

Ministère de la Famille  
et des Aînés



# *Rapport annuel*

DE GESTION 2006-2007







*Rapport annuel*  
DE GESTION 2006-2007





### **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](http://www.mfa.gouv.qc.ca).

ISBN 978-2-550-50858-8

ISSN 1913-925X

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Bibliothèque et Archives Canada, 2007

© Gouvernement du 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 2007.

Nous sommes extrêmement fières du travail accompli par le personnel du Ministère. Nous vous assurons qu'il poursuivra ses efforts afin de fournir des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

La ministre de la Famille,

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

Michelle Courchesne

La ministre responsable des Aînés,

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

Marguerite Blais

Québec, octobre 2007







Madame Michelle Courchesne  
Ministre de la Famille  
Madame Marguerite Blais  
Ministre responsable des Aînés  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> 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 2007.

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, dans le Plan stratégique 2005-2008 et dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, en ce qui concerne les volets famille et aînés.

Je profite de l'occasion pour souligner, en mon nom et au nom de l'équipe de direction, les compétences du personnel du Ministère ainsi que l'engagement constant de chacun à l'égard de l'atteinte des objectifs et de l'amélioration continue des services.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sylvie Barcelo', with a stylized, flowing script.

Sylvie Barcelo

Québec, octobre 2007







# Table des matières

Préambule.....	9
Déclaration de la direction .....	10
Rapport de validation du vérificateur interne .....	11
<b>CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et des Aînés .....</b>	<b>13</b>
La mission et l'organisation administrative.....	13
L'offre de service .....	13
Les clientèles .....	14
Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux .....	14
<b>CHAPITRE 2 – Le contexte socioéconomique .....</b>	<b>15</b>
L'évolution sociodémographique.....	15
Les conditions économiques .....	16
Le marché du travail.....	16
<b>CHAPITRE 3 – Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.....</b>	<b>18</b>
Un personnel courtois.....	18
Une information claire et accessible .....	19
Un soutien adapté aux services de garde éducatifs .....	20
Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs .....	21
Des services accessibles .....	22
La confidentialité.....	24
Le traitement des plaintes.....	24
Les demandes de renseignements et les plaintes adressées au Secrétariat aux aînés.....	27
<b>CHAPITRE 4 – Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques.....</b>	<b>28</b>
Sommaire des principaux résultats relatifs au plan stratégique 2005-2008 .....	29
Orientation 1 : Créer des conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui ....	32
Orientation 2 : Favoriser la pleine contribution des aînés au développement du Québec .....	39
Orientation 3 : Moderniser les interventions du Ministère.....	41



<b>CHAPITRE 5 – L’utilisation des ressources .....</b>	<b>44</b>
Les ressources humaines.....	44
Les ressources budgétaires et financières.....	45
Les ressources informationnelles .....	49
<b>CHAPITRE 6 – Les obligations découlant de la loi et des politiques gouvernementales ....</b>	<b>50</b>
L’application de la Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.....	50
L’accès à l’égalité et le renouvellement de la main-d’œuvre .....	51
La politique linguistique.....	55
L’éthique au Ministère .....	56
Les engagements et les réalisations en matière d’allègement réglementaire et administratif pour les entreprises.....	56
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec .....	57
Les activités relatives à la vérification interne.....	57
Les recommandations de la Commission de l’administration publique .....	57
 <b>ANNEXE 1 Lois et règlements dont l’application relève de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 19 avril 2007 .....</b>	 <b>59</b>
<b>ANNEXE 2 Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 19 avril 2007 .....</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE 3 Évaluation et recherche .....</b>	<b>61</b>
<b>ANNEXE 4 Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2007 .....</b>	<b>63</b>



## *Préambule*

Le 19 avril 2007, le décret gouvernemental 300-2007 indiquait les fonctions qu'exercent la ministre de la Famille et la ministre responsable des Aînés. Six jours plus tard était publié le décret gouvernemental 313-2007 portant sur le changement de nom du ministère, qui s'appelle depuis lors le ministère de la Famille et des Aînés. Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats relatifs aux volets famille et aînés de l'ancien ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Quant au volet condition féminine, il relève dorénavant du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, et il sera traité dans le rapport annuel de ce ministère.



## Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2007. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 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 et dans le plan annuel de gestion des dépenses de l'ancien ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour les volets famille et aînés.

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 2007.

La sous-ministre,



Sylvie Barcelo

Le sous-ministre adjoint  
aux aînés,



Michel Hamelin

Le sous-ministre adjoint  
aux services à la famille,



Pierre Lamarche

La sous-ministre adjointe aux politiques,  
par intérim



Line Bérubé

Québec, octobre 2007



## *Rapport de validation du vérificateur interne*

Madame Sylvie Barcelo  
Sous-ministre  
Ministère de la Famille et des Aînés  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats au regard des objectifs et des indicateurs annoncés dans le plan stratégique 2005-2008 et dans le plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 ainsi que des informations afférentes qui accompagnent ces résultats dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 du Ministère.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées dans le rapport annuel de gestion incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence des résultats des indicateurs et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des sondages et à discuter sur l'information fournie. Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Un examen ne constitue pas une vérification.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les informations au regard des objectifs et des indicateurs annoncés dans le plan stratégique 2005-2008 et dans le plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Marc Laurin

Québec, octobre 2007







# 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 des aînés sur les plans social, civique, économique et professionnel.

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 famille<sup>1</sup>, le Secrétariat aux aînés, la Direction des services à la gestion, la Direction des relations publiques et des communications, le Bureau de projets, le Bureau de la sous-ministre, la Direction des affaires juridiques et les services partagés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. L'annexe 2 présente l'organigramme du Ministère.

## L'offre de service

Le Ministère propose 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 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;
- l'aide financière, l'organisation et le soutien des services de garde éducatifs;
- l'expertise-conseil quant à la cohérence et à la coordination des actions gouvernementales à l'égard des aînés, 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 de performance et d'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 ses propres 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 familles qui, parce qu'elles ont la charge d'enfants de moins de 18 ans, bénéficient du crédit d'impôt pour le soutien aux enfants et, s'il y a lieu, du supplément pour enfant handicapé.

## *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 rendent compte mutuellement de leurs politiques et de 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 ainsi que le Conseil des aînés, qui sont consultés par la ministre dont ils relèvent sur les questions relatives à la famille, à l'enfance ou aux aînés;
- 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;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui offre au Ministère divers services, principalement de nature administrative;
- 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, notamment les Tables régionales de concertation des aînés;
- 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 et patronales;
- des ordres professionnels;
- des centres d'étude et de recherche universitaires.



## Chapitre 2

### Le contexte socioéconomique

Le contexte socioéconomique met en lumière les principaux changements sociaux, économiques et démographiques qui ont des répercussions sur les familles, les enfants et les aînés.



### L'évolution sociodémographique

Au 1<sup>er</sup> juillet 2006, la population du Québec est estimée à 7 651 531 habitants; au cours des douze mois précédant cette date, elle s'est accrue de quelque 53 000 personnes. Contrairement à ce qui s'observait pendant les décennies antérieures, les naissances ne constituent plus, depuis 2001, le principal moteur d'accroissement de la population. Ce sont les migrations qui ont pris le relais et qui sont devenues en grande partie responsables de la hausse enregistrée. En cela, le Québec n'est pas un cas particulier. Comme plusieurs autres juridictions qui connaissent une faible natalité, il doit de plus en plus compter sur l'immigration internationale pour que s'accroisse sa population. D'ailleurs, le nombre d'immigrants étrangers admis au Québec a sans cesse augmenté au cours des dernières années, passant de 26 600 en 1998 à 43 300 en 2005.

Avec la faible natalité, phénomène qui persistait jusqu'à tout récemment, et l'amélioration de l'espérance de vie, la pyramide des âges se modifie à la base comme au sommet. Le poids démographique des personnes âgées de moins de 15 ans dans la population perd de l'importance, alors qu'augmente celui des personnes qui ont 65 ans ou plus. En 2006, les premières ne représentent plus que 16,2 % de la population, comparativement à 21,5 % en 1981. Quant aux secondes, elles forment actuellement 14,1 % de la population, par comparaison à 8,7 % en 1981. La population âgée est constituée en majorité de femmes, dont le nombre est estimé à 621 523 en 2006 tandis que celui des hommes atteindrait 453 823.

Les enfants de moins de 5 ans constituent un groupe important pour le Ministère. Leur nombre est estimé à 379 658 en 2006, en légère augmentation par rapport à 2005. Pour une quatrième année consécutive, le nombre des naissances s'est accru. Sont nés au cours de la dernière année 82 100 enfants, comparativement à 76 100 en 2005, soit un taux de croissance de 7,9 %, le plus élevé depuis près d'un siècle. Le nombre moyen d'enfants par femme atteint 1,62 en 2006, alors qu'il se situait à 1,51 l'année précédente et à 1,48 en 2004. Cette progression, si elle se confirme, permettra au Québec d'accéder au rang des juridictions où la fécondité est modérée. Par ailleurs, il est bien connu que les femmes ont leur premier enfant de plus en plus tardivement dans leur vie. De 25,37 ans en 1980, l'âge moyen au premier enfant s'est élevé graduellement jusqu'à 27,94 ans en 2006.

Un certain nombre d'indices laissent entrevoir que les familles n'ont pas fini de se transformer. Ainsi, la proportion des naissances hors mariage a atteint un nouveau sommet en 2005 avec 59,3 % de l'ensemble des naissances. C'est donc dire qu'un nombre sans cesse croissant de couples choisissent l'union libre plutôt que le mariage pour fonder une famille. D'ailleurs, si les conditions observées en 2005 persistent, seulement 28,5 % des hommes et 31 % des femmes se marieront avant leur cinquantième anniversaire. Autre statistique révélatrice : la proportion des mariages rompus par un divorce est en hausse, s'établissant à 53,5 % en 2003.



## Les conditions économiques

Le revenu moyen des familles après impôt (en dollars constants de 2004) a crû de façon quasi continue de 1996 à 2002. Après le léger recul enregistré en 2003, les dernières données fournies par l'Institut de la statistique du Québec (2004<sup>2</sup>) à ce sujet indiquent une augmentation significative, le revenu personnel moyen des hommes passant de 24 431 \$ à 25 157 \$. Il s'agit du niveau le plus élevé atteint depuis 1996, autant par les femmes (20 762 \$) que par les hommes (25 157 \$).

Selon la même source, l'évolution en dollars courants est tout à fait similaire pour les familles biparentales, leur revenu moyen s'établissant à 67 298 \$<sup>3</sup> en 2004. La tendance est moins marquée pour les familles monoparentales, quoique leur revenu pour cette même année (31 933 \$) montre une nette amélioration par rapport à celui de 1996 (25 383 \$).

Il n'existe pas de seuil de pauvreté au Québec ni au Canada. L'une des mesures utilisées est la mesure de faible revenu après impôt. Selon celle-ci, en 2004, la proportion des familles biparentales ayant un faible revenu a été la plus basse depuis 1996; elle s'établit à 4,1 % en 2004<sup>4</sup>, comparativement à 7,3 % en 1996. La situation s'est aussi améliorée pour les familles monoparentales, dont la proportion de celles qui ont un faible revenu est passée de 36,6 % en 1996 à 25,9 % en 2003. D'ailleurs, depuis 1997, on observe une diminution du nombre des familles monoparentales prestataires du programme d'assistance-emploi, laquelle est nettement plus marquée pour celles-ci que pour les autres types de ménages.

Au dernier recensement de 2001, 23 % des personnes de 55 à 59 ans et 49 % de celles de 60 à 64 ans se sont déclarées à la retraite. À compter de 65 ans, c'est le cas de la grande majorité.

En dollars constants de 2001, le revenu moyen des personnes âgées de 65 ans ou plus, hommes ou femmes, a évolué à la hausse. Pour les hommes, il est passé de 20 776 \$ en 1981 à 24 173 \$ en 1991 et à 26 537 \$ en 2001; pour les femmes, il est passé de 12 644 \$ en 1981 à 15 680 \$ en 1991 et à 16 153 \$ en 2001. De 1981 à 2001, le revenu des femmes oscille entre 61 % et 65 % 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 existaient entre les revenus de travail des hommes et des 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. Le premier demeure cependant une source importante de revenus, surtout pour les femmes.

## Le marché du travail

Avec un taux de chômage de 8,0 % en 2006, la situation du marché du travail a atteint une vitalité inégalée depuis 1975. Cette performance est le fruit d'une amélioration lente mais continue des taux d'emploi depuis 1996, année du plus faible niveau (61,7 %) des quatre dernières décennies. Il s'est créé au Québec un peu plus de 48 000 emplois en 2006, soit 1,3 % de plus qu'en 2005. Bien que cette hausse soit faible, elle a tout de même permis d'atteindre un nouveau sommet historique de 3 765 400 emplois. Comme en 2005, la majorité des nouveaux emplois sont à temps plein (35 800, contre 12 400 à temps partiel).

Comme c'est le cas depuis longtemps, les taux de l'activité féminine ont continué de progresser. Alors que les femmes occupaient 45,5% des emplois en 2001, elles en occupent 46,9% en 2006, dont 74,6% à temps plein, comparativement à 88,9 % pour les hommes. La proportion des femmes parmi les employés rémunérés au salaire minimum demeure très forte mais stable depuis quelques années; elle se situe à environ 60 % depuis 2003. Quant au taux d'activité des femmes âgés de 15 à 24 ans, il a subi une légère baisse (- 1,5 point) en 2006.

2. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, [En ligne]. [www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls\_mengs\_niv\_vie/revenus\_depense/revenus/revpart96\_2004.htm] (Consulté en avril 2006).

3. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, [En ligne]. [www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls\_mengs\_niv\_vie/revenus\_depense/revenus/revfam\_tab1.htm] (Consulté en avril 2006).

4. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, [En ligne]. [www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls\_mengs\_niv\_vie/revenus\_depense/revenus/mfr96\_2004.htm] (Consulté en avril 2006).



Le taux global d'activité de la population âgée de 15 ans ou plus<sup>5</sup> est resté presque inchangé en 2006 (- 0,1 point), mais on remarque le poids démographique croissant des personnes de 65 ans ou plus dans la population. La tendance amorcée en 2001 s'est toutefois poursuivie. Ainsi, les taux d'activité des hommes et des femmes âgés de 65 ans ou plus étaient de nouveau à la hausse en 2006. Ces taux passent de 9,0 % à 9,2 % pour les hommes et de 3,6 % à 4,2 % pour les femmes entre 2005 et 2006.

Enfin, les dernières données rendues publiques concernant les mères de jeunes enfants portent sur l'année 2004. Elles indiquent que la hausse de la participation de ces femmes au marché du travail se poursuit. Le taux d'activité des mères de familles biparentales de 25 à 44 ans ayant des enfants de moins de 6 ans est passé de 76,7 % en 2003 à 79,1 % en 2004, tandis que le taux établi pour les mères de familles monoparentales du même groupe d'âge connaissait une hausse encore plus importante, passant de 62,0 % en 2003 à 68,1 % en 2004.

5. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, [En ligne].  
[[www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march\\_travl\\_remnr/parnt\\_etudn\\_march\\_travl/pop\\_active/a4\\_2006.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/a4_2006.htm)] (Consulté en avril 2006).



## 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 de l'Enfance, rendue publique en avril 2001. Une nouvelle déclaration de services a été produite en mars 2007 afin, notamment, de couvrir les volets famille et aînés de la mission ministérielle. On peut consulter cette nouvelle déclaration sur le site Web du Ministère.

L'ancienne déclaration de services contenait les objectifs suivants :

- avoir un personnel courtois;
- diffuser une information claire et accessible;
- offrir un soutien adapté aux services de garde éducatifs;
- offrir un soutien à la qualité des services de garde éducatifs;
- avoir des services accessibles;
- assurer la confidentialité des renseignements.

De plus, le Ministère s'était engagé à recevoir et à traiter les plaintes en toute confidentialité et dans des délais raisonnables.

## Un personnel courtois

**Engagement** : *Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	9

### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	17	4	5	5

Le Ministère veille à établir des relations harmonieuses et courtoises avec les personnes à qui il fournit des services comme avec ses partenaires. Tant les gestionnaires que les membres du personnel sont sensibilisés et formés à cette fin.

Au cours de l'année 2006-2007, neuf 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 ensuite été avisés des mesures qui ont été prises.



## Une information claire et accessible

**Engagement :** Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	1

### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1	1	3	0

Une seule plainte se rapportant à la clarté d'une communication écrite qui accompagnait le versement des subventions aux services de garde a été enregistrée. Le Ministère s'est engagé à prendre des mesures pour qu'une telle communication ne prête pas à confusion quant aux subventions versées aux prestataires de services. Le plaignant s'est dit satisfait de cet engagement.

**Engagement :** Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.

### Consultation du site Web

Période	Page d'accueil du site Web	Portail Famille	Portail Aînés	Localisateur de services de garde	Calcul@ide
2005-2006	728 814	303 948	28 019	143 990 (de mai 2005 à mars 2006)	nd
2006-2007	1 111 498	336 641	28 535	216 422	129 935

Au cours de l'année 2006-2007, 1 111 498 visites ont été enregistrées dans le site Web du Ministère, tandis que le portail Famille en recevait 336 641 et le portail Aînés, 28 535.

De plus, le localisateur de services de garde a reçu 216 422 visites et Calcul@ide, 129 935. Dans la section consacrée à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, 80 591 visites ont été enregistrées.

Consultation de la section du site consacrée à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance	
2005-2006	35 961
2006-2007	80 591

Les efforts, en 2006-2007, ont notamment visé à adapter le site à la nouvelle loi : adaptation du localisateur de services de garde afin qu'il prenne en compte les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et adaptation du portail Famille afin qu'il concorde avec les nouvelles législation et réglementation.

Le Ministère a amorcé en 2006-2007 la modernisation de son site Web, laquelle se poursuivra en 2007-2008. Le travail de modernisation consiste, entre autres, à revoir l'arborescence du site en définissant une architecture d'information logique et efficace, à concevoir un site axé sur les services offerts, à dynamiser le contenu rédactionnel, à revoir l'image, à s'assurer que le contenu est pertinent, simple et compréhensible ainsi qu'à adopter les normes d'accessibilité Web pour les personnes ayant un handicap moteur ou visuel.

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'information présentée sur le site Web.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	0



Un effort particulier a été fourni en 2006-2007 pour améliorer la diffusion des publications du Ministère, de façon à répondre plus adéquatement aux nombreuses demandes reçues. Depuis mars 2007, la diffusion des publications ainsi que les envois massifs sont effectués à partir de Québec. Ce réaménagement des services a été l'occasion d'implanter un nouvel outil de gestion des inventaires et des statistiques de diffusion, lequel a été conçu par la Direction des relations publiques et des communications en collaboration avec la Direction générale adjointe des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Durant l'année 2006-2007, 27 documents ont été publiés par le Ministère ainsi que par les organismes qui relevaient de la ministre d'alors. Aux fins de soutenir le développement durable et pour tenir compte des préoccupations environnementales, une grande attention a été prêtée au fait de limiter le nombre d'exemplaires à ce qui était nécessaire pour répondre aux besoins de la diffusion à grande échelle. De plus, chaque fois que cela a été possible, l'impression s'est faite sur papier recyclé.

Documents produits par la Direction des relations publiques et des communications en 2006-2007	
Volet famille	25
Volet aînés	2

## Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

**Engagement :** *Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied, ou dans la consolidation, d'un service de garde éducatif.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	8

### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	6	6	4	0

Le personnel du Ministère s'engage à écouter et à soutenir les promoteurs ainsi que les titulaires de permis à l'occasion de la création ou de la consolidation d'un service de garde éducatif.

Huit plaintes ont été enregistrées concernant l'écoute et le soutien dans de telles situations. Les gestionnaires ainsi que les membres du personnel ont pris le temps de discuter avec les plaignants et des solutions satisfaisantes ont été trouvées. De plus, des mesures ont été prises afin de garantir le respect de cet engagement.

**Engagement :** *Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Taux de délivrance des nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt d'un dossier complet et conforme	94,9 %

### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
96,0 %	97,7 %	89,7 %	94,0 %	100 %

Au cours de l'année 2006-2007, le Ministère a délivré 59 permis à de nouveaux établissements. Parmi ceux-ci, 56 ont été émis au cours des deux semaines suivant la présentation d'un dossier complet et conforme. Cela donne un taux de délivrance des nouveaux permis dans le délai prescrit de 94,9 %, en légère diminution par rapport à la période précédente, où 100 % des 81 permis demandés ont été obtenus dans le délai prescrit.

Les trois situations où le permis a été délivré au-delà du délai prescrit étaient hors du contrôle du Ministère. En effet, dans deux de ces cas, les services de garde ont demandé le report de la date d'émission du permis tandis que, dans le troisième, l'émission du permis a été faite dès que le service de garde a respecté la réglementation en vigueur.



Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	0

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	nd	nd	0	1

Aucune plainte n'a été enregistrée concernant un retard dans l'émission d'un nouveau permis de service de garde éducatif.

## Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

**Engagement :** *Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture, en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture	62,3 %

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
44,4 %	81,8 %	50,0 %	74,6 %	88,7 %

Le Ministère accorde beaucoup d'importance à la qualité des services de garde éducatifs. Un programme d'évaluation de la qualité de ces services guide les inspectrices et inspecteurs dans leur travail à cet égard. Il y est ainsi prévu que, dans les six mois suivant l'ouverture d'un nouveau service de garde éducatif, une inspectrice ou un inspecteur du Ministère effectue une visite des lieux afin de faire une première évaluation de la qualité dans un but d'information et de prévention. Une telle inspection permet de cerner sans tarder les problèmes et de fournir l'assistance requise pour que soient apportés les correctifs nécessaires.

Des 69 nouveaux établissements qui devaient faire l'objet d'une inspection en 2006-2007, 43 ont été inspectés dans les six mois suivant leur ouverture. Le taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans le délai prescrit est donc de 62,3 %. Ce résultat représente une diminution par rapport à la période précédente (88,7 %) alors que 63 des 71 nouveaux établissements avaient été inspectés dans les six mois suivant leur ouverture.

Le retard dans l'inspection des 26 autres établissements s'explique par la priorité accordée aux services de garde en infraction, notamment au regard des tarifs excédentaires demandés aux parents pour des services qui, normalement, devaient être couverts par la contribution réduite.

Par ailleurs, l'une des manières de s'assurer que les engagements inscrits dans la Déclaration de services ont été respectés consiste à examiner les plaintes portées à l'attention du Ministère. En 2006-2007, l'Agence des services à la famille a enregistré 1 675 plaintes et traité 2 475 objets de plaintes, alors qu'elle avait traité 1 317 objets de plaintes en 2005-2006. Cette augmentation marquée est principalement attribuable à la hausse spectaculaire des objets de plaintes concernant la tarification excédentaire demandée aux parents pour des services normalement couverts par la contribution réduite. En 2005-2006, seulement 52 objets de plaintes se rapportaient à ce sujet.



	2006-2007	2005-2006	Variation (nombre)	Variation (%)
Nombre total d'objets de plaintes	2 475	1 317	1 158	87,9 %
Nombre d'objets : contribution réduite	870	52	818	1 573,1 %
Nombre d'objets : autres motifs	1 605	1 265	340	26,9 %

L'augmentation enregistrée s'explique aussi par l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

## Des services accessibles

**Engagement :** Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Temps d'attente moyen	1 minute 45 secondes

## Évolution antérieure

2001- 2002	2002- 2003	2003- 2004	2004- 2005	2005- 2006
1 minute 17 secondes	2 minutes 14 secondes	46 secondes	33 secondes	1 minute 18 secondes

Depuis janvier 2005, les renseignements de première ligne sont donnés, sur la base d'une entente de service, par le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Au cours de l'exercice 2006-2007, le temps d'attente moyen pour avoir accès au BRP a été de 1 minute 45 secondes pour l'ensemble des demandes de renseignements reçues, que ces demandes concernent les activités ministérielles ou autres. Précisons ici que, pour la période allant d'août à octobre 2006 inclusive-ment, 656 demandes de renseignements de plus que la moyenne habituelle<sup>6</sup> ont été comptabilisées pour le seul ministère de la Famille et des Aînés; ces demandes portaient sur les modifications réglementaires et législatives relatives au programme de contribution réduite.

6. Le Bureau des renseignements et plaintes a connu quatre périodes de croissance des demandes consécutives en 2007, dont celle qui a suivi l'adoption des deux nouveaux règlements relatifs aux services de garde et à la contribution réduite.



Le personnel du BRP répond aux demandes d'information téléphoniques, du lundi au vendredi, de 8 heures 30 à 16 heures 30, à l'exception du mercredi, où le service téléphonique commence à 10 heures pour permettre la tenue de réunions de formation destinées au personnel. Aucune plainte n'a été adressée au Bureau des renseignements et plaintes en ce qui touche le temps d'attente.

Pendant l'exercice 2006-2007, les préposées et préposés aux renseignements du BRP ont répondu à 20 809 demandes de renseignements, dont 18 237 par téléphone, faites par :

- des personnes à la recherche d'un service de garde pour leurs enfants;
- des personnes qui voulaient connaître les démarches à entreprendre pour créer un service de garde;
- des citoyennes et citoyens qui se posaient des questions sur les lois et les règlements ou sur les règles budgétaires;
- des personnes qui désiraient recevoir de la documentation.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	2

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1	0	1	0

Le personnel du BRP reçoit les plaintes sur les services de garde et les transmet au Bureau des plaintes du Ministère; de plus, il répertorie les commentaires et les suggestions des personnes qui ont demandé des renseignements. À partir de ces observations, le service conseil à la qualité du BRP formule, dans un bilan mensuel qu'il remet aux autorités du Ministère, des propositions concernant des améliorations possibles.

Des informations sont aussi transmises au Bureau des plaintes du Ministère par le personnel des directions territoriales. En 2006-2007, deux plaintes ont été enregistrées relativement à l'accès à un préposé aux renseignements dans une direction territoriale. Les difficultés rapportées ont été prises en compte par le Ministère et les actions nécessaires ont été entreprises afin de garantir l'accès téléphonique dans les meilleurs délais.

**Engagement :** *Répondre, dans un délai de dix jours ouvrables, à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Temps de réponse moyen (en jours ouvrables)	nd  N. B. L'accusé de réception électronique est transmis immédiatement après que la demande de renseignements a été reçue par courrier électronique.

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
6 jours	7 jours	3 jours	2,3 jours	nd

Le temps moyen pour répondre aux demandes écrites n'est plus comptabilisé depuis le transfert des activités de renseignements au BRP, en janvier 2005, puisque le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne dispose pas d'un système qui en permette le calcul. On sait cependant qu'en pratique, une réponse est transmise dans les quarante-huit heures suivant la demande. Quant aux demandes faites par courriel, un accusé de réception automatisé indique à l'expéditeur qu'une réponse lui sera transmise dans les dix jours ouvrables.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	0

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	nd	nd	1	0

Aucune plainte n'a été enregistrée quant au temps pris pour le traitement des demandes écrites.



## La confidentialité

**Engagement :** Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Nombre de plaintes enregistrées	0

### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
nd	1	1	0	1

Le Ministère veille à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient, notamment en contrôlant l'accès à ceux-ci.

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

Le bilan des réalisations relatives au respect de la confidentialité est présenté au chapitre 6, lequel porte sur les obligations qui découlent notamment de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

## Le traitement des plaintes

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à la deuxième enquête multiservice coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cette enquête concernait, entre autres, la réception et le traitement des plaintes. Au 31 mars 2007, les sondages effectués par Léger Marketing auprès des usagères et usagers se poursuivaient toujours. Les résultats de l'enquête permettront au Ministère d'améliorer ses services de réception et de traitement des plaintes en tenant compte des attentes des personnes qui les utilisent.

**Engagement :** Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents.

Indicateurs	Résultats au 31 mars 2007
Taux des plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %
Nombre de plaintes enregistrées	1

### Évolution antérieure

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



Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Le plaignant est assuré de la confidentialité de la démarche entourant l'examen de sa plainte, dès la réception de celle-ci. De même, au cours de sa communication avec le plaignant, l'inspecteur lui rappelle le caractère confidentiel des actions prises dans le cadre du 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 se rapportant aux 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 2006-2007, une seule plainte se rapportant au non-respect de la confidentialité dans le traitement des plaintes a été enregistrée. Elle concernait la divulgation de l'identité du plaignant à un tiers, par erreur, dans une lettre. Le Bureau des plaintes a immédiatement pris les mesures nécessaires pour redresser la situation et il a réexaminé toutes les plaintes reçues au cours de cette période afin de s'assurer qu'aucune autre erreur du même genre n'avait été commise. Le plaignant a été joint par téléphone, par le responsable du Bureau des plaintes, et une lettre d'excuses lui a été transmise. Vérification faite, cette erreur n'a causé aucun tort au plaignant.

**Engagement :** *Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Taux des plaintes urgentes, qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants, traitées dans un délai maximal de 24 heures	100 %

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les plaintes portant sur une situation qui compromet la santé ou la sécurité des enfants sont traitées en priorité au Ministère. Conformément à la procédure établie, le Bureau des plaintes est responsable de la première intervention faite dans les situations d'urgence. Afin de pouvoir déterminer qu'il s'agit d'une plainte de cette nature et y répondre rapidement, le personnel de ce bureau est sensibilisé aux conditions et aux risques susceptibles d'affecter la santé ou la sécurité des enfants. De plus, l'intervention rapide des inspecteurs sur tout le territoire québécois est assurée par la présence, au sein du Bureau des plaintes, du personnel habilité à intervenir dans ces cas et par la collaboration avec les directions territoriales.

Au cours de l'année 2006-2007, quatre plaintes urgentes ont été reçues au Ministère. Dans tous les cas, le Ministère est intervenu dans les 24 heures suivant la réception de la plainte. Le taux des plaintes urgentes traitées dans les 24 heures se maintient donc à 100 % depuis 2001-2002.

Dans tous les cas également, le Bureau des plaintes a pris la situation en charge, en collaboration avec les principaux intervenants – notamment les inspecteurs du Ministère et la Direction de la protection de la jeunesse. Les interventions ont amené la fermeture d'un des services de garde visés et le rétablissement des conditions permettant d'assurer tant la santé que la sécurité des enfants dans les autres services de garde.

**Engagement :** *Communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte, afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception	96 %

#### Évolution antérieure

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



Le Ministère s'est engagé à communiquer avec la plaignante ou le plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une plainte. Cette communication, verbale ou écrite, permet d'en entreprendre l'examen.

Durant l'année 2006-2007, 96 % des plaintes retenues pour traitement ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception. Cette performance est inférieure de 2,2 points de pourcentage par rapport à celle de 2005-2006.

Ici encore, la baisse de performance s'explique par le traitement des nombreuses plaintes (818) concernant les tarifs excédentaires demandés aux parents pour des services couverts par la contribution réduite.

**Engagement :** *Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.*

Indicateur	Résultat au 31 mars 2007
Taux des plaintes dont les résultats ont été communiqués à la plaignante ou au plaignant dans un délai de 45 jours ouvrables suivant leur réception	59 %

#### Évolution antérieure

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
78,5 %	89,5 %	84,0 %	92,3 %	95,8 %

Le Ministère s'est engagé à communiquer à tout plaignant le résultat de l'examen de sa plainte ainsi que les mesures déjà prises, ou qui le seront, dans les 45 jours ouvrables. Le résultat de l'examen d'une plainte est habituellement communiqué verbalement; il peut l'être par écrit si le plaignant en fait la demande.

Pour l'année 2006-2007, le taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant dans les 45 jours ouvrables est de 59 %, ce qui constitue une diminution de la performance, attribuable encore ici au grand nombre de plaintes reçues en 2006-2007 concernant la tarification excédentaire demandée aux parents.

Afin d'accélérer le traitement des plaintes, le Ministère a pris plusieurs mesures temporaires, notamment celle d'augmenter le nombre d'inspecteurs dans les territoires les plus touchés. Il a aussi communiqué avec tous les plaignants afin de les informer de la situation.



## Les demandes de renseignements et les plaintes adressées 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 2006-2007, 1 630 demandes de renseignements de la part d'aînés ou en leur nom.

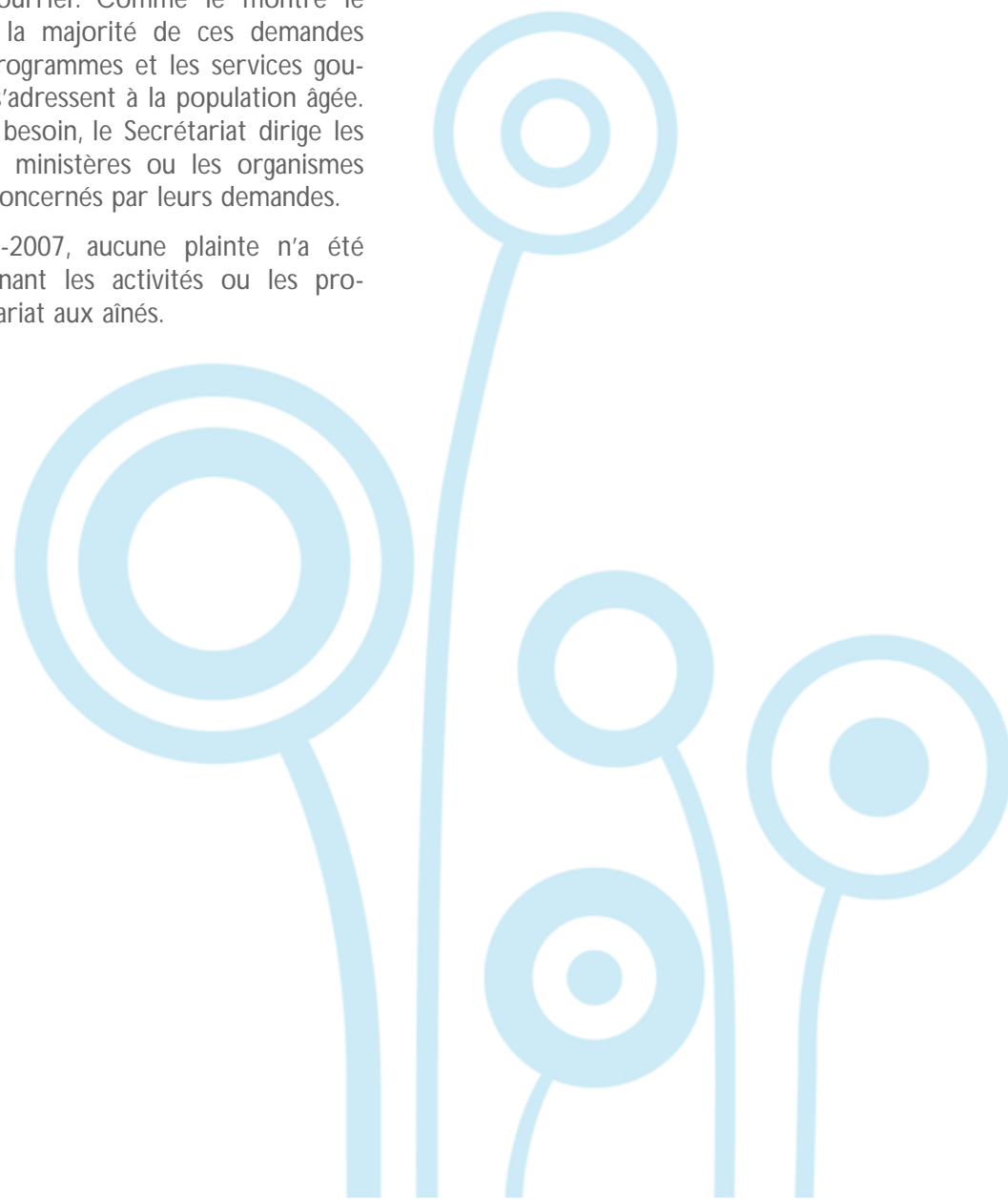
Objet de la demande de renseignement ou de la plainte	Nombre de demandes	%
Abus et maltraitance*	114	7,0
Habitation**	235	14,4
Programmes et services gouvernementaux	908	55,7
Autres	373	22,9
<b>Total</b>	<b>1 630</b>	<b>100,0</b>

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

\*\* 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.

Les demandes étaient principalement faites par téléphone, mais certaines ont été envoyées par courriel ou par courrier. Comme le montre le tableau précédent, la majorité de ces demandes portaient sur les programmes et les services gouvernementaux qui s'adressent à la population âgée. Précisons ici qu'au besoin, le Secrétariat dirige les personnes vers les ministères ou les organismes gouvernementaux concernés par leurs demandes.

Pour l'année 2006-2007, aucune plainte n'a été enregistrée concernant les activités ou les programmes du Secrétariat aux aînés.





## Chapitre 4

### Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques



La présente section donne 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 2006-2007 de l'ancien ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, relativement aux volets famille et aînés. Rappelons ici que la reddition de comptes concernant les objectifs liés à l'orientation stratégique qui porte sur l'égalité entre les femmes et les hommes est sous la responsabilité du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. Le Plan stratégique 2005-2008 est ainsi passé de quatre à trois orientations.

La première orientation de ce plan concerne la création de conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui. Le Ministère a priorisé le développement et 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 solides partenariats pour appuyer les familles.

En ce qui a trait à la deuxième orientation, par laquelle il entend favoriser la pleine contribution des personnes aînées 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 principaux résultats relatifs au plan stratégique 2005-2008

Objectifs	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
<b>Orientation 1 :</b> <b>Créer des conditions adaptées aux nouvelles réalités des familles d'aujourd'hui.</b>		
Augmenter, d'ici le 31 mars 2006, à 200 000 le nombre de places à contribution réduite en services de garde.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plan de développement réalisé à 99,3 %.</li> <li>– Création de 1 988 places à contribution réduite sur les 3 382 places déjà autorisées, ce qui porte le total des places existantes à 198 606.</li> </ul>	Plan de développement réalisé à 98,3 %.
Améliorer, d'ici la fin 2008, la qualité des services de garde.	Stratégie relative à la promotion du modèle d'engagement qualité relancée.	Modèle d'agrément adopté et modèle d'engagement qualité élaboré.
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.	Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance et Règlement sur la contribution réduite adoptés et mis en vigueur.	Projet de loi adopté.
Adopter, en 2005-2006, et mettre en œuvre, d'ici la fin 2008, la politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille (CTF).	Des mesures relatives à la CTF ont été incluses dans la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que dans le plan d'action qui l'accompagne, rendus publics en décembre 2006.	Les travaux relatifs à l'élaboration de la politique et des mesures se sont poursuivis.
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.	Subventions atteignant 703 445 \$ et 38 nouveaux projets financés.	Subventions atteignant 686 070 \$ et 57 nouveaux projets financés.



## Sommaire des principaux résultats relatifs au plan stratégique 2005-2008 (suite)

Objectifs	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
-----------	------------------------	------------------------

### Orientation 2 :

Favoriser la pleine contribution des aînés au développement du Québec.

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.	Stratégie d'action en faveur des aînés adoptée.	En cours de réalisation.
Accorder, au cours des trois prochaines années, un soutien financier aux organismes d'aînés ou qui travaillent auprès des aînés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour le programme <i>Engagés dans l'action pour les aînés du Québec</i> : 885 600 \$ (61 organismes subventionnés).</li> <li>– Pour les Tables régionales de concertation des aînés : 447 100 \$.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour le programme <i>Engagés dans l'action pour les aînés du Québec</i> : 900 000 \$ (68 organismes subventionnés).</li> <li>– Pour les Tables régionales de concertation des aînés : 425 000 \$.</li> </ul>



### Sommaire des principaux résultats relatifs au plan stratégique 2005-2008 (suite)

Objectifs	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
<b>Orientation 3 : Moderniser les interventions du Ministère.</b>		
Simplifier, d'ici la fin 2008, les échanges en ligne de renseignements et de données avec les services de garde.	Analyse préliminaire de l'ensemble du projet du système de gestion du financement faite à 50 %.	Analyse préliminaire du premier volet terminée.
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.	Plan ministériel relatif à la mise en œuvre du cadre de gestion par résultats adopté.	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.	Poursuite des travaux.	Poursuite des travaux.
Développer, d'ici la fin 2008, une approche de gestion des ressources humaines axée sur le développement des compétences.	Poursuite des travaux.	Poursuite des travaux.



## 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.

**Priorité d'action du gouvernement dans le document *Briller parmi les meilleurs* :** Développer des services de garde de qualité et adaptés aux besoins des familles.

Indicateur 2005-2008	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de places à contribution réduite	Actualisation des 3 382 places déjà autorisées en 2005-2006	1 988	58,8 %

### Évolution antérieure

1997- 1998	1998- 1999	1999- 2000	2000- 2001	2001- 2002	2002- 2003	2003- 2004	2004- 2005	2005- 2006	2006- 2007
82 031	96 344	114 022	132 599	145 624	163 434	177 848	189 380	196 618	198 606

Pour soutenir le développement des enfants et favoriser la conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale, le Ministère s'est engagé à ce qu'il y ait 200 000 places à contribution réduite dans les services de garde éducatifs à la petite enfance.

Le développement net de 1 988 nouvelles places en 2006-2007 a permis d'atteindre le nombre de 198 606 places à contribution réduite au 31 mars 2007; l'annexe 4 en présente la répartition régionale. Ces places à contribution réduite représentent 99,3 % de la cible fixée à 200 000 places. Elles permettent à plus de 165 000 familles<sup>7</sup> et plus de 200 000 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. Ainsi, en 2006-2007, ce sont 1 361 places qui se sont ajoutées dans des centres de la petite enfance et 993 dans des garderies subventionnées, tandis que le nombre de places en milieu familial a diminué légèrement de 366 places.

L'écart de 1 394 places entre le résultat atteint (1 988) et l'objectif (3 382) 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 car le Ministère a procédé à la récupération des places à contribution réduite qui demeuraient inoccupées dans certains services de garde et de celles qui étaient allouées à des projets ne pouvant se concrétiser. 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 2007-2008 afin d'assurer le développement et la disponibilité des places à contribution réduite.

Au cours de la dernière année, le développement de ces places s'est aussi fait avec le souci d'optimiser les infrastructures déjà en place, tant dans les centres de la petite enfance que dans les garderies. Ce principe continuera de guider l'action du Ministère pendant la prochaine année.

**Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 :** *Mettre en place les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial.*

La dernière année a été marquée par la mise en place de 165 bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (L.R.Q., chapitre S-4.1.1) le 1<sup>er</sup> juin 2006, ces bureaux coordonnent, sur un territoire délimité, les services de garde éducatifs offerts par les responsables d'un service de garde en milieu familial. Ils soutiennent ces responsables, appliquent les mesures de surveillance prévues à leur égard et donnent aux parents de l'information sur les services de garde en milieu familial.

7. En appliquant les proportions mentionnées dans l'*Enquête sur les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde, 2004*, tome 1 : *Rapport descriptif et méthodologique*, [Québec], Institut de la statistique du Québec, p. 90-91.



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

**Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 :** Poursuivre la mise en œuvre du plan d'amélioration continue de la qualité des services de garde.

Indicateurs 2005-2008	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Mise en œuvre du Plan d'amélioration continue de la qualité en service de garde			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modèle d'agrément adopté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de projets pilotes</li> <li>Modèle défini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projets pilotes non réalisés</li> <li>Mise à jour du modèle d'agrément</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projets pilotes non réalisés</li> <li>Modèle défini en septembre 2005</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modèle d'engagement qualité défini</li> </ul>	Mise au point et relance de la stratégie relative à la promotion du modèle d'engagement qualité	En cours de réalisation	En cours de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion du modèle d'engagement qualité</li> </ul>		En cours de réalisation	En cours de réalisation
Nombre de services de garde agréés	Une cible sera fixée en 2007-2008 à la suite de l'évaluation des projets pilotes	s. o.	s. o.
Nombre de services de garde ayant pris un engagement qualité	Une cible sera fixée en 2007-2008 à la suite de la promotion du modèle d'engagement qualité	s. o.	s. o.
Nombre de garderies dont les deux tiers du personnel de garde sont qualifiés	Dépôt et adoption du projet de règlement	Publication du projet de Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance dans la Gazette officielle du 20 mai 2006  Adoption par décret du règlement le 20 juin 2006	s. o.
	Entrée en vigueur du règlement	Entrée en vigueur du règlement le 31 août 2006	



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 ce que chaque service de garde soit en mesure de définir les interventions relatives à l'amélioration de la qualité de sa prestation, qu'il en informe les parents et qu'il leur rende des comptes sur l'atteinte des objectifs s'y rapportant. Le Ministère, en collaboration avec les associations et les regroupements de services de garde, a commencé à promouvoir cet engagement au cours de la dernière année et il continuera à le faire en 2007-2008.

La deuxième mesure de ce plan, l'expérimentation d'un système concernant l'agrément des services de garde, se base sur la pratique du Conseil québécois d'agrément. Le manuel produit aux fins de cette expérience a été mis à jour en mars 2007 et des projets pilotes seront bientôt mis en route afin que le modèle défini puisse être évalué.

Le Ministère intervient aussi en matière de qualification du personnel éducateur (diplôme, expérience ou équivalence). Son intervention est axée sur le soutien et le suivi auprès des employeurs en vue d'assurer le respect de la réglementation concernant les proportions de personnes qualifiées dans les services de garde. Jusqu'à récemment, ces proportions étaient de deux personnes qualifiées sur trois membres du personnel de garde dans les centres de la petite enfance et d'une sur trois dans les garderies.

Depuis l'entrée en vigueur, le 31 août 2006, du Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance, les mêmes exigences en matière de qualification sont imposées aux garderies et aux centres de la petite enfance. Cette modification implique que les titulaires d'un permis de garderie s'assurent 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 service. Bien que cette disposition s'applique actuellement, les garderies ont jusqu'au 31 août 2011 pour s'y conformer. Parallèlement, un important programme de reconnaissance des acquis et des compétences en techniques d'éducation à l'enfance a été conçu en collaboration avec Emploi Québec et l'Association des garderies privées du Québec.

En 2006-2007, le Ministère a participé à l'élaboration du programme menant au diplôme d'études collégiales en techniques d'éducation à l'enfance offert par le Cégep@distance. Il a aussi continué à participer à différents comités des programmes universitaires, notamment celui de l'Université du Québec à Montréal, afin de s'assurer que les formations offertes sont adaptées aux besoins des différentes clientèles des services de garde.

## **Le programme éducatif des services de garde**

La mise à jour du programme éducatif des centres de la petite enfance s'est terminée en 2007. Ce programme est mis à la disposition de tous les services de garde, soit les centres de la petite enfance, les garderies et les services en milieu familial. En effet, la loi oblige maintenant tous les prestataires de services de garde à appliquer un programme éducatif qui vise le développement global de l'enfant ainsi que son intégration à la vie en collectivité et qui fait la promotion d'un environnement favorable à l'acquisition de saines habitudes de vie. Ce programme se veut un outil de travail qui guide le personnel des services de garde dans son intervention de nature éducative auprès des enfants. Il a été mis à jour avec la collaboration de plusieurs intervenantes et intervenants.

## **Réalizations du Ministère en matière d'équité salariale**

Malgré le fait qu'il ne soit pas l'employeur du personnel des centres de la petite enfance et des garderies, le gouvernement du Québec doit, à titre de bailleur de fonds, s'assurer d'être en mesure de supporter les coûts liés à l'équité salariale. Les travaux de la table d'équité salariale créée à cet effet en avril 2005 se sont conclus le 19 septembre 2006 par la signature d'une entente de financement avec la Centrale des syndicats nationaux. Par la suite, cette entente a été entérinée par la Centrale des syndicats du Québec et la Fédération des travailleurs du Québec.



L'équité salariale aura une répercussion importante sur le financement des services de garde : les ajustements qui y sont liés se traduiront par une augmentation moyenne de 8,79 % de la rémunération du personnel des centres de la petite enfance et des garderies subventionnées au cours de la période 2007-2012.

**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.*

**Plan annuel de gestion des dépenses 2006-2007 :** *Déposer les règlements découlant de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance adoptée et sanctionnée le 16 décembre 2005.*

Indicateur	Cibles 2006-2007	Résultat 2006-2007	Résultats 2005-2006
Dépôt des projets de loi et de règlements	Dépôt et adoption des projets de règlements  Entrée en vigueur des règlements	Les règlements ont été adoptés le 20 juin 2006 et sont entrés en vigueur le 31 août 2006	Projet de loi adopté le 16 décembre 2005  Projets de règlements en cours de préparation

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).

Les grands objectifs ciblés par la réforme des règlements antérieurs étaient, principalement :

- l'amélioration de la qualité des services de garde;
- la protection de l'universalité et de l'accessibilité des services;
- la flexibilité des services.

L'amélioration de la qualité des services de garde découle notamment de l'augmentation de la proportion du personnel de garde qualifié dans les garderies d'ici 2011 et de l'ajout d'un critère par lequel le Ministère s'assure que la personne qui demande la reconnaissance à titre de personne responsable d'un service de garde en milieu familial est en mesure de planifier des activités et des interventions éducatives. Une disposition qui prévoit que le prestataire de services de garde n'a pas à conserver l'auto-injecteur d'épinéphrine d'un enfant allergique sous clé a également été ajoutée afin de permettre une intervention plus rapide en cas d'urgence.

La protection de l'universalité des services est prévue de la façon suivante : le panier de services offert aux parents en contrepartie de la contribution réduite est précisé, de même que les trois motifs – à savoir les sorties, les repas supplémentaires et les produits d'hygiène personnelle – et les conditions qui permettent de facturer une contribution additionnelle.

Enfin, la flexibilité des services se traduit principalement par la possibilité, pour les parents qui bénéficient du programme de places à contribution réduite, d'obtenir des services de garde intensifs, c'est-à-dire plus de 20 jours par mois, en raison d'un travail saisonnier ou d'un horaire particulier lié au travail ou aux études.



**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 2006-2007 :** Déposer un projet de politique sur la conciliation travail-famille.

Indicateurs	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Résultat 2005-2006
<p>Dépôt d'une politique sur la conciliation travail-famille (CTF).</p> <p>Mise en œuvre des mesures déterminées dans la politique selon l'échéancier établi.</p>	Poursuite des travaux.	Des mesures relatives à la CTF ont été incluses dans le plan d'action découlant de l'orientation 3 de la Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes déposée, adoptée et rendue publique en décembre 2006.	Les travaux relatifs à l'élaboration de la politique et des mesures se sont poursuivis au cours de 2005-2006.

Plusieurs mesures sans précédent 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. Ainsi, le Ministère a poursuivi son objectif d'accroître l'accessibilité des services de garde et, au 31 mars 2006, 200 000 places à contribution réduite étaient autorisées. Rappelons également l'instauration du Régime québécois d'assurance parentale en janvier 2006.

À la suite des travaux menés en 2006-2007, la conciliation travail-famille compte parmi les orientations de la Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* et rendue publique en décembre 2006. Le Plan d'action qui y est rattaché contient plusieurs actions à mener d'ici 2010 en matière de conciliation travail-famille. Les travaux relatifs à la mise en œuvre de ce plan ont été entrepris au cours de l'exercice 2006-2007 et ils se poursuivront au cours de la prochaine année.



**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 2006-2007 :**

- Accorder un soutien financier à des projets présentés par les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus.
- Associer les organismes communautaires Famille à l'élaboration des politiques familiales.

Indicateurs	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006*
Signature d'ententes avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus	Poursuite des travaux	La ministre a autorisé l'octroi de subventions à trois organismes travaillant à l'échelon régional, pour un total de 90 000 \$	La ministre a autorisé l'octroi de subventions à six organismes travaillant à l'échelon régional, pour un total de 204 000 \$
Soutien financier accordé aux municipalités en vertu du programme sur les politiques familiales municipales	30 nouveaux projets	Nouveaux projets : – nombre : 38 – montant accordé en subventions : 703 445 \$	Nouveaux projets : – nombre : 57 – montant accordé en subventions : 686 070 \$

\* Les données concernant les subventions accordées en 2005-2006 ont été redressées pour tenir compte de la date de l'engagement à la suite de l'annonce de l'octroi par la ministre.

Le programme ministériel visant à offrir un soutien financier aux municipalités et aux 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.

Ce programme a atteint son objectif puisque le Ministère a soutenu, en date du 31 mars 2007, 177 municipalités et 18 MRC. Il a ainsi touché plus de 75 % de la population du Québec et les sommes investies totalisent près de 3 millions de dollars.

Il reste encore plusieurs municipalités de plus de 5 000 habitants et plusieurs MRC à caractère rural susceptibles d'adhérer au programme qui ne l'ont pas encore fait. Le Ministère offrira donc en 2007-2008 son soutien à l'élaboration de politiques familiales municipales pour une sixième et dernière année dans sa forme actuelle. Il compte aussi évaluer 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 ententes avec les conférences régionales des élus (CRE) ont été conclues de façon ponctuelle au cours des dernières années. L'entente signée en août 2004 avec la CRE de Montréal, au montant de 50 000 \$, a été renouvelée en décembre 2005 puis en octobre 2006 pour une deuxième et une troisième 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.



Les 90 000 \$ accordés par le Ministère à ce chapitre en 2006-2007 prennent aussi en compte :

- un montant de 25 000 \$, en janvier 2007, à la CRE de l'Estrie pour la consolidation du partenariat visant à contrer le décrochage scolaire;
- un montant de 15 000 \$, en mars 2007, à la table employabilité femmes des Basses-Laurentides pour la réalisation d'un projet portant sur la conciliation entre travail, famille, études et maternité.

En 2007-2008, le Ministère pourrait soutenir la réalisation de projets en finançant des initiatives locales ou régionales selon les priorités de sa mission.

## **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 constituent en effet des ressources de première ligne extrêmement importantes. Depuis longtemps, ils ont fait la preuve de leur capacité à répondre avec souplesse aux besoins particuliers des parents.

Conformément au Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, adopté en août 2004, le Ministère a défini son programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles. Ce programme est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2005 et a permis de financer, en appui à leur mission globale, 273 organismes communautaires reconnus par le Ministère, dont 8 regroupements nationaux.

Le Ministère a versé en 2006-2007 un montant de 13,6 millions de dollars à 272 organismes communautaires Famille, dont 7 regroupements nationaux. Il a aussi alloué une somme non récurrente de 600 000 \$ en appui à la mission globale, somme répartie entre tous les organismes communautaires Famille (OCF) financés dont la récurrence a été ensuite confirmée.

En outre, pour l'année 2006-2007, le ministre des Finances a autorisé une enveloppe de 3 millions de dollars afin d'assurer le soutien financier des services de haltes-garderies offerts par les organismes communautaires. Ces 3 millions de dollars ont été transformés en crédits permanents en 2007-2008.



## 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 2006-2007 :** Déposer des orientations gouvernementales.

Indicateurs 2005-2008	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Dépôt d'un plan d'action gouvernemental, en juin 2005	Dépôt au Conseil des ministres de la Stratégie d'action en faveur des aînés, en février 2007	Dépôt au Conseil des ministres de la Stratégie d'action en faveur des aînés, en février 2007	En cours de réalisation
Suivi du plan d'action gouvernemental	À définir après la décision du Conseil des ministres	Stratégie d'action en faveur des aînés rendue publique en février 2007	s. o.

Dans la foulée du Forum des générations qui s'est tenu en 2004, une équipe de travail présidée par M. Georges Lalande, président du Conseil des aînés, a mené une vaste consultation dans tout le Québec sur la participation sociale des aînés et sur la place de ceux-ci dans la société québécoise. Le rapport Lalande fait état d'une préoccupation à l'égard des aînés vulnérables, notamment ceux et celles qui ont un faible revenu, qui souffrent de maltraitance ou qui ressentent les effets d'un manque de soutien à domicile. Il présente également les différents obstacles à la pleine participation de la population âgée. Le rapport contient 17 recommandations qui portent sur des façons de corriger ces situations et des mesures pouvant être intégrées à des orientations gouvernementales.

À la suite de ce rapport, 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 déposée à l'Assemblée nationale en février 2007, 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 millions de dollars pour une pleine année, répartis comme suit :

- 143 millions de dollars annuellement pour les mesures fiscales visant l'accroissement du revenu des aînés;
- 90 millions de dollars pour les mesures favorisant le maintien à domicile;
- 2,5 millions de dollars pour des ententes spécifiques avec les conférences régionales des élus (CRE), afin d'adapter les services et les infrastructures aux besoins des aînés;
- 2,5 millions de dollars 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.

**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 2006-2007 :** *Soutenir financièrement les tables régionales de concertation et les organismes d'aînés dans le cadre du programme Engagés dans l'action pour les aînés du Québec.*

Indicateur 2005-2008	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Soutien financier accordé	900 000 \$ pour le programme <i>Engagés dans l'action pour les aînés du Québec</i>  425 000 \$ pour les Tables régionales de concertation des aînés	885 600 \$ (61 organismes subventionnés)*  447 100 \$	900 000 \$ (68 organismes subventionnés)  425 000 \$

\* 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'ait pas été atteinte.

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 *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* et l'aide apportée aux Tables régionales de concertation des aînés.

Le programme *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* existe maintenant depuis six ans. Pour l'année 2006-2007, le Secrétariat aux aînés a étudié 181 projets soumis par des organismes issus du milieu communautaire. De ceux-ci, 61 ont été subventionnés en 2006-2007, pour un montant total de 885 600 \$. Le montant maximal accordé à chaque projet était de 25 000 \$. 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 aînées du Québec de s'épanouir au sein de notre société.

Le nombre de projets subventionnés dépend notamment de la qualité générale des projets présentés, mais aussi du montant global octroyé à chacun des organismes.

Le Ministère assure également le financement des 17 Tables régionales de concertation des aînés. En 2006-2007, à la suite d'une décision gouvernementale, le soutien financier annuel de base est passé de 25 000 \$ à 26 000 \$ par Table. Un montant forfaitaire de 300 \$ a de plus été accordé à chaque Table, lequel permet aux présidents de tenir leurs rencontres annuelles du comité d'analyse concernant le programme *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* (150 \$) et le programme *Nouveaux horizons pour les aînés* (150 \$). Un montant additionnel de 5 100 \$ a donc été versé en plus des 442 000 \$ accordés.



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 font se rencontrer 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 de la population âgée ainsi qu'à l'engagement de celle-ci dans le développement de la société. Ces Tables offrent aux aînés un lieu régional d'échange de vues et de concertation 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, par le Conseil des aînés et par les décideurs régionaux.

### ***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 2006-2007 :** *Produire en ligne les rapports annuels financiers.*

Indicateur 2005-2008	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Résultat 2005-2006
Nombre de services de garde produisant leurs rapports annuels en ligne	Réalisation de l'analyse préliminaire du projet de développement du système informatique servant à la gestion du financement	Analyse préliminaire de l'ensemble des volets faite à 50 %	Analyse préliminaire terminée

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 la possibilité de soumettre leur rapport financier annuel en ligne. Cela s'inscrit dans le projet de développement d'un système informatique servant à la gestion du financement des services de garde.

Les premiers travaux à ce sujet ont été conduits en 2005-2006. Ils ont toutefois été repris selon une approche plus large. Une analyse préliminaire de l'ensemble de ce système de gestion a commencé en 2006-2007 et se terminera en 2007-2008. Pendant la prochaine année seront également menés des projets pilotes concernant la prestation électronique de services qui sera proposée aux services de garde.

Compte tenu de l'importance du projet relatif à la production du rapport annuel en ligne, le Ministère l'a présenté aux associations et aux regroupements de services de garde. Ils ont montré un vif intérêt pour ce projet et se sont dits d'accord avec les orientations proposées par le Ministère.



**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.*

Indicateur	Cible 2006-2007	Résultat 2006-2007	Résultat 2005-2006
Cadre de gestion par résultats implanté	Élaboration du plan ministériel relatif à la mise en œuvre du cadre de gestion	Plan relatif à la mise en œuvre du cadre de gestion élaboré	Cadre de gestion défini

En adoptant la Loi sur l'administration publique et le plan de modernisation qui l'accompagne, l'État a placé la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens au cœur de ses préoccupations. Ainsi, il a notamment orienté sa gouvernance vers une gestion axée sur les résultats afin d'améliorer les services publics.

En se dotant d'un cadre de gestion par résultats, le Ministère contribue à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. En 2006-2007, il a adopté le plan relatif à la mise en œuvre de son cadre de gestion, laquelle est déjà commencée. À cet égard, soulignons plus particulièrement que le Ministère :

- a produit une nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens;
- a participé à une enquête multiservice, coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor, qui vise à évaluer la satisfaction des usagères et des usagers concernant la réception ainsi que le traitement des plaintes au Ministère;

➤ a décidé de définir une approche globale de sa gestion des risques, pour laquelle il a adopté un plan d'action 2006-2007 après avoir déterminé les risques stratégiques du plan d'informatisation et ceux qui sont relatifs à la prévision ainsi qu'au coût des subventions des services de garde.

Au cours de la prochaine année, le Ministère entamera la réalisation de l'ensemble des actions prévues dans le plan relatif à la mise en œuvre de son cadre de gestion par résultats. Il amorcera notamment une réflexion sur le coût de revient des services et préparera un plan portant sur l'amélioration de ceux-ci ainsi qu'un nouveau plan stratégique.

Actuellement, l'implantation du cadre de gestion par résultats est suivie à l'aide d'un tableau de bord soumis trois fois par année aux autorités du Ministère. Celles-ci sont alors en mesure de connaître l'état d'avancement des travaux et de prendre rapidement les décisions permettant d'en assurer la bonne marche.

Par ailleurs, la lecture du rapport 2005-2006 de la présidente du Conseil du trésor, qui trace le portrait de l'application de la Loi sur l'administration publique dans l'organisation gouvernementale, a permis de constater que le Ministère s'inscrit dans les lignes gouvernementales découlant de cette loi, notamment en matière de gestion axée sur les résultats. Le Ministère atteint cet objectif avec les ressources humaines en place et le budget dont il dispose.



**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.

Indicateurs	Cibles 2006-2007	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Dépôt, en mars 2006, du plan pluriannuel des ressources humaines	Dépôt d'une version actualisée du plan pluriannuel des ressources humaines	Plan pluriannuel des ressources humaines déposé en juillet 2006	En cours de réalisation
Étapes du processus de planification franchises	Poursuite des travaux en 2006-2007	Travaux en cours	s. o.

Un deuxième plan pluriannuel de main-d'œuvre a été remis au Secrétariat du Conseil du trésor en juillet 2006, dans les délais prescrits. Ce plan visait à actualiser le plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008, déposé en octobre 2005. Il présentait un portrait de l'effectif, une prévision relative aux départs à la retraite, aux démissions et aux destitutions ainsi qu'une projection de l'effectif et une analyse de vulnérabilité.

Le Ministère devra relever des défis de taille au cours des prochaines années, notamment à cause de la trentaine de départs à la retraite prévus d'ici 2009. Pour être en mesure de combler ses besoins, il a entrepris une démarche concernant la planification de la main-d'œuvre affectée à l'Agence des services à la famille et il prépare un plan de travail.

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

Indicateur	Cible 2006-2007	Résultats 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	Poursuite des travaux de planification de la main-d'œuvre en vue de soumettre une politique sur la gestion des compétences en 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Poursuite des travaux</li> <li>– Dépôt de la politique reporté en 2008</li> </ul>	Mise en œuvre de la politique reportée à une date ultérieure

Le Plan de modernisation 2004-2007 énonce les orientations gouvernementales en matière de gestion des ressources humaines; il s'articule autour de six axes, dont la planification de la main-d'œuvre et la gestion des compétences. Le Plan de gestion des ressources humaines qui y est inclus stipule que chaque ministère et organisme doit établir sa stratégie au regard de la gestion des compétences et informer le Secrétariat du Conseil du trésor de la méthode qui aura été privilégiée pour son implantation.



## Chapitre 5

### L'utilisation des ressources



## Les ressources humaines

### La gestion de l'organisation

Au 31 mars 2007, l'effectif en place s'établissait à 394 personnes. Si l'on soustrait de ce chiffre les ressources du Secrétariat à la condition féminine (SCF), il reste 372 personnes, dont 321 à statut permanent. Le tableau 1 fait état de la répartition du personnel par catégorie d'emploi pour 2006-2007 et 2005-2006.

### Tableau 1

Effectif au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006

Catégorie d'emploi	Effectif sans le SCF au 31 mars 2007	Effectif total au 31 mars 2007	Effectif au 31 mars 2006
Cadres	19	22	23
Professionnelles et professionnels	187	200	203
Fonctionnaires	166	172	171
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>394</b>	<b>397</b>

### Le taux de roulement du personnel

Le taux de roulement pour 2006-2007 se situe à 8,4 %, comparativement à 12,6 % en 2005-2006.

### La mobilisation du personnel

#### ▀ L'information

Les autorités accordent une importance primordiale au fait que le personnel connaisse les objectifs stratégiques du Ministère et l'évolution des grands dossiers. Ce souci est partagé par les gestionnaires qui, au moment de confier un mandat à l'un de leurs employés, veillent à lui transmettre toute l'information dont il a besoin pour le réaliser.

#### ▀ La consultation

Les trois comités composés de représentantes et de représentants du personnel et de l'employeur – soit le comité ministériel sur l'organisation du travail, le comité mixte ministériel de relations professionnelles et le comité ministériel de relations professionnelles – ont continué à se réunir au cours de l'année 2006-2007. Ces comités servent de tribune aux membres du personnel qui veulent faire connaître leurs points de vue, suggestions et commentaires aux autorités du Ministère.



## Le développement du personnel

La mise en place d'un programme de développement continu des compétences a été privilégiée par l'Agence des services à la famille pour la formation du personnel. Au début de l'année 2007, les travaux visant à définir les profils de compétences pour la majorité des emplois ont été entrepris; ils devraient se terminer en 2008. Ces profils serviront de base pour planifier le développement des compétences du personnel selon l'objectif de l'Agence d'assurer la meilleure prestation aux personnes à qui elle fournit des services et à ses partenaires.

## La santé et la sécurité des personnes au travail

### ➤ Programme d'aide aux employées et employés

À l'instar de tous les employés de la fonction publique, les membres du personnel du Ministère ont accès au programme d'aide aux employées et employés. Ce service est offert, après entente avec lui, par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels qui sont susceptibles de compromettre leur santé psychologique. En 2006-2007, l'utilisation du service a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente.

## *Les ressources budgétaires et financières*

### Les crédits votés

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du Budget de dépenses 2006-2007, les cinq programmes suivants :

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

Toutefois, le présent rapport ne donne de l'information que sur les activités des trois premiers programmes précités pour les raisons qui suivent. Depuis le 19 avril 2007, le volet condition féminine est rattaché au ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, qui en rendra compte. Quant à la curatrice publique, elle 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.

Quant au 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 travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, ce programme accorde à des organismes communautaires travaillant 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 2006-2007, excluant le Curateur public et le Conseil du statut de la femme mais incluant le Secrétariat à la condition féminine, s'élevait à 1 693 169 700 \$. Le budget de dépenses révisé du Ministère pour l'année 2006-2007 s'est élevé à un montant presque équivalent, soit 1 693 160 300 \$, puisque l'exclusion de la part du Secrétariat à la condition féminine est compensée par l'augmentation de 2,5 millions de dollars provenant d'ajouts tels que les paiements relatifs à l'équité salariale. Les dépenses réelles sans la Condition féminine pour cette même année sont donc de 1 669 842 400 \$, soit 23 317 900 \$ de moins que le budget prévu. Des explications sommaires justifiant cet écart sont données dans les sections qui suivent.



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 2006-2007 ainsi que les dépenses réelles pour l'exercice 2005-2006<sup>8</sup>. Le tableau 5 donne le même type d'information concernant le budget des investissements.

## Tableau 2

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

Programme 1 Planification, recherche et administration	Budget de dépenses révisé 2006-2007	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2005-2006
Élément 1 – Planification, recherche et administration	24 578,8	21 125,3	22 028,0

### ▸ Principales variations du programme 1

Pour 2006-2007, les dépenses du programme 1 sont inférieures de 3,5 millions \$ aux dépenses budgétisées. Cette sous-utilisation du budget de dépenses s'explique, entre autres, par les postes qui n'ont pas été comblés à cause des contrôles sur les effectifs utilisés et l'embauche, la diminution des contrats octroyés à l'extérieur du Ministère ainsi que la non-réalisation de projets de développement informatique qui s'est traduite par une dépense d'amortissement inférieure à celle prévue.

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. Le coût rattaché à cette entente s'élève à 3 723 300 \$ en 2006-2007 et est comptabilisé au programme 1. Cette somme inclut 3 447 500 \$ pour les services de base et 275 800 \$ pour des services supplémentaires, liés principalement aux ressources informationnelles.

8. 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.



## Tableau 3

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

Programme 2 Mesures d'aide à la famille	Budget de dépenses révisé 2006-2007	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2005-2006
<b>Élément 1 –</b> Gestion des services à la famille	21 332,8	20 631,7	16 986,5
<b>Élément 2 –</b> Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	1 540 314,0	1 523 670,3	1 430 534,0
<b>Élément 3 –</b> Service de la dette des centres de la petite enfance	8 229,7	5 772,0	390,5
<b>Élément 4 –</b> Régime de retraite	46 937,0	46 937,0	40 866,7
<b>Élément 5 –</b> Soutien aux enfants	33 377,6	33 552,0	34 575,6
<b>Élément 6 –</b> Organismes communautaires	14 225,9	14 225,9	14 319,9
<b>Élément 7 –</b> Conseil de la famille et de l'enfance	1 185,8	1 053,1	1 088,7
<b>Total du programme 2</b>	<b>1 665 602,8</b>	<b>1 645 842,0</b>	<b>1 538 761,9</b>

### ▸ Principales variations du programme 2

En ce qui a trait au programme 2, les dépenses réelles sont inférieures de 19,8 millions de dollars aux dépenses budgétisées. Les explications diffèrent selon les éléments du programme. Pour l'élément 1 – Gestion des services à la famille –, la sous-utilisation des ressources financières prévues est essentiellement due aux postes non pourvus. Pour l'élément 2 – Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde –, cette sous-utilisation tient principalement au fait que de nouvelles places ont été accordées et que celles-ci sont en cours de développement, n'entraînant alors pas de coût direct imputables à l'année 2006-2007; ce développement produira son effet sur les coûts au cours de l'année à venir. Enfin, pour l'élément 3 – Service de la dette des centres de la petite enfance –, la dépense a été moindre, et ce, pour une deuxième année consécutive, parce que les projets se sont développés moins rapidement que prévu.



## Tableau 4

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

Programme 3 Condition des aînés	Budget de dépenses révisé 2006-2007	Dépenses réelles 2006-2007	Dépenses réelles 2005-2006
Élément 1 – Conseil des aînés	746,8	675,7	706,1
Élément 2 – Secrétariat aux aînés	2 231,9	2 199,4	1 911,4
<b>Total du programme 3</b>	<b>2 978,7</b>	<b>2 875,1</b>	<b>2 617,5</b>

### ▀ Principales variations du programme 3

En ce qui concerne le programme 3, quelque 103 600 \$ seulement séparent les dépenses budgétisées des dépenses réelles. La sous-utilisation des ressources financières prévues s'explique principalement par le fait que les coûts de logement du Conseil des aînés ont été assumés par le Ministère.

### Le budget des investissements

Le tableau 5 présente le budget des investissements, qui comprend les immobilisations ainsi que les prêts, placements et avances de l'exercice 2006-2007.

## Tableau 5

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

Supercatégorie	Budget des investissements 2006-2007	Investissements réels 2006-2007	Investissements réels 2005-2006
Immobilisations	6 945,9	2 137,4	2 545,7
Prêts, placements et avances	15 000,0	0,1	0,9
<b>Total</b>	<b>21 945,9</b>	<b>2 137,5</b>	<b>2 546,6</b>



#### ▮ Principales variations au budget des investissements

Les immobilisations concernent l'achat de biens capitalisables et le coût des développements informatiques. La sous-utilisation des sommes prévues pour les immobilisations en 2006-2007 s'explique par le report au prochain exercice de projets portant sur des développements informatiques. Les crédits inscrits à titre de prêts, placements et avances permettent de soutenir les centres de la petite enfance qui éprouvent des problèmes sérieux les empêchant d'obtenir un prêt d'une institution financière; en 2006-2007, seulement 86 400 \$ ont été utilisés à cette fin.

### *Les ressources informationnelles*

Le Ministère a confirmé sa participation au modèle de services partagés offert par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale en offrant à ce dernier une implication plus active et une contribution plus importante dans les analyses préparatoires à la réalisation de son plan d'informatisation. Cela a donné lieu à une consolidation des ressources informationnelles pour réaliser et pour compléter de nombreuses activités prévues au plan de gestion des ressources informationnelles.

Conformément à son engagement, le Ministère a amorcé en 2006-2007 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 préparatoires du plan a permis de déterminer et d'évaluer plus précisément les travaux devant être mis en œuvre. Parmi les cibles poursuivies, ce plan devrait doter le Ministère d'une autonomie accrue, d'une accessibilité élargie ainsi que d'une souplesse de réaction aux changements (réglementaires ou autres) ayant une incidence sur les systèmes stratégiques du Ministère.

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'informations avec la clientèle.

- ▮ Les dernières étapes de l'implantation de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, amorcée en 2005-2006, ont entraîné des modifications aux systèmes existants.
- ▮ 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.

En matière de sécurité informatique, le Ministère a amorcé la mise en œuvre de la politique et du cadre de gestion de 2005-2006. Une première étape a consisté à harmoniser les pratiques avec celles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale 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 créé un bureau de projets et formé un comité de direction, un comité de gestion ainsi que des comités de concertation 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 ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Bureau de projets se dotera sous peu d'un comité d'intégration interministériel.



## 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*

Une entente a été conclue avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin que celui-ci fournisse au Ministère des services de soutien et de conseil en matière d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il peut s'agir notamment d'avis, de recommandations pour le traitement des demandes d'accès aux documents ou de sessions de formation. Ainsi, de telles sessions portant sur les modifications apportées à la Loi en juin 2006 ont été offertes au personnel. Deux projets de sondages ont par ailleurs été analysés pour en vérifier la conformité aux dispositions de la Loi. Enfin, le Ministère a commenté le projet de règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, et il a évalué les coûts liés à la mise en œuvre de ce projet.

L'équipe ministérielle de l'accès a répondu à 257 demandes d'accès à des documents, dans un délai moyen de 14 jours. Plus de 53 % de ces demandes venaient de services de garde ayant postulé à titre de bureaux coordonnateurs. Environ 23 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes portées contre un service de garde, alors que 24 % d'entre elles concernaient des documents administratifs. Les demandeurs étaient, en ordre décroissant, des organismes privés (67 %), des citoyens ou des représentants (15 %), des journalistes (9 %), des élus (4 %), des organismes publics (3 %), des avocats ou des notaires (1 %) ou des organismes communautaires (1 %). Le Ministère a accepté de transmettre en totalité les documents demandés dans 58,2 % des cas; il a accepté d'en transmettre une partie dans 33,2 % des cas et a refusé la communication des documents demandés dans 8,6 % des cas.

En 2006-2007, quatre décisions ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information, laquelle n'a rendu qu'une décision qui maintenait celle du Ministère.

Au cours de la même période, le Ministère a montré la plus grande transparence en communiquant aux 140 services de garde qui le demandaient le résultat de l'analyse de leur dossier dans le cadre du processus visant à agréer les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Enfin, il a défini une directive concernant l'utilisation des données collectées à l'occasion de sondages, laquelle a été approuvée par la Commission d'accès à l'information en décembre 2006.



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

### 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. »

Les données présentées pour la période 2006-2007 excluent le Secrétariat à la condition féminine, à la suite de son transfert au ministère de la Culture et des Communications en avril 2007.

### L'embauche

#### *Embauche totale au cours de la période 2006-2007*

	Personnel permanent*	Personnel occasionnel**	Étudiantes et étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	2	10	13	1

\* Les données sur l'embauche du personnel permanent ne portent que sur les recrutements.

\*\* Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne prennent en compte que les premières nominations au sein de la fonction publique durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels inscrits sur des listes de rappel et ceux dont le contrat est renouvelé.

#### *Nombre d'employés permanents en poste en date du 31 mars 2007*

Effectif total (personnes)	321
----------------------------	-----

### Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

**Rappel de l'objectif d'embauche :** Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés – permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires – appartenant à l'un des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.



## L'embauche de membres de groupes cibles en 2006-2007

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Groupes cibles					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Personnel permanent	2	0	0	0	0	0	0 %**
Personnel occasionnel	10	2	0	0	0	2	20 %
Étudiantes et étudiants	13	5	0	0	0	5	38 %
Stagiaires	1	0	1	0	0	1	100 %
Total	26	7	1	0	0	8	31 %
Taux d'embauche par groupe cible***		27 %	4 %	0 %	0 %	31 %	

\* Le taux d'embauche par statut d'emploi est établi annuellement. Il s'obtient en divisant le nombre total des personnes embauchées qui appartiennent aux groupes cibles, pour un statut d'emploi donné, par le nombre total des personnes embauchées ayant ce même statut d'emploi.

\*\* En 2006-2007, si l'on prend en compte le Secrétariat à la condition féminine, quatre personnes avaient été recrutées; l'une d'entre elles appartenant à un groupe cible, le taux d'embauche atteignait 25 %. Les données relatives au Secrétariat ont toutefois été soustraites du présent portrait à la suite du transfert dudit Secrétariat au ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine en avril 2007.

\*\*\* Le taux d'embauche par groupe cible est établi annuellement. Il s'obtient en divisant le nombre total des personnes embauchées qui appartiennent à un groupe donné par le nombre total des personnes embauchées.



### *Taux d'embauche global pour les groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs*

	Personnel permanent	Personnel occasionnel	Étudiantes et étudiants	Stagiaires
2004-2005*	0 %	20 %	50 %	25 %
2005-2006	25 %	11 %	75 %	0 %
2006-2007	0 %	20 %	38 %	100 %

\* En 2004-2005, le taux d'embauche global établi pour chacun des groupes cibles ne prend pas en compte les personnes handicapées, qui n'étaient pas visées par l'objectif d'embauche de 25 % pendant cette période.

### **Rappel des objectifs de représentativité :**

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 %.

### *Taux de représentation des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année*

Groupe cible	2005		2006		2007	
	Nombre d'employés permanents	Taux de représentation	Nombre d'employés permanents	Taux de représentation	Nombre d'employés permanents	Taux de représentation
Communautés culturelles	12	4,0 %	13	4,0 %	14	4,0 %
Autochtones	1	0,3 %	1	0,3 %	0	0,0 %
Anglophones	1	0,3 %	1	0,3 %	2	0,6 %
Personnes handicapées	4	1,2 %	3	0,9 %	2	0,6 %



## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2006-2007

	Permanent	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	2	7	7	1	17
Pourcentage par rapport au nombre total des personnes embauchées en 2006-2007	100 %	70 %	54 %	100 %	65 %

### Taux de représentation des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien et assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés permanents en poste	19	164	84	54	0	0	321
Nombre de femmes en poste	11	104	64	52	0	0	231
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	58 %	63 %	76 %	96 %	0 %	0 %	72 %

\* Y compris les ingénieures, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins, les dentistes.

## 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 2006-2007, huit personnes de moins de 35 ans à statut occasionnel ont été engagées, ce qui donne un taux d'embauche total de jeunes de 67 %. Aucun jeune employé permanent n'a été embauché; toutefois, le Secrétariat à la condition féminine avait recruté une employée permanente âgée de moins de 35 ans, ce qui aurait porté le taux d'embauche de jeunes à 25 % pour le personnel permanent si les données relatives au Secrétariat n'avaient pas été exclues. Aucune cible d'embauche de jeunes n'était fixée pour 2006-2007.

Le Ministère a également embauché treize étudiantes et étudiants en 2006-2007, en plus d'une stagiaire, afin de permettre à des jeunes d'acquérir de l'expérience professionnelle et de développer leur employabilité. Cette pratique, qui pourra susciter chez eux un intérêt à faire carrière dans la fonction publique, permet de préparer la relève.



En 2005-2006, six personnes de moins de 35 ans avaient été embauchées (une personne à statut permanent et cinq à statut occasionnel), ce qui donnait un taux d'embauche total de jeunes de 46 %. Cette même année, le Ministère avait embauché huit étudiantes et étudiants.

Il faut toutefois préciser ici que, dans le cas du personnel occasionnel, seules les premières nominations au sein de la fonction publique ont été prises en compte, ce qui exclut les employés occasionnels inscrits sur des listes de rappel et ceux dont le contrat est renouvelé.

#### *Recrutement de jeunes (moins de 35 ans)*

2006-2007	Jeunes de moins de 35 ans	Nombre total de personnes embauchées	Taux d'embauche
Personnel permanent	0	2	0 %
Personnel occasionnel	8	10	80 %
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>67 %</b>

2005-2006	Jeunes de moins de 35 ans	Nombre total de personnes embauchées	Taux d'embauche
Personnel permanent	1	4	25 %
Personnel occasionnel	5	9	56 %
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>46 %</b>

#### ▢ Représentation des moins de 35 ans

En 2006-2007, la représentation ministérielle des personnes de moins de 35 ans à statut permanent ou occasionnel s'établissait à 9 %, comparativement à 11 % en 2005-2006.

## *La politique linguistique*

Un comité permanent de la politique linguistique a été formé, en mars 2007, en vue de la révision et de l'actualisation de la politique linguistique existante ainsi que pour assurer le suivi, la promotion et la diffusion de la politique ainsi mise à jour. La Direction des relations publiques et des communications assume la coordination de ce comité, placé sous la responsabilité de la sous-ministre. Le comité est composé d'une représentante ou d'un représentant de chaque direction générale du Ministère et d'une personne qui représente le Secrétariat aux aînés.

Le mandat du comité comprend l'examen des spécificités du Ministère au regard des personnes à qui il fournit des services, de ses partenaires et de ses diverses publications afin que les directives de la nouvelle politique soient claires et qu'elles ne soient pas sujettes à interprétation. Par ailleurs, les textes publiés par le Ministère font systématiquement l'objet d'une révision linguistique.



## *L'éthique au Ministère*

Jusqu'en juin 2006, les personnes représentant le Ministère ont continué à participer aux travaux que les comités sur l'éthique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont menés ainsi qu'à bénéficier des documents et des ressources de ce dernier. Le dossier de l'éthique a alors été rapatrié au Ministère.

Pour que le personnel ait la compréhension la plus fine possible des enjeux éthiques ministériels, un réseau a été constitué. Il est formé du groupe de travail sur l'éthique organisationnelle, présidé par la sous-ministre, ainsi que du comité ministériel aux services, composé de représentantes et de représentants de toutes les unités ministérielles, qui s'est vu confier un mandat relatif à l'éthique. De plus, un site sur le sujet a été rendu accessible sur l'intranet pour que tout le personnel puisse consulter la documentation de base et un outil de communication, *Flash éthique*, a été conçu.

Quant aux gestionnaires, ils ont bénéficié d'une formation en éthique. Ils ont suivi une session sur le sujet à l'École nationale d'administration publique en janvier puis, en mars, ils ont reçu une formation préparée par la répondante en éthique. Les gestionnaires ont aussi bénéficié d'une formation sur les dispositions de la loi s'appliquant au lobbyisme.

Enfin, une expérience sur les valeurs organisationnelles a été menée avec le personnel des directions territoriales. Elle a mené à la conclusion que les valeurs inscrites dans la Déclaration des valeurs de l'administration publique devaient servir de base à l'Énoncé des valeurs ministérielles.

Dans le plan d'action 2007-2008 relatif à l'éthique, il est prévu que les activités amorcées en 2006-2007 se poursuivent. On peut y lire les objectifs suivants :

- sensibiliser le personnel ministériel aux valeurs de la Déclaration des valeurs de l'administration publique;
- mobiliser les gestionnaires, les membres du comité ministériel aux services et ceux du groupe de travail sur l'éthique organisationnelle;
- inventorier les opérations donnant lieu à des activités de lobbyisme et préparer ensuite une formation à ce sujet.

## *Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises*

Le Ministère s'est associé à la Stratégie gouvernementale de développement économique intitulée *L'Avantage québécois* et rendue publique en octobre 2005. Cette stratégie fixe, entre autres cibles à atteindre, la réduction de 20 %, en cinq ans, du coût des formalités administratives que le gouvernement impose aux entreprises. La méthode retenue pour vérifier les résultats et estimer les tendances annuelles par rapport à la situation de départ oblige le Ministère à dresser et à tenir à jour l'inventaire des obligations découlant des règlements qui entraînent des formalités administratives pour les entreprises. Cet exercice s'étend sur les années comprises entre 2004-2005 et 2009-2010.

Les inventaires portant sur les années 2004-2005 et 2005-2006 ont été inscrits directement dans la banque de données créée par le secrétariat du comité ministériel à la prospérité économique et au développement durable.

L'analyse de l'inventaire de 2006-2007 permettra d'observer les tendances qui se dessinent depuis la refonte de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, en 2005, ainsi que de ses règlements, en 2006. Elle permettra également d'évaluer la nécessité de mettre en place d'autres mécanismes pour pouvoir atteindre l'objectif fixé.



## *Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec*

En 2005, le Vérificateur général du Québec avait souligné le fait que le Ministère aurait avantage à préciser le critère d'admissibilité qui régit la notion de représentativité dans les associations de services de garde. À cet égard, le Ministère a maintenu le *statu quo* pour l'exercice 2006-2007, compte tenu de l'entrée en vigueur de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. La réflexion sur le sujet a tout de même permis de clarifier la notion de représentativité qui s'appliquera au financement des associations représentatives des services de garde en 2007-2008.

## *Les activités relatives à la vérification interne*

Selon l'entente de service conclue avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, c'est la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives de ce dernier qui réalise les travaux portant sur la vérification interne du Ministère. À l'instar de ce que recommandent la politique ministérielle de vérification interne et les normes encadrant la profession, le Conseil du trésor défend l'idée que la planification des travaux de vérification interne doit être orientée vers les opérations et les systèmes importants, prioritaires et pour lesquels le risque est élevé. C'est donc dans cet esprit et en tenant compte tant des activités temporaires en cours que des activités menées annuellement que se décide la planification ministérielle des activités relatives à la vérification interne.

En 2006-2007, près de la moitié des efforts ont été consacrés à des activités annuelles comme la validation du rapport annuel de gestion, la coordination et le suivi des recommandations du vérificateur général, les services-conseils et les travaux du comité de vérification ainsi que ceux qui sont liés à la planification et à la reddition de comptes. Les autres efforts ont porté presque uniquement sur des vérifications se rapportant à l'optimisation et à la conformité des programmes.

Le 6 novembre 2006, le Conseil du trésor diffusait les Orientations concernant la vérification interne (C.T. 204419) après avoir constaté que cette fonction avait besoin d'être renforcée et appuyée dans certains ministères et organismes. Après analyse, le Ministère a conclu qu'il suivait déjà toutes ces orientations, à l'exception du plan pluriannuel.

## *Les recommandations de la Commission de l'administration publique*

Conformément à la Loi sur l'administration publique, les 24 mai et 27 septembre 2006, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre au sujet du rapport annuel de gestion 2004-2005 du Ministère. Au terme de ces auditions, la Commission a formulé trois recommandations, lesquelles ont toutes été suivies.

La première de celles-ci incitait le Ministère à réviser sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens pour la rendre plus inclusive. Ce sujet a déjà été traité au début du chapitre 3 et au chapitre 4, à la section concernant la modernisation des interventions du Ministère.

Par sa deuxième recommandation, la Commission souhaitait que le Ministère donne, dans ses rapports annuels de gestion, de l'information permettant d'établir un lien entre les ressources qu'il utilise et les résultats qu'il obtient. Une partie de cette information se trouve dans le chapitre 4, plus précisément dans la section relative à l'orientation 3 du plan stratégique – laquelle porte sur la modernisation des interventions du Ministère. Il y est mentionné que le Ministère a adopté un cadre de gestion par résultats, qu'il a défini le plan d'action qui s'y rapporte et que certaines des actions que contient ce plan ont déjà été réalisées.



D'autres informations, sur la mesure de la performance ministérielle cette fois, devraient aussi apparaître dans le rapport annuel de gestion. Il en est ainsi du contrôle effectué quant au suivi des frais administratifs et des transferts aux organismes subventionnés, de l'exercice annuel en vue de rationaliser les coûts de l'Agence des services à la famille et de la reddition de comptes à laquelle sont astreints les organismes que celle-ci subventionne.

Quant à la troisième recommandation faite par la Commission, elle concernait la réalisation de deux projets de politique, soit la Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes et la Stratégie en faveur des aînés.

De son côté, le Ministère a voulu montrer qu'il se préoccupe d'atteindre à une meilleure lecture de l'environnement ainsi qu'à une meilleure mesure de sa capacité organisationnelle à fonctionner et à livrer les produits comme les services qui sont attendus de sa part, qualités essentielles à l'implantation de la gestion par résultats. À cet égard, au cours de la prochaine année, des efforts particuliers seront consacrés à la gestion interne. Ils toucheront notamment la transmission de l'information de nature administrative.





## Annexe 1

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 19 avril 2007

### 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]

**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 et de l'Enfance** (L.R.Q., c. M-17.2), pour les parties qui concernent les responsabilités relatives à la famille et à l'enfance

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]

**Loi sur les impôts** (L.R.Q., c. I-3) [articles 1029.8.61.49 et suivants, relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de soutien aux enfants]

**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 :

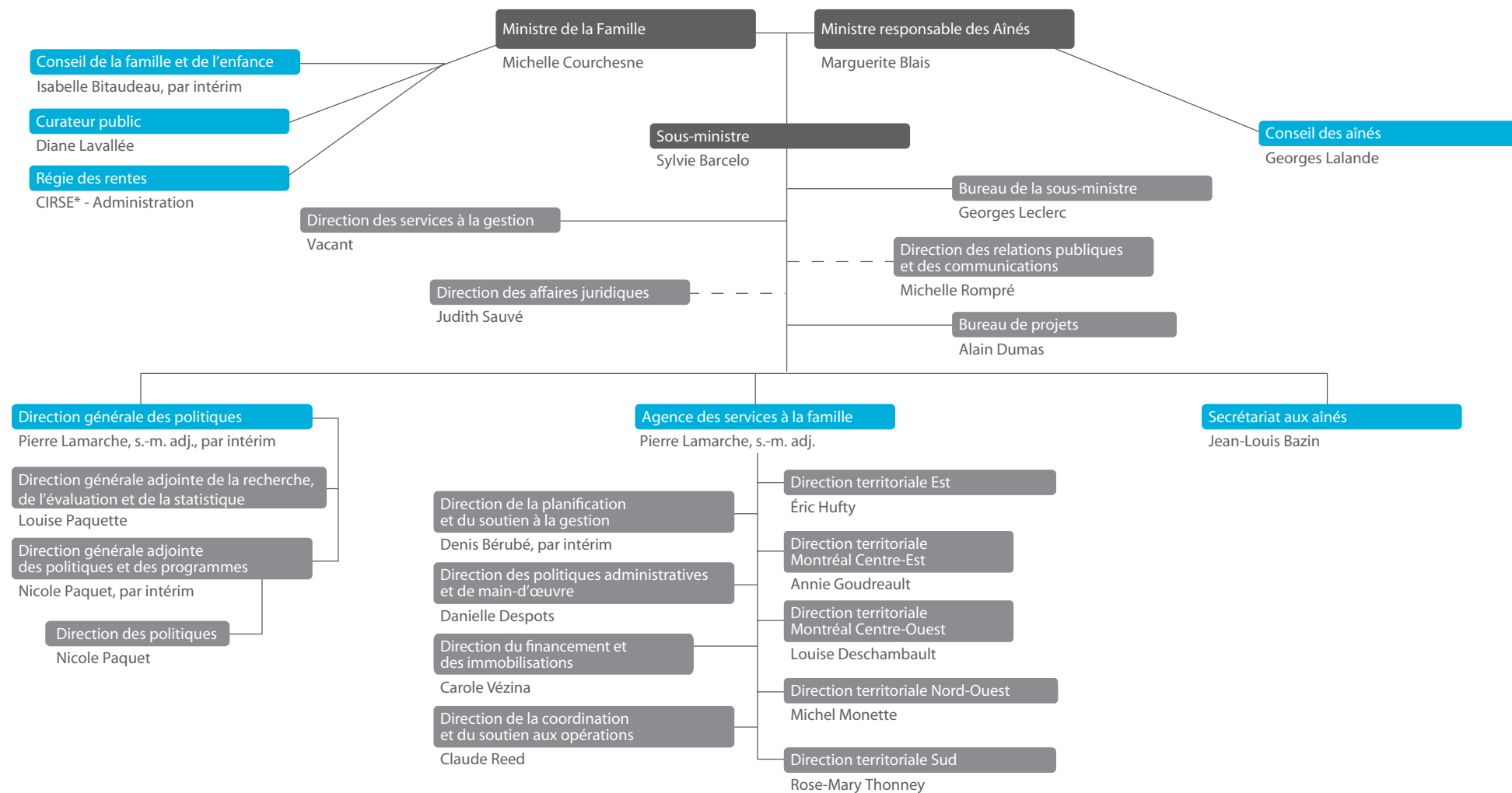
**Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance** (L.R.Q., c. M-17.2), pour les fonctions à l'égard des aînés

**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 19 avril 2007



\* Crédit d'impôt remboursable pour le soutien des enfants



## Annexe 3

### Évaluation et recherche

#### Évaluation

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) menait à l'automne 2004, pour le compte du Ministère, une enquête sur les besoins des familles en matière de services de garde. Cette enquête, effectuée auprès de plus de 14 000 familles, présente un portrait des réalités et des préférences desdites familles en matière de services de garde, et ce, en fonction des particularités régionales et de la situation de travail des parents. Les résultats ont été rendus publics le 2 mai 2006. Le rapport a été distribué aux principaux partenaires du Ministère intéressés par les résultats de l'enquête. Le rapport peut aussi être consulté sur le site Web du Ministère et sur celui de l'ISQ.

L'évaluation d'un projet expérimental de services de garde en milieu rural défavorisé, le Projet Saint-Épiphanie, qui avait débuté en 2005-2006 est terminée. Le rapport d'évaluation a été rendu public en août 2006. Les objectifs de cette étude étaient de décrire l'implantation, le fonctionnement et les transformations du projet, et d'estimer ses effets sur les enfants, les parents et la communauté qui en ont bénéficié.

L'évaluation de l'entente-cadre et des protocoles CLSC-CPE s'est poursuivie en 2006-2007. Ces protocoles d'entente entre les CLSC (appelés 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, dont les travaux sont terminés, 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 ainsi que de déterminer les raisons

pour lesquelles certains CLSC et CPE n'avaient pas adhéré à un protocole. Le rapport d'évaluation n'a pas encore été rendu public.

La collecte de données en vue de l'évaluation du fonctionnement du programme d'allocation versée aux services de garde pour l'intégration d'enfants handicapés a eu lieu de mai à septembre 2006. 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. La version préliminaire du rapport d'évaluation sera soumise au comité de suivi de l'évaluation en avril 2007. Par ailleurs, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, un contrat a été confié à deux chercheuses universitaires en vue d'évaluer la *Mesure exceptionnelle de soutien destinée à l'intégration dans les services de garde des enfants handicapés ayant d'importants besoins*. Il s'agit cette fois d'examiner les rôles des personnes qui accompagnent les enfants lourdement handicapés dans les services de garde et d'évaluer la complémentarité de leur rôle avec celui des autres partenaires de l'intégration. Les résultats de cette évaluation sont attendus à l'automne 2007.

Le Ministère a procédé à une évaluation exploratoire portant sur la mesure de soutien financier s'adressant aux organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie. La collecte de données s'est déroulée de novembre 2006 à février 2007. L'analyse globale des résultats devrait être terminée à la fin du mois d'avril 2007. Le rapport fournira le portrait de la fréquentation des activités de halte-garderie offertes par les organismes ayant participé à la collecte de données. Certaines hypothèses de projection du dénombrement de la clientèle potentielle au regard de l'ensemble des



organismes communautaires concernés par l'offre d'activités seront proposées. Enfin, le rapport donnera le point de vue des intervenants qui offrent ces activités sur l'état de situation qui prévaut actuellement et sur les facteurs qui l'influencent.

Le Ministère a aussi entrepris en 2006 l'évaluation du programme *À égalité pour décider*, un programme d'aide financière qui soutient des projets menés par des organismes à but non lucratif et qui vise à favoriser l'augmentation du nombre de femmes dans les postes de décision des instances locales ou régionales. Lancé en 1999, ce programme a été renouvelé en 2005 pour une période de trois ans. Le Conseil des ministres a alors enjoint la ministre responsable de s'assurer qu'un cadre d'évaluation soit mis au point et qu'un rapport d'évaluation soit produit, conformément au cadre normatif du programme. Les objectifs poursuivis par l'évaluation sont les suivants : évaluer la pertinence du programme; décrire les principaux aspects de son fonctionnement; cerner ses forces et ses difficultés ainsi que déterminer les effets du programme qui sont perçus par les parties concernées.

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. 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. Ces bureaux ont commencé leurs activités le 1<sup>er</sup> juin 2006. Un cadre d'évaluation touchant l'implantation des bureaux est en préparation. La collecte de données devrait débuter au cours de l'automne 2007.

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

## Recherche

Afin d'améliorer les connaissances et de faire évoluer la politique familiale, le Ministère a mené plusieurs travaux, 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.

Deux recherches, produites par le Ministère, ont donné lieu à des publications : *Portrait des services éducatifs et de garde dans neuf pays développés* et *La politique familiale, les tendances sociales et la fécondité au Québec : une expérimentation du modèle nordique?*

Le Ministère contribue au développement et à la diffusion des connaissances sur la famille, soit en s'associant à des partenaires ou en étant membre de partenariats de recherche.

Le 31 janvier 2006, le Ministère a assisté à une activité de transfert des résultats qui s'est tenue dans le cadre de deux actions concertées : *Déterminants de la santé financière à la retraite et Vieillesse de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques*. Créées en 2001-2002, sous la coordination du Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture, ces actions concertées regroupaient dix-sept organismes et ministères. Les rapports sont consultables sur le site Web suivant : [www.fqrcs.gouv.qc.ca](http://www.fqrcs.gouv.qc.ca).

Le Ministère codirige le partenariat Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles. Ce partenariat, subventionné par le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture, vise à favoriser l'avancement des connaissances sur la famille. Au cours de l'année, plusieurs séminaires ont été organisés à l'intention du personnel du Ministère. De plus, quelques professionnelles et professionnels ont participé à des comités de discussion sur les projets de recherche menés par les chercheurs dans le cadre de ce partenariat.

Par ailleurs, le Ministère est membre du Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec. Il s'agit d'un organisme à but non lucratif qui favorise la diffusion et le transfert des connaissances dans le domaine de la famille. En janvier 2007 ont eu lieu des travaux préparatoires auxquels le Conseil de la famille et de l'enfance a collaboré dans le cadre de l'organisation du projet Prospective de la famille.

Le Ministère est également membre du comité consultatif sur les statistiques démographiques et sociales. Ce comité, créé à l'initiative de l'Institut de la statistique du Québec, regroupe des gens venant des milieux universitaire et gouvernemental afin qu'ils puissent discuter des enjeux démographiques ainsi que des enquêtes et des travaux de recherche.



## Annexe 4

Répartition régionale des places sous permis  
dans les services de garde au 31 mars 2007

Régions	Centres de la petite enfance				Garderies subventionnées*		Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial		Total des places à contribution réduite		Garderies non subven-tionnées	
	Établissements		Installations									
	Nombre	Nombre de places	Nombre d'installations (1)	Nombre de places (2)	Nombre de garderies (3)	Nombre de places (4)	Nombre (5)	Nombre de places (6)	Nombre de services de garde (1 + 3 + 5)	Nombre de places (2 + 4 + 6)	Nombre de garderies	Nombre de places
01 Bas-Saint-Laurent	22	1 366	31	1 366	1	8	8	2 863	40	4 237	1	20
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	34	2 362	46	2 362	8	413	7	3 757	61	6 532	0	0
03 Capitale-Nationale	98	6 741	125	6 741	46	2 299	14	7 520	185	16 560	10	282
04 Mauricie	33	2 337	47	2 337	3	218	7	3 204	57	5 759	1	20
05 Estrie	50	3 303	65	3 303	5	292	9	4 295	79	7 890	2	50
06 Montréal	268	20 982	333	20 982	249	15 777	20	13 117	602	49 876	56	2 587
07 Outaouais	51	4 037	74	4 037	17	859	9	5 093	100	9 989	0	0
08 Abitibi-Témiscamingue	21	1 529	27	1 529	1	80	6	2 330	34	3 939	0	0
09 Côte-Nord	20	968	21	968	0	0	6	1 332	27	2 300	0	0
10 Nord-du-Québec	28	2 063	36	2 063	1	21	5	322	42	2 406	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	11	705	18	705	1	23	6	1 342	25	2 070	0	0
12 Chaudière-Appalaches	48	3 347	72	3 347	14	673	12	5 710	98	9 730	2	56
13 Laval	40	2 948	48	2 948	43	2 904	6	4 450	97	10 302	10	362
14 Lanaudière	39	3 395	56	3 395	33	1 992	9	5 776	98	11 163	1	33
15 Laurentides	54	4 661	76	4 661	27	1 806	10	6 872	113	13 339	2	110
16 Montérégie	143	13 233	220	13 233	94	6 246	26	17 686	340	37 165	16	926
17 Centre-du-Québec	24	1 957	36	1 957	9	416	5	2 976	50	5 349	2	92
Total	984	75 934	1 331	75 934	552	34 027	165	88 645	2 048	198 606	103	4 538

\* Les garderies subventionnées comprennent les services de garde dont le titulaire du permis est une entreprise à but lucratif ainsi que les services dont le titulaire du permis est une commission scolaire ou un organisme à but non lucratif dont le conseil d'administration n'est pas composé majoritairement de parents.















