | 41 | 4 274 | 2 | 40 |
| 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean | 34 | 2 443 | 47 | 2 443 | 8 | 413 | 7 | 3 757 | 62 | 6 613 | 1 | 14 |
| 03 Capitale-Nationale | 97 | 6 842 | 125 | 6 842 | 49 | 2 409 | 14 | 7 520 | 188 | 16 771 | 11 | 445 |
| 04 Mauricie | 33 | 2 376 | 47 | 2 376 | 3 | 218 | 7 | 3 204 | 57 | 5 798 | 1 | 20 |
| 05 Estrie | 50 | 3 348 | 65 | 3 348 | 5 | 292 | 9 | 4 295 | 79 | 7 935 | 2 | 50 |
| 06 Montréal | 268 | 21 118 | 335 | 21 118 | 261 | 16 297 | 20 | 13 117 | 616 | 50 532 | 56 | 2 609 |
| 07 Outaouais | 51 | 4 099 | 74 | 4 099 | 17 | 877 | 9 | 5 093 | 100 | 10 069 | 1 | 24 |
| 08 Abitibi-Témiscamingue | 21 | 1 579 | 28 | 1 579 | 1 | 80 | 6 | 2 330 | 35 | 3 989 | 0 | 0 |
| 09 Côte-Nord | 20 | 1 024 | 22 | 1 024 | 0 | 0 | 6 | 1 332 | 28 | 2 356 | 0 | 0 |
| 10 Nord-du-Québec | 28 | 2 166 | 37 | 2 166 | 1 | 21 | 5 | 322 | 43 | 2 509 | 0 | 0 |
| 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 11 | 712 | 17 | 712 | 1 | 23 | 6 | 1 342 | 24 | 2 077 | 0 | 0 |
| 12 Chaudière-Appalaches | 48 | 3 428 | 71 | 3 428 | 14 | 669 | 12 | 5 710 | 97 | 9 807 | 2 | 56 |
| 13 Laval | 39 | 3 024 | 48 | 3 024 | 49 | 3 097 | 6 | 4 491 | 103 | 10 612 | 7 | 323 |
| 14 Lanaudière | 39 | 3 416 | 56 | 3 416 | 33 | 1 992 | 9 | 5 776 | 98 | 11 184 | 1 | 33 |
| 15 Laurentides | 53 | 4 757 | 76 | 4 757 | 29 | 1 979 | 10 | 6 940 | 115 | 13 676 | 2 | 59 |
| 16 Montérégie | 143 | 13 428 | 221 | 13 428 | 97 | 6 432 | 26 | 17 703 | 344 | 37 563 | 17 | 986 |
| 17 Centre-du-Québec | 24 | 2 002 | 36 | 2 002 | 9 | 423 | 5 | 2 976 | 50 | 5 401 | 2 | 92 |
| Total | 980 | 77 165 | 1 337 | 77 165 | 578 | 35 230 | 165 | 88 771 | 2 080 | 201 166 | 105 | 4 751 |



