

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

MINISTÈRE DE LA FAMILLE



Cette publication a été réalisée par la Direction du Bureau de la sous-ministre en collaboration avec la Direction générale des communications du ministère de la Famille.

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

Dépôt légal – Décembre 2022  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-92876-8 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-92875-1 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2022

# **RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022**

**MINISTÈRE**

**DE LA FAMILLE**



# MESSAGE DE LA MINISTRE



## **Madame Nathalie Roy**

Présidente de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chap. A-6.01), je dépose à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille (Ministère) pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2022. À sa lecture, tous pourront, comme je l'ai moi-même fait à mon arrivée au Ministère, constater l'ensemble des réalisations qui ont animé notre organisation en 2021-2022.

Le Rapport annuel de gestion 2021-2022 constitue la troisième reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2019-2023. Il rend aussi compte des engagements inscrits dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022 et la Déclaration de services à la clientèle du Ministère. Il présente enfin notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales.

Les services offerts aux enfants et à leur famille sont une priorité pour notre gouvernement. Ainsi, nous avons lancé, en octobre 2021, le Grand chantier pour les familles, un plan d'action ambitieux qui donne maintenant au Québec les moyens de compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, réseau qui fait notre fierté à travers le monde. Cet engagement de près de six milliards de dollars sur cinq ans permettra à chaque enfant d'avoir accès à une place en service de garde de qualité, dans une installation ou encore dans un milieu familial, qui répond à ses besoins.

En 2021-2022, nous avons entre autres :

- favorisé l'accessibilité aux services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) en attribuant 25 081 places subventionnées en installation, du jamais vu depuis la création du Ministère;
- mis sous permis 3 201 places en SGEE, la plus forte augmentation depuis les six dernières années;
- converti 1 767 places, une décision qui ne s'était pas concrétisée depuis plusieurs années, et nous avons autorisé la conversion de 1 776 autres;
- poursuivi l'optimisation des processus pour assurer une mise sous permis dans les délais les plus courts possibles;

- fait adopter le projet de loi n° 1, qui donne au Ministère les leviers nécessaires pour améliorer ses interventions;
- réalisé des actions concrètes pour pallier la pénurie de main-d'œuvre, notamment en participant à l'Opération main-d'œuvre et en rehaussant le salaire de l'ensemble du personnel travaillant en SGEE;
- relancé la garde éducative en milieu familial en augmentant les subventions des responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial et en faisant adopter différents allègements administratifs, législatifs et réglementaires.

Nous avons fait tout cela en maintenant nos efforts dans d'autres dossiers prioritaires, comme ceux de la lutte contre l'intimidation, de la conciliation famille-travail, du soutien aux enfants handicapés, aux enfants défavorisés et à ceux ayant des besoins particuliers, ou encore en poursuivant le développement du réseau des centres de pédiatrie sociale en communauté.

Tout le travail accompli en 2021-2022 a été rendu possible grâce au dynamisme, à l'engagement et au professionnalisme du personnel et de l'équipe de direction du ministère de la Famille, qui sont les garants de notre réussite. Je les remercie toutes et tous chaleureusement. Depuis mon arrivée en poste, je suis à même de constater à quel point je suis entourée d'une équipe dédiée au mieux-être des enfants et des familles du Québec.

Je tiens enfin à souligner l'importance de la collaboration de nos différents partenaires. Leur grande expertise et leur connaissance du milieu nous sont fort précieuses. C'est un privilège de pouvoir compter sur des personnes aussi passionnées pour poursuivre tout ce travail déjà bien amorcé.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de la Famille,



**Suzanne Roy**

Québec, décembre 2022

# MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



## **Madame Suzanne Roy**

Ministre de la Famille

425, rue Jacques-Parizeau, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille (Ministère) pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2022.

L'année 2021-2022 marque sans contredit un tournant majeur dans l'histoire du Ministère. C'est un privilège pour moi et pour chaque membre du personnel d'avoir pu contribuer à la mise en place du Grand chantier pour les familles. Avec ce plan d'action, nous disposons maintenant des leviers nécessaires pour finaliser le réseau des services de garde et permettre à chaque enfant d'avoir accès à une place de qualité.

Afin de préparer le Grand chantier pour les familles et de mettre en œuvre les 45 mesures qui y sont prévues, le personnel du Ministère a une fois de plus démontré toute la créativité, la détermination et la rigueur qui le caractérisent. Tout cela en assurant le suivi d'autres dossiers d'importance, comme ceux de la lutte contre l'intimidation, de la conciliation famille-travail ou de la pédiatrie sociale en communauté. Je tiens à les remercier chaleureusement pour le travail accompli.

C'est un grand bonheur pour moi, à titre de sous-ministre, de côtoyer chaque jour des personnes qui ont autant à cœur le mieux-être des enfants et des familles du Québec. Je pense naturellement aux membres de la direction et du personnel du Ministère, mais aussi à tous ses partenaires qui, grâce à leur expérience et à leur collaboration, nous permettent de nous améliorer et de mener à bien notre mission. À toutes et à tous, j'adresse mes plus sincères remerciements. Et je nous donne rendez-vous en 2022-2023 pour poursuivre le grand changement amorcé!

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,



**Julie Blackburn**

Québec, décembre 2022





# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	12
2. LES RÉSULTATS	19
2.1 Plan stratégique	19
2.2 Déclaration de services à la clientèle	32
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	39
3.1 Utilisation des ressources humaines	39
3.2 Utilisation des ressources financières	41
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	43
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	45
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	45
4.2 Développement durable	46
4.3 Occupation et vitalité des territoires	47
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	60
4.5 Accès à l'égalité en emploi	61
4.6 Allègement réglementaire et administratif	66
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	66
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	68
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	70
4.10 Politique de financement des services publics	71



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2022. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le Rapport annuel de gestion 2021-2022 du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente aussi les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2019-2023 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022 ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services à la clientèle. Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

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 2022. Nous approuvons le présent rapport annuel de gestion.

Les membres de la direction,

La sous-ministre,



Julie Blackburn

La sous-ministre adjointe des politiques  
et programmes,



Isabelle Merizzi

La sous-ministre adjointe à la main-d'œuvre  
et à l'encadrement du réseau,



Danielle Dubé

La sous-ministre adjointe au développement du réseau  
et des services à la clientèle,



Élane Raza

La sous-ministre adjointe au financement,  
aux infrastructures et à l'administration,



Marie-Josée Fournier

Le directeur général de la transformation numérique,



Philippe Cayer

Québec, décembre 2022



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

## **Madame Julie Blackburn**

Sous-ministre  
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2021-2022 du ministère de la Famille au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023 mis à jour en décembre 2021 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2021-2022.

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

Notre examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2021-2022 du ministère de la Famille n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

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



## **Badr Guenoun**

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
Québec, décembre 2022



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### La mission

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

À cette fin, il :

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

### Les clientèles

L'action du Ministère touche notamment les clientèles suivantes :

- les enfants, principalement de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, pour favoriser leur épanouissement et assurer le développement de leur plein potentiel;
- les parents, pour notamment les aider à :
  - assumer pleinement leur rôle parental, qui plus est lorsqu'ils sont confrontés à des situations de grande vulnérabilité;
  - concilier les exigences professionnelles à celles de la vie familiale et, dans le cas des parents étudiants, à celles de la vie étudiante;
- les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, qu'elles soient victimes, témoins, auteures ou intervenantes, afin de prévenir et de réduire ce phénomène.

## Les partenaires

Pour mener à bien son action, le Ministère agit en concertation avec les intervenantes et les intervenants des milieux concernés en vue de favoriser la complémentarité et l'efficacité des actions de toutes et de tous. À cette fin, il compte sur un vaste réseau de partenaires gouvernementaux, paragouvernementaux et non gouvernementaux.

Les partenaires gouvernementaux et paragouvernementaux du Ministère sont :

- Retraite Québec, qui gère le crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui est fiduciaire du fonds autonome permettant l'autofinancement du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP);
- le Curateur public, qui veille à la protection des personnes inaptes et accompagne les familles qui les représentent;
- l'Institut de la statistique du Québec, qui offre des services de recherches et d'enquêtes sur les enfants et les familles québécoises, et Statistique Canada;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants, le personnel éducateur et les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de l'Éducation, afin d'agir tôt et de manière concertée auprès des tout-petits;
- le ministère de l'Enseignement supérieur, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, relativement à l'action communautaire, à la formation, à la reconnaissance des acquis et au recrutement du personnel qualifié dans les SGEE;
- la Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail;
- Revenu Québec;
- l'Office de la protection du consommateur;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation;
- la Société québécoise des infrastructures;
- le Secrétariat aux affaires autochtones;
- le Secrétariat du Québec aux relations canadiennes;
- Services autochtones Canada;
- la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik (RRSSN).



Les principaux partenaires non gouvernementaux du Ministère sont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC);
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance et les BC;
- la Coopérative enfance famille;
- les organismes communautaires Famille (OCF) et les organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie communautaires ainsi que les regroupements d'organismes communautaires;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui contribuent à prévenir et à contrer l'intimidation;
- la Fondation Dr Julien, l'Alliance québécoise de la pédiatrie sociale en communauté et les centres de pédiatrie sociale en communauté;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- Espace MUNI et les associations représentant le milieu municipal;
- les principales associations représentatives, syndicales et patronales;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche;
- les communautés autochtones;
- la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL);
- le Gouvernement de la nation crie (GNC);
- l'Administration régionale Kativik (ARK);
- la nation naskapie de Kawawachikamach;
- le Conseil de la nation atikamekw (CNA);
- le Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec (RCAAQ);
- l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador (APNQL).

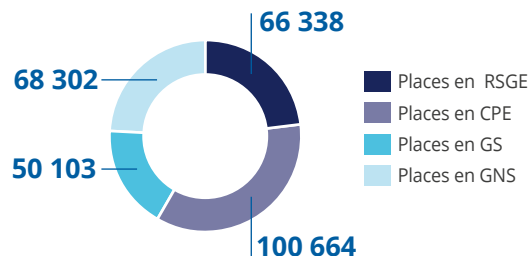
En 2021-2022, le Ministère a tenu des rencontres avec les principaux partenaires des SGEE et avec ceux évoluant auprès des familles. Ces rencontres ont pour objectif de créer un espace d'information et d'échanges entre le Ministère et ses partenaires. Elles permettent de prendre en compte les préoccupations des partenaires et des organismes qu'ils représentent, dans une perspective d'amélioration de l'offre et de la prestation de services à la clientèle.

Dans le cadre des travaux du Grand chantier pour les familles, le Ministère a par ailleurs tenu des consultations publiques auprès de ses partenaires, des représentantes et des représentants du milieu municipal, des représentantes et des représentants des communautés autochtones, des parents, et auprès d'intervenantes et d'intervenants travaillant avec les jeunes enfants. Puis, dans la perspective d'assurer le déploiement des mesures prévues au Grand chantier, le Ministère a mis sur pied divers comités de travail, auxquels collaborent les partenaires du Ministère, afin de s'assurer que les actions mises en œuvre répondent aux besoins des milieux et qu'elles sont adaptées à la réalité du terrain.

## La composition du réseau

Au 31 mars 2022, le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance est composé de 1 640 centres de la petite enfance (CPE), de 744 garderies subventionnées (GS), de 1 233 garderies non subventionnées (GNS) et de 10 684 services de garde éducatifs en milieu familial (RSGE).

Un total de 285 407 places subventionnées et non subventionnées sont disponibles pour les enfants du Québec. Voici leur répartition :



## Le contexte

L'année 2021-2022 marque un tournant majeur en matière de SGEE au Québec. Rappelons qu'en 1997, le gouvernement du Québec posait un geste précurseur et créait le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Cette décision forte et ambitieuse a permis à de nombreux parents, notamment aux femmes, d'intégrer le marché du travail et a fait du Québec un chef de file en matière de politique familiale en Amérique du Nord. Près de 25 ans plus tard, ce réseau joue toujours un rôle crucial pour les familles et la société québécoise dans son ensemble. Toutefois, force est de constater que les objectifs poursuivis au moment de sa création, qui consistaient notamment à assurer l'égalité des chances pour tous les enfants, n'ont pas entièrement été atteints.

Depuis la création du réseau des SGEE, la situation socioéconomique a évolué et le marché du travail a connu plusieurs bouleversements. Les besoins des parents en matière de services de garde éducatifs à l'enfance se sont complexifiés et leurs attentes se sont accrues. Certaines règles faisaient aussi obstacle à la volonté d'accélérer davantage la création de places, et la pandémie de COVID-19 a mis en lumière et accentué plusieurs défis auxquels le réseau des SGEE est confronté depuis quelques années. Pour assurer une véritable égalité des chances pour tous les enfants et répondre aux besoins des familles, un virage important s'imposait.

C'est pourquoi, au printemps 2021, des consultations sur l'avenir du réseau des SGEE ont été tenues à l'échelle du Québec. Fort des idées discutées à cette occasion et des constats qu'il a réalisés dans les dernières années, le gouvernement du Québec a déposé, en octobre 2021, le Grand chantier pour les familles. Avec ses 45 mesures, le Grand chantier pour les familles a pour objectif de concrétiser la vision que s'est donnée le Québec en 1997, dont l'ambition consistait notamment à se doter d'un réseau de SGEE offrant une place de qualité à tous les enfants.

Le lancement d'un appel de projets en continu, la création soutenue de places en SGEE, la relance de la garde en milieu familial, le dépôt d'un projet de loi et des mesures concrètes pour répondre au besoin de main-d'œuvre dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ont notamment mobilisé le Ministère et ses partenaires au cours de la dernière année. Plus de détails sur les actions tenues en 2021-2022 dans le cadre du Grand chantier pour les familles sont présentés dans la section consacrée aux faits saillants.

L'année 2021-2022 a aussi été marquée par différents enjeux liés à la pandémie de COVID-19. Le rythme accru des communications, l'envoi d'équipement de protection individuelle (EPI) et le suivi rigoureux des consignes des autorités de santé publique et de la Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail sont des exemples de situations qui ont mobilisé l'organisation en 2021-2022. La mobilisation ainsi que les efforts constants et soutenus du réseau de SGEE se sont aussi poursuivis pour permettre d'assurer un service de qualité malgré les enjeux inhérents au contexte de pandémie. Parmi ces enjeux, notons la gestion quotidienne des cas de COVID-19 au sein des installations ou des milieux familiaux, l'utilisation des EPI ainsi que la pénurie de main-d'œuvre.

Conscient de l'influence de tous les éléments précédemment mentionnés sur ses activités et celles de ses partenaires, le Ministère a mis à jour son plan stratégique en décembre 2021. Certains indicateurs ont été modifiés et quelques cibles ont été ajustées. Les changements apportés ont permis un meilleur arrimage avec les objectifs du Grand chantier pour les familles de même que la prise en compte des effets de la pandémie. Plus de détails concernant les changements apportés se trouvent dans la section consacrée aux résultats détaillés du plan stratégique.

## Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
502 <sup>1</sup>	Effectif du Ministère au 31 mars 2022
3,5 G\$	Dépenses du Ministère en 2021-2022
285 407	Places offertes en centres de la petite enfance (CPE), en milieu familial, en garderies subventionnées et non subventionnées au 31 mars 2022
25 081	Places subventionnées attribuées en 2021-2022 <sup>2</sup>
3 201	Places subventionnées créées en 2021-2022 <sup>3</sup>
288	Organismes communautaires Famille et regroupements financés en 2021-2022
125,7 M\$	Montant global de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde en 2020-2021 <sup>4</sup>
19,4 M\$	Budget attribué à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins en 2021-2022

1 Cette donnée inclut le personnel régulier, le personnel occasionnel et un emploi supérieur à contrat.

2 On entend par « places attribuées » les places en cours de réalisation par les promoteurs dont les projets ont été autorisés par le Ministère à la suite d'un appel de projets.

3 On entend par « places créées » les places rendues accessibles lorsque le promoteur a finalisé ses travaux et que le Ministère a délivré le permis. Les termes « places réalisées » et « places mises sous permis » sont aussi parfois utilisés.

4 Il s'agit de la plus récente année de référence disponible.

## 1.2 Faits saillants

### Le Grand chantier pour les familles

Le 21 octobre 2021, le premier ministre du Québec et le ministre de la Famille ont lancé le Grand chantier pour les familles – Plan d'action pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Cette annonce fait suite aux consultations sur l'avenir du réseau des SGEE, tenues au printemps 2021, qui ont mobilisé plus de 480 organisations, expertes et experts, chercheuses et chercheurs et intervenantes et intervenants ainsi que 20 245 citoyennes et citoyens.

Grâce aux 45 mesures du Grand chantier, le gouvernement rendra disponibles les places requises pour assurer l'accès à tous les enfants dont les parents désirent une place en SGEE. Il assurera également la disponibilité de personnel éducateur qualifié en nombre suffisant. Cela garantira un accès plus équitable au réseau des SGEE, favorisera la qualité des services offerts et permettra de prioriser les enfants vulnérables.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2021-2022 en lien avec les six objectifs du Grand chantier.

#### Créer suffisamment de places pour répondre aux besoins des familles

Le 21 octobre 2021, le ministère de la Famille a procédé au lancement d'un nouvel appel de projets pour l'attribution de 17 000 places subventionnées partout au Québec. À cela vient s'ajouter un millier de places en milieu autochtone, pour un total de 18 000 nouvelles places pour compléter le réseau des SGEE. En moins de cinq mois, le ministère de la Famille a attribué un total de 16 067 places dans le cadre de cet appel de projets.

Rappelons que 9 014 places ont aussi été attribuées en août 2021, dans le cadre de l'appel de projets ciblé 2020. Au total, ce sont donc 25 081 places subventionnées qui ont été attribuées en 2021-2022. En comptant les places déjà en cours de réalisation à la suite d'appels de projets antérieurs, au 31 mars 2022, 31 309 places étaient en cours de réalisation.

En plus de ces 31 309 places en cours de réalisation, 3 201 autres ont été créées en 2021-2022, dont 857 places en installations temporaires, une première dans l'histoire du ministère de la Famille.

### **Contribuer à une plus grande équité financière entre les familles**

Le 27 août 2021, le ministre de la Famille a annoncé la conversion de 1 767 places non subventionnées en places subventionnées, sur un total de 3 500 places. Du même coup, le ministre a lancé la deuxième phase de cet appel de projets ciblé, cette fois pour convertir 1 733 places non subventionnées en places subventionnées supplémentaires. Il est prévu que les projets retenus soient annoncés au printemps 2022-2023. La conversion d'un total de 3 500 places non subventionnées en places subventionnées vise à corriger l'iniquité interrégionale qui existe en matière d'accès pour les familles québécoises à une place subventionnée en services de garde éducatifs à l'enfance et à bonifier l'offre existante.

De plus, le 25 novembre 2021, le ministère des Finances a annoncé la bonification du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants pour venir en aide aux familles dont l'enfant occupe une place dans un service de garde non subventionné. Cela leur permettra de réduire leur contribution financière de sorte que le coût de leur place en service de garde se rapproche du coût d'une place subventionnée.

### **Accroître l'efficacité du réseau pour mieux le développer**

Le 21 octobre 2021, le projet de loi n° 1 visant à modifier la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement* a été présenté à l'Assemblée nationale. Son étude détaillée s'est terminée par le dépôt du rapport de la Commission des relations avec les citoyens le 24 mars 2022.

Ce projet de loi s'inscrit dans les actions structurantes annoncées dans le Grand chantier pour les familles et donnera au Ministère les leviers nécessaires pour améliorer ses interventions auprès des partenaires et faciliter la création de nouvelles places subventionnées afin de compléter le réseau des SGEE et d'en améliorer la qualité.

Plusieurs autres initiatives ont été prises en 2021-2022 pour accroître l'efficacité du réseau, notamment :

- L'assouplissement des règles administratives du Programme de financement des infrastructures (PFI) applicables pour 2021-2022.
- La mise à jour des estimations statistiques sur l'offre et la demande de places en SGEE.
- L'ajustement de l'organisation du travail dans les directions régionales des services à la clientèle afin d'accorder une priorité au traitement des dossiers de création de places et d'accompagner tous les demandeurs de manière soutenue.
- La possibilité, depuis mai 2021, de réaliser des projets en installations temporaires et d'y offrir des places jusqu'à ce que l'installation permanente puisse recevoir les enfants.

## Consolider la garde éducative en milieu familial

Le 3 juin 2021, le ministre de la Famille a annoncé une série de nouvelles mesures afin de relancer la garde éducative en milieu familial. Ces mesures visent le développement rapide de l'offre en milieu familial, en plus de soutenir le maintien des services déjà offerts. Elles soutiendront la relance économique en permettant à plus de parents de travailler. Pour procéder à cette offensive majeure, des sommes totalisant plus de 150 M\$<sup>1</sup> seront investies au cours des cinq prochaines années.

Par ailleurs, les ententes collectives 2019-2023<sup>2</sup> des RSGE représentées ont été amendées en février 2022. Les hausses consenties (ententes collectives 2019-2023, clause remorque, emploi analogue, mesures incitatives) représentent une augmentation de la subvention de près de 32 % pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2023.

## Assurer la présence d'une main-d'œuvre qualifiée en nombre suffisant

Le 26 avril 2021, le ministre de la Famille a annoncé une série de mesures visant à former et à retenir le personnel éducateur qualifié dans le réseau des SGEE. Le 17 janvier 2022, dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre, une offensive majeure visant à pallier la pénurie de main-d'œuvre dans les domaines jugés prioritaires, une nouvelle annonce est venue compléter le panier de mesures ayant pour objectif d'assurer l'embauche de 18 000 éducatrices ou éducateurs de la petite enfance et d'en qualifier 7 000 qui sont déjà à l'emploi, et ce, d'ici 2026.

Des investissements totalisant 295 M\$ sur cinq ans et la collaboration de plusieurs ministères en plus du ministère de la Famille, soit le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Enseignement supérieur, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, permettront la réalisation de ces mesures.

Parmi les mesures déployées en 2021-2022, mentionnons le Parcours travail-études en petite enfance auquel 516 personnes ont participé, les bourses de stages à l'intention des étudiantes et des étudiants inscrits au programme d'études collégiales *Techniques d'éducation à l'enfance*, la rediffusion de la campagne « Pour que nos petits trésors grandissent forts ».

Par ailleurs, en décembre 2021, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), le ministère de la Famille et les regroupements patronaux ont conclu des ententes de principe sur les clauses nationales avec les trois syndicats (FSSS-CSN, FIPEQ-CSQ et la FTQ). Grâce à ces ententes, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022, le personnel éducateur qualifié et spécialisé profite d'une augmentation salariale pouvant atteindre 18 %. Pour le personnel éducateur non qualifié, il s'agit d'une hausse pouvant atteindre 10 %. Enfin, pour l'ensemble du personnel des CPE (autre que le personnel éducateur et spécialisé), les hausses salariales représentent en moyenne 11 %.

---

1. La somme de 200 M\$ annoncée en juin 2021 était basée sur des estimations. Depuis, de nouvelles mesures se sont ajoutées et d'autres ont été revues, ce qui explique l'écart entre les deux montants.

2. Les nouvelles ententes collectives ont été signées le 17 décembre 2020 avec la FIPEQ-CSQ et la FSSS CSN et le 17 mars 2021 avec l'AEMFQ et le RTTACPE.

## Remettre l'égalité des chances au cœur de notre action

En 2021-2022, le Ministère a entrepris des travaux visant à évaluer la possibilité de fournir plus de ressources pour soutenir les enfants ayant des besoins de soutien particulier, mais n'étant pas handicapés. Ces travaux permettront de mieux soutenir l'intégration de ces enfants en SGEE.

Afin de mieux joindre les enfants en situation de vulnérabilité et de leur offrir des services adaptés à leur situation, le Ministère a par ailleurs poursuivi ses travaux pour réviser les processus liés aux places réservées dans le cadre des protocoles conclus entre les SGEE et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que les rôles et responsabilités des parties prenantes.

Enfin, le Ministère a réalisé des travaux visant à poursuivre le déploiement du dossier éducatif de l'enfant et à conclure une entente de collaboration avec le MSSS, laquelle précisera notamment le rôle des SGEE dans la détection précoce des difficultés rencontrées par certains jeunes enfants et leur contribution au programme Agir tôt du MSSS, en vue de favoriser le continuum de services.

## Des actions pour soutenir la qualité éducative

Le Ministère a mis en place une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des centres de la petite enfance, des garderies subventionnées et des garderies non subventionnées. Plus de détails concernant cette mesure se trouvent dans la section consacrée aux résultats détaillés du plan stratégique. Plusieurs autres actions et programmes ministériels soutiennent aussi les SGEE dans cette amélioration.

### Programme éducatif *Accueillir la petite enfance*

Le Ministère offre aux services de garde éducatifs à l'enfance, depuis novembre 2019, une formation Web sur le programme éducatif *Accueillir la petite enfance*.

### Dossier éducatif de l'enfant

Le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RSGEE) comprend une section concernant le dossier éducatif de l'enfant qui rend obligatoire la tenue d'un dossier éducatif pour chaque enfant fréquentant un service de garde éducatif à l'enfance, ce qui permet au personnel éducateur, aux responsables de services de garde éducatifs et aux parents de mieux suivre son développement.

L'obligation de rédiger un portrait périodique du développement est en vigueur depuis mai 2021. Pour soutenir l'ensemble des services de garde éducatifs à l'enfance dans leur appropriation, le Ministère a mis en ligne un modèle de dossier éducatif de l'enfant, un guide d'aide à la rédaction, plusieurs outils d'autoformation sur la rédaction, une formation en ligne ainsi qu'une liste de références sur le développement de l'enfant.

### Soutien financier aux associations nationales

Le Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité permet aux associations nationales de services de garde de mettre en œuvre des projets contribuant à assurer la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance. Dans le cadre de l'appel de projets 2021-2022, un total de 13 projets a été présenté par cinq des six associations admissibles et 10 d'entre eux ont été autorisés.

## Des mesures pour soutenir l'intégration des enfants handicapés en services de garde

L'augmentation du budget alloué aux mesures de soutien à l'intégration des enfants handicapés en services de garde reflète l'importance que le Ministère accorde à ce dossier. Ainsi, le montant global de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde (AIEH) est passé de 11,2 M\$ en 2005-2006 à 125,7 M\$ en 2020-2021. Le nombre total d'enfants qui ont bénéficié de l'AIEH pendant les mêmes années est passé de 2 274 à 11 321.

La Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES) est une aide de dernier recours qui vient s'ajouter à l'AIEH. Le budget attribué à la MES est passé de 360 000 \$ en 2005-2006 à 19,4 M\$ en 2021-2022. Le nombre d'enfants qui ont bénéficié de la MES est passé de 104 enfants en 2005-2006 à 1 128 enfants en 2021-2022<sup>3</sup>.

## Un meilleur soutien financier aux organismes communautaires Famille

Le ministère de la Famille soutient la mission globale (le fonctionnement) de 288 organismes communautaires Famille (OCF) et de regroupements, de même que celle de 232 organismes communautaires offrant des activités de halte-garderie communautaires (OC-HGC).

En novembre 2020, un rehaussement de 85 M\$ sur cinq ans a été annoncé pour soutenir davantage les organismes communautaires qui viennent en aide aux familles. Cette somme vient s'ajouter à l'octroi d'un montant additionnel de 30 M\$ sur trois ans à partir de 2019-2020, annoncé en novembre 2018.

Par ailleurs, le Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles a été révisé au cours de l'année. Les nouveaux investissements annoncés en novembre 2020 et en mars 2022 permettent de soutenir deux nouveaux OCF par années d'ici 2026-2027. Ainsi, deux nouveaux OCF ont été soutenus au cours de l'année de référence.

En 2021-2022, le budget pour les OCF et les regroupements s'élève à 38,5 M\$ et celui pour les OC-HGC, à 6 M\$. De plus, pour compenser les hausses salariales, une aide financière de 3,4 M\$, répartie sur cinq ans à compter de 2018-2019, a été accordée aux OCF et aux OC-HGC. En 2021-2022, cela représente une somme de 0,786 M\$.

---

3. Il est maintenant possible de souscrire à la MES en cours d'année. C'est pourquoi l'année de référence pour le calcul du nombre d'enfants soutenus équivaut maintenant à l'année financière visée. Il est à noter que pour 2005-2006, la période de référence est du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août.



## Des mesures concrètes pour prévenir et contrer l'intimidation

Le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025 *S'engager collectivement pour une société sans intimidation*, lancé le 23 février 2021, mise sur le développement de comportements égalitaires et faisant preuve d'ouverture à la diversité. Il est porté par 17 ministères et organismes gouvernementaux membres du Comité de travail interministériel sur l'intimidation.

Le 17 septembre 2021, le ministère de la Famille a lancé un nouvel appel de projets dans le cadre du Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation. Rappelons que ce programme appuie des initiatives pouvant contribuer à prévenir et à contrer les actes d'intimidation et de cyberintimidation. Il vise aussi à renforcer l'aide apportée aux personnes qui en sont victimes, aux témoins ou aux auteures ou auteurs de ces actes ainsi qu'à leurs proches.

Grâce au nouveau plan d'action, il est désormais possible de soutenir des projets de plus grande envergure et sur une plus longue période, ce qui répond aux demandes du milieu. Pour l'année 2021-2022, le Programme était doté d'une enveloppe de 1,2 M\$, ce qui a permis de soutenir 26 projets, qui se réaliseront pour la majorité sur une durée de plus d'un an.

De plus, une campagne de sensibilisation sur la cyberintimidation s'adressant aux jeunes de 14 à 24 ans a été diffusée en mars 2022.

## Un Ministère présent en contexte de pandémie

En 2021-2022, le ministère de la Famille a continué de soutenir ses différents partenaires pour qu'ils puissent faire face aux nombreux défis engendrés par la pandémie.

### **Soutien offert au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance**

Le Ministère a soutenu le réseau des SGEE pour un montant d'un peu plus de 25 M\$. Quelques actions méritent d'être soulignées :

- Une allocation de 25 M\$ a été versée aux prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance subventionnés afin de les aider à respecter les exigences de la santé publique en matière de nettoyage et de désinfection;
- De l'équipement de protection individuelle a été fourni gratuitement aux SGEE;
- Des tests PCR en clinique de dépistage étaient offerts dès le 15 janvier 2022 à l'ensemble des employées et employés afin de continuer à favoriser la protection du personnel et des enfants fréquentant les SGEE;
- Des bulletins d'information concernant la gestion de la pandémie ont été distribués aux prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance afin qu'ils disposent des mises à jour en tout temps;

- Les membres d'un comité formé de partenaires syndicaux se sont réunis régulièrement pour traiter de questions administratives relatives à la pandémie, tandis que les intervenantes et les intervenants du milieu de la santé ont été rencontrés lors de séances d'information qui avaient pour but de répondre à leurs interrogations quant aux préoccupations vécues sur le terrain.

### **Soutien offert à différents partenaires**

Le 30 avril 2021, le gouvernement du Québec a lancé un appel de projets qui visait les organismes offrant des activités de halte-garderie communautaires. Cet investissement supplémentaire de 3,5 M\$ s'inscrit dans le Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie. Cela a permis la réalisation de 150 projets partout au Québec pour un investissement total de 2,7 M\$.

Des masques ont également été distribués aux OCF, aux OC-HGC et aux centres de pédiatrie sociale.

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

#### Résultats relatifs au Plan stratégique

##### Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	PAGE
<b>1.1</b> Rehausser la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance	1. Taux de réussite des services de garde éducatifs à l'enfance à l'évaluation de la qualité éducative	79 %	61 % Non atteinte	<a href="#">21</a>
<b>1.2</b> Diminuer la proportion d'enfants de moins de 5 ans ne fréquentant ni le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ni le réseau préscolaire	2. Proportion des enfants de 1 à 4 ans qui ne fréquentent ni le réseau des SGEE reconnus ni le réseau préscolaire  Mesure de départ : 27 % en 2019-2020	Diminuer de 1 point de pourcentage (%) par rapport à 2020-2021 <sup>1</sup>	27 % Atteinte	<a href="#">22</a>
<b>1.3</b> Améliorer l'accès aux centres de pédiatrie sociale en communauté	3. Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté  Mesure de départ : 8 792 enfants en 2018-2019	+ 31 % par rapport à 2018-2019	+ 25,3 % par rapport à 2018-2019 Non atteinte	<a href="#">23</a>
<b>1.4</b> Améliorer l'adéquation entre l'offre de places en services de garde éducatifs à l'enfance et les besoins des parents	4. Pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial dont la projection de l'offre répond à la demande  Mesure de départ : 50 % au 31 août 2021	75 %	71 % Non atteinte	<a href="#">25</a>
	5. Nombre de places subventionnées en installation créées	5 000	3 201 Non atteinte	<a href="#">26</a>

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

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	PAGE
<b>2.1</b> Soutenir le développement de politiques familiales municipales	6. Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche de PFM  Mesure de départ : 74 % en 2018-2019	75 %	75 % Atteinte	<a href="#">27</a>
<b>2.2</b> Favoriser la conciliation famille-travail auprès des organisations et des entreprises partenaires	7. Pourcentage d'augmentation du nombre d'organisations ou d'entreprises qui adhèrent aux mesures soutenues par le Ministère  Mesure de départ : 156 organisations et entreprises en 2018-2019	+ 20 % par rapport à 2018-2019	+ 85 % par rapport à 2018-2019 Atteinte	<a href="#">28</a>
<b>2.3</b> Accroître le soutien au bénéfice des enfants handicapés	8. Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants handicapés et leur famille  Mesure de départ : 50 358 soutiens en 2017-2018	+ 13 % en 2020-2021 par rapport à 2017-2018	+ 15 % en 2020-2021 par rapport à 2017-2018 Atteinte	<a href="#">29</a>

**Orientation 3 : Améliorer l'expérience client**

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	PAGE
<b>3.1</b> Augmenter le degré de satisfaction des clientèles à l'égard des services rendus par le Ministère	9. Taux de satisfaction des clientèles envers les services reçus  Mesure de départ : 83 % en 2018-2019	84,5 %	79,5 % Non atteinte	<a href="#">30</a>
<b>3.2</b> Impliquer la clientèle dans l'amélioration des services offerts en mode numérique	10. Pourcentage des services qui ont été améliorés sur la base de l'expérience client	60 %	100 % Atteinte	<a href="#">31</a>

## Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

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

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	75 %	77 %	79 %	82 %
Résultats	79 % Atteinte	83 % Atteinte	61 % Non atteinte	

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le ministère de la Famille a mis en place une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des services de garde. L'évaluation est réalisée grâce à des observations de groupes d'enfants à l'aide de grilles d'évaluation de la qualité éducative scientifiquement reconnues, à des entrevues avec le personnel éducateur et de gestion ainsi qu'à un questionnaire à l'intention des parents.

Les évaluations sont réalisées de manière progressive dans le réseau des SGEE. La première phase a débuté le 9 avril 2019 et concerne seulement les CPE et les garderies pour les groupes d'enfants de 3 à 5 ans. Comme chaque année depuis, le résultat de l'indicateur est basé sur un échantillon de SGEE évalués, en 2021-2022, du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022. Le taux de réussite global en 2021-2022 pour les 519 SGEE évalués est de 61 %. Depuis le début de l'implantation de la mesure, du 9 avril 2019 au 31 mars 2022, 1 342 CPE et garderies ont été évalués, pour un taux de réussite de 73 %.

Plusieurs facteurs pourraient avoir influencé les résultats de l'année 2021-2022, notamment un échantillon représentant possiblement une cohorte plus faible, les effets de la pandémie, de la pénurie de main-d'œuvre ou de la baisse temporaire des exigences de qualification.

Dans le contexte de la pandémie, des assouplissements temporaires ont été annoncés en novembre 2020, dont la suspension des mesures de suivi; ces assouplissements sont toujours en vigueur. Avec l'amélioration de la situation épidémiologique, le Ministère entend renforcer l'accompagnement à l'amélioration de la qualité, notamment par la reprise des mesures de suivi.

De plus, la Loi modifiant la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement* a été sanctionnée le 12 avril 2022. Elle introduit une obligation concernant la publication des résultats de l'évaluation de la qualité éducative de chaque SGEE, qui entrera en vigueur à une date déterminée par le gouvernement.

Enfin, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée qui sévit actuellement dans le réseau constitue un enjeu de taille pour la qualité, l'accessibilité et le développement des SGEE. Le gouvernement reconnaît qu'il y a un lien direct entre la qualité des SGEE et la qualification du personnel, et que les enjeux de main-d'œuvre doivent faire l'objet d'une planification à long terme. Ainsi, dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre et en cohérence avec le Grand chantier pour les familles, le Ministère a comme objectif d'assurer l'embauche ou la qualification de 25 000 éducatrices et éducateurs de la petite enfance d'ici 2026 (18 000 personnes embauchées et 7 000 autres qualifiées en emploi). En vue de l'atteinte de cet objectif, différentes mesures ont été annoncées le 17 janvier 2022.

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

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

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

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

**Indicateur 2 :** Proportion des enfants de 1 à 4 ans qui ne fréquentent ni le réseau des SGEE reconnus ni le réseau préscolaire

(Mesure de départ : 27 % en 2019-2020)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	27 % <sup>1</sup>	Diminution de 1 point de pourcentage (%) par rapport à 2020-2021	Diminution de 1 point de pourcentage (%) par rapport à 2021-2022
Résultats	–	29 % Non atteinte	27 % Atteinte	

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

### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La proportion des enfants de 1 à 4 ans qui ne fréquentent ni le réseau des SGEE reconnus ni le réseau préscolaire a diminué de deux points de pourcentage par rapport au résultat de 2020-2021, passant de 29 % à 27 %. Ainsi en 2021-2022, 73 % des enfants de 1 à 4 ans fréquentent le réseau des SGEE ou le réseau préscolaire au Québec. Soulignons, en parallèle, qu'au cours de l'année, 3 201 nouvelles places subventionnées en SGEE ont été mises sous permis.

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

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

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

**Contexte lié à l'objectif :** En partenariat avec la Fondation Dr Julien, le gouvernement du Québec contribue au déploiement d'un réseau de centres de pédiatrie sociale en communauté (CSPC) pour rendre accessibles les soins et services de pédiatrie sociale en communauté au plus grand nombre d'enfants en situation de grande vulnérabilité. Il s'agit d'une approche unique qui intègre à la fois les domaines de la médecine, du droit et des sciences sociales pour permettre de dépister, de réduire ou d'éliminer les facteurs qui nuisent au développement optimal des enfants ayant des conditions de vie difficiles. Cette approche vise à répondre de manière cohérente et efficace à leurs besoins, en leur offrant les meilleurs soins et services possibles. Une telle interaction crée en outre un cercle protecteur autour de l'enfant grâce au partenariat entre les réseaux familial et communautaire, qui agissent en collaboration et en complémentarité avec les ressources et les organismes du milieu.

Afin de prendre en compte les effets de la pandémie sur le déploiement du réseau de CPSC et sur leurs activités au cours des deux dernières années, le Ministère a revu à la baisse, en décembre 2021, la cible 2022-2023 en lien avec le « Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté ».

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

(Mesure de départ : 8 792 en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	+ 10 % par rapport à 2018-2019	+ 19 % par rapport à 2018-2019	+ 31 % par rapport à 2018-2019	+ 36 % par rapport à 2018-2019
<b>Résultats</b>	+ 17,9 % Atteinte	+ 17,9 % Non atteinte	+ 25,3 % Non atteinte	

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Au 31 mars 2022, 44 CPSC étaient reconnus dans le cadre du partenariat entre le gouvernement et la Fondation Dr Julien, et 42 d'entre eux étaient en activité.

En 2021-2022, 11 016 enfants ont bénéficié des soins et services de pédiatrie sociale en communauté, ce qui représente une augmentation de 25,3 % par rapport à l'année de référence, soit 2018-2019, et une augmentation d'un peu plus de 7 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Malgré cette augmentation, la cible de 31 % n'est pas atteinte.

Différents facteurs liés au contexte sanitaire font encore sentir leurs effets et expliquent le ralentissement des activités des CPSC et la non-atteinte de la cible, notamment :

- La situation n'est pas propice à la mise en place et à l'ouverture de nouveaux CPSC;
- Le contexte sanitaire a ralenti la croissance des CPSC en activité;
- À l'instar de plusieurs organismes, les CPSC sont aux prises avec une pénurie de ressources, notamment des médecins, ce qui freine la possibilité d'offrir plus de services aux enfants ou d'ouvrir de nouveaux centres.

Toutefois, la Fondation et les CPSC ont redoublé d'efforts afin de joindre le plus d'enfants possible en 2021-2022, et des éléments nous permettent d'être confiants au regard de l'atteinte de la cible 2022-2023, dont la reprise de l'augmentation du nombre d'enfants suivis par les CPSC (649 enfants de plus en 2021-2022 par rapport à 2020-2021). Il est aussi prévu que quatre nouveaux CPSC ouvrent leurs portes entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023. De plus, la Fondation accompagne actuellement d'autres communautés qui souhaitent se doter d'un CPSC.



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

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

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

**Contexte lié à l'objectif :** Le Ministère met tout en œuvre pour que l'offre de places en SGEE réponde plus adéquatement à la demande des familles, partout au Québec. Il poursuit le déploiement du réseau pour atteindre un équilibre entre l'offre de places subventionnées et les besoins des parents.

En décembre 2021, le Ministère a mis à jour son plan stratégique afin que les nouveaux engagements du gouvernement en matière de développement du réseau des SGEE s'y reflètent et que les effets de la pandémie sur ses activités et sur celles de ses partenaires soient considérés. À cette occasion, les indicateurs 4 et 5 ont été modifiés et leurs cibles ajustées. Les changements apportés permettent un meilleur arrimage avec les objectifs du Grand chantier pour les familles, lancé en octobre 2021.

**Indicateur 4 :** Pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial dont la projection de l'offre répond à la demande

(Mesure de départ : 50 % au 31 août 2021)

	2019-2020 <sup>1</sup>	2020-2021 <sup>1</sup>	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	75 %	80 %
Résultats	-	-	71 % Non atteinte	

<sup>1</sup> L'indicateur a été modifié en 2021-2022. C'est pourquoi aucun résultat n'est inscrit pour 2019-2020 et 2020-2021.

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, plusieurs actions ont été entreprises ou maintenues pour atteindre la cible établie de 75 % de territoires de bureaux coordonnateurs (TBC) de la garde en milieu familial dont la projection de l'offre répond à la demande : resserrement des attentes pour la réalisation des projets issus d'appels de projets antérieurs, établissement d'un échéancier ferme de réalisation et attribution de plus de 25 000 places selon un modèle en continu. Des actions ont aussi été réalisées de manière à encourager les responsables de services de garde éducatifs en milieu familial à offrir un plus grand nombre de services.

Au 31 mars 2022, le pourcentage de TBC de la garde en milieu familial dont la projection de l'offre répond à la demande atteignait 71 %, ce qui correspond à 113 TBC sur un total de 160. Mentionnons à ce sujet qu'au nombre des TBC dont la projection de l'offre ne répondait pas parfaitement à la demande, soit 47 TBC, 15 présentaient toutefois un taux de couverture projeté de 99 %.

Le résultat obtenu est en partie attribuable à la situation occasionnée par la pandémie. En 2021-2022, comme en 2020-2021, les confinements répétés ont entravé les travaux de construction et de rénovation des SGEE en installation. Dans le secteur de la construction, la pandémie a notamment provoqué des problèmes d'approvisionnement en matériaux, une augmentation des délais de livraison et une rareté de la main-d'œuvre. Par ailleurs, la pandémie a forcé la fermeture définitive de plusieurs services de garde éducatifs en milieu familial, ce qui a modifié le portrait des places offertes dans le réseau.

Enfin, dans le but de travailler à partir des plus récentes données disponibles pour établir les territoires devant être visés par ses appels de projets, le Ministère choisissait en février 2022 de différer de quelques semaines la poursuite de l'appel de projets en continu. Si cette décision risquait de compromettre l'atteinte de sa cible pour 2021-2022, elle s'inscrivait en revanche dans l'optique d'offrir une meilleure réponse aux besoins des familles. Il s'agissait en outre d'assurer une gestion plus prudente et plus judicieuse des ressources dont il dispose.

L'appel de projets en continu sera repris en début d'année 2022-2023 et contribuera à l'atteinte de la cible que le Ministère s'est fixée.

#### **Indicateur 5 :** Nombre de places subventionnées en installation créées

	2019-2020 <sup>1</sup>	2020-2021 <sup>1</sup>	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	–	–	5 000	10 500
<b>Résultats</b>	–	–	3 201 Non atteinte	

<sup>1</sup> L'indicateur a été modifié en 2021-2022. C'est pourquoi aucun résultat n'est inscrit pour 2019-2020 et 2020-2021.

#### **Explication du résultat obtenu en 2021-2022**

La création brute de places subventionnées, c'est-à-dire le nombre de places totales créées par le Ministère sans soustraction des places ayant pu, sur la période considérée, être retournées par les titulaires de permis ou récupérées par le Ministère, est de 3 201, dont 2 654 en CPE et 547 en GS.

Les résultats en matière de création de places sont tributaires de plusieurs facteurs externes, notamment la motivation des porteurs de projets, la disponibilité des matériaux et des professionnels (ex. : entrepreneurs et architectes), etc. Les porteurs de projets ont aussi été entravés dans la réalisation de leurs projets par le contexte pandémique (mesures sanitaires et de confinement, surchauffe des conditions du marché immobilier, etc.).

Certaines actions ont été entreprises en 2021-2022 pour que les cibles soient atteintes, notamment l'attribution de plus de 25 000 places, soit 9 014 dans le cadre de l'appel de projets 2020 et 16 067 dans le cadre de l'appel de projets en continu, lancé en octobre 2021. Une autre mesure importante a aussi été mise en place : l'autorisation accordée par le Ministère aux porteurs de projets de rendre les places disponibles plus rapidement à l'aide d'installations temporaires, jusqu'à ce que les installations permanentes soient prêtes.

En 2022-2023, certaines mesures se poursuivront, dont l'appel de projets en continu et la possibilité, pour ceux à qui des places ont été attribuées, de les offrir rapidement aux parents en installations temporaires. À ces dernières s'ajouteront également les mesures prévues ou permises par la *Loi modifiant la Loi sur les services*

de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement, sanctionnée le 12 avril 2022. Enfin, au printemps 2022, le Ministère a rehaussé de 76 % les enveloppes de financement accordées dans le cadre du Programme de financement des infrastructures ainsi qu'élaboré et publié un programme fonctionnel et technique cohérent au financement. Ce dernier fournit des indications en matière de conception d'installations où sont rendus des services de garde éducatifs à l'enfance.

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

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

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

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

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

(Mesure de départ : 74 % en 2018-2019)

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

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, un appel de projets a été réalisé par le Ministère, ce qui lui a permis d'atteindre la cible fixée. Ainsi, 75 % des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC) du Québec ont adopté une PFM ou étaient en voie de le faire, grâce au Programme de soutien aux politiques familiales municipales (Programme). Il s'agit de 900 municipalités et MRC, sur un total de 1 195.

Afin d'atteindre la cible de 76 % en 2022-2023, le Ministère collaborera avec Espace MUNI pour cibler des municipalités et des MRC qui n'ont pas encore élaboré une PFM. Notons qu'à la suite de discussions avec le Secrétariat du Conseil du trésor, il a été convenu de ne pas procéder à la révision complète du Programme au cours de l'année 2021-2022. Cependant, il y a été précisé qu'un maximum de deux mises à jour des PFM sera autorisé d'ici sa fin prévue le 31 mars 2023.

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

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

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

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

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

(Mesure de départ : 156 organisations et entreprises en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	+ 5 % par rapport à 2018-2019	+ 15 % par rapport à 2018-2019	+ 20 % par rapport à 2018-2019	+ 23 % par rapport à 2018-2019
Résultats	+ 14 % Atteinte	+ 35 % Atteinte	+ 85 % Atteinte	

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La proportion du nombre d'organisations s'étant associées aux mesures soutenues par le ministère de la Famille s'est accrue de 85 % par rapport à 2018-2019, ce qui est grandement supérieur à la cible de 20 % initialement prévue. On compte 289 organisations qui sont engagées, aux côtés du Ministère, en faveur de la CFT, que ce soit par l'entremise de projets amorcés ou réalisés grâce à son soutien financier ou en raison d'un partenariat avec une organisation financée par celui-ci.

On constate un intérêt accru pour le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail (PSF-CFT), dont le nombre de projets financés en 2021-2022 a encore une fois augmenté. Le nombre d'organisations détentrices du Sceau Concilivi a également augmenté. De plus en plus d'entreprises et d'organismes sont sensibilisés à l'importance de mettre en place des mesures de CFT, et le Ministère a poursuivi ses efforts visant à faire connaître les mesures existantes, notamment le PSF-CFT. Des envois ciblés aux partenaires ainsi qu'à des employeurs et à des regroupements ont été faits pour promouvoir l'appel de projets 2021-2022.

Le financement accordé au PSF-CFT, au Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité et au Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans a été bonifié en 2021-2022, ce qui a permis de financer un nombre plus important de projets et de dépasser largement la cible fixée.

Par ailleurs, les travaux pour le développement d'une offre de services de garde à horaires atypiques se sont poursuivis.

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

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

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

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

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

(Mesure de départ : 50 358 soutiens en 2017-2018)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	+ 5 % en 2018-2019 par rapport à 2017-2018	+ 10 % en 2019-2020 par rapport à 2017-2018	+ 13 % en 2020-2021 par rapport à 2017-2018	+ 16 % en 2021-2022 par rapport à 2017-2018
Résultats	+ 7 % Atteinte	+ 13 % Atteinte	+ 15 % Atteinte	

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La progression de l'indice de soutien aux enfants handicapés et à leur famille est déterminée à partir du nombre total de soutiens réels en 2017-2018, soit 50 358. Composé de données issues de programmes ou de mesures ayant une périodicité différente (année civile, financière ou scolaire), le résultat de son calcul est disponible pour l'année antérieure à celle visée. Dans le cas présent, le nombre de soutiens réels en 2020-2021 (57 828) est fourni à titre de reddition de comptes pour l'année 2021-2022.

Certaines actions ont permis au Ministère de dépasser l'objectif visé quant au nombre de soutiens offerts aux enfants handicapés et à leur famille. Le budget de la MES a été bonifié de 2 M\$, passant à 18,1 M\$ en 2020-2021. Cet ajout a permis de soutenir un plus grand nombre d'enfants handicapés ayant des besoins importants.

La période de référence correspond à la première année complète de mise en œuvre du second palier du SEHNSE, annoncé en juin 2019. Ainsi, un plus grand nombre d'enfants ont pu bénéficier du supplément, dont les allocations sont passées de 40,6 M\$ en 2019 à 56,6 M\$ en 2020.

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

### Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

#### OBJECTIF 3.1 : AUGMENTER LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES À L'ÉGARD DES SERVICES RENDUS PAR LE MINISTÈRE

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

**Indicateur 9 :** Taux de satisfaction des clientèles envers les services reçus

(Mesure de départ : 83 % en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	Au moins 80 %	84,5 %	85 %
Résultats	85 % Atteinte	82 % Atteinte	79,5 % Non atteinte	

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le Ministère reconnaît l'importance de l'amélioration de l'expérience client au sein de l'organisation. En misant sur l'atteinte de résultats mesurables et sur l'amélioration continue, il s'assure que ses actions ont des effets concrets pour améliorer sa performance organisationnelle, dans l'intérêt de ses clientèles et de ses partenaires. Ainsi, cette démarche d'amélioration continue vise non seulement à soutenir l'ensemble des directions du Ministère dans la mise en œuvre des meilleures pratiques, mais également à recommander aux autorités du Ministère les actions nécessaires pour atteindre ses objectifs en ce sens.

Deux groupes sont sollicités pour l'établissement du taux de satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus : les clientèles et partenaires, composés essentiellement des services de garde éducatifs à l'enfance, des organismes communautaires Famille, des organismes communautaires offrant des activités de halte-garderie communautaires et d'autres partenaires du Ministère, ainsi que les associations et regroupements nationaux et régionaux de partenaires.

En 2021-2022, le taux de satisfaction globale est de 79,5 %. Ce pourcentage est en deçà de la cible prévue de 84,5 % pour la même année. Les éléments suivants ont entre autres été mentionnés par les répondantes et les répondants pour expliquer leur insatisfaction : incompréhension des besoins, insuffisance de l'information reçue ou difficultés rencontrées au moment de parler à une employée ou un employé du Ministère et d'obtenir de l'aide.

En 2022-2023, le Ministère s'assurera de mettre en œuvre des interventions efficaces qui contribueront à l'amélioration de l'ensemble de ses services.

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

### Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

#### OBJECTIF 3.2 : IMPLIQUER LA CLIENTÈLE DANS L'AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS EN MODE NUMÉRIQUE

**Contexte lié à l'objectif :** Dans la foulée de la mise en œuvre de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale, le Ministère souhaite s'assurer que l'évolution de sa prestation électronique de services prendra appui sur l'expérience de sa clientèle. Il se fixe donc l'objectif d'impliquer celle-ci lors de la conception de nouveaux services numériques.

**Indicateur 10 :** Pourcentage des services qui ont été améliorés sur la base de l'expérience client

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	Plan d'action approuvé	50 %	60 %	75 %
Résultats	Plan d'action approuvé Atteinte	50 % Atteinte	100 % Atteinte	

#### Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En juin 2019, le ministre délégué à la Transformation numérique gouvernementale a dévoilé la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. Par cette stratégie, le gouvernement vise à offrir des services publics plus intuitifs et faciles d'utilisation à la population, mais également à améliorer l'efficacité de l'État.

Dans cette optique, la Direction générale de la transformation numérique du Ministère a élaboré et adopté le Plan d'amélioration de l'expérience numérique clientèle en 2019-2020, et ce, conformément aux orientations, aux ambitions et aux cibles de la vision de la Stratégie. Avec l'adoption de ce plan, le Ministère s'est fixé des actions et des échéanciers afin d'atteindre les cibles pour les prochaines années.

En 2021-2022, trois solutions ont été déployées : la Mesure exceptionnelle de soutien, l'Appel de projets en continu (phase 2) et un outil de suivi du Programme de financement des infrastructures pour le suivi des places. Pour ces trois solutions, la clientèle a été consultée.

## 2.2 Déclaration de services à la clientèle

La Déclaration de services à la clientèle du Ministère (DSC) a été mise à jour en octobre 2021. Les modifications apportées ont permis au Ministère de se conformer aux nouvelles exigences et aux gabarits gouvernementaux. On y présente notamment les engagements du Ministère en ce qui concerne la qualité des services et les normes de service, les différentes façons de joindre le Ministère ainsi que les recours possibles en cas d'insatisfaction.

### Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Offrir un excellent service à sa clientèle est une priorité pour le Ministère. C'est pourquoi différentes mesures ont été mises en place afin de s'assurer que le service offert répond aux attentes et que les employées et employés disposent des outils requis.

#### Des sondages sur lesquels prendre appui pour s'améliorer

Depuis le printemps 2019, le Ministère mesure ponctuellement certaines dimensions de la qualité de ses services à l'aide de sondages. Un sondage a notamment été envoyé aux clientèles et aux partenaires du Ministère (SGEE, OCF, OC-HGC, etc.) en novembre 2021.

L'analyse des commentaires recueillis à la question « Quels sont les points forts de vos interactions avec le ministère de la Famille » permet de faire ressortir deux éléments : le service à la clientèle, c'est-à-dire, la gentillesse, la sympathie, le soutien et l'accompagnement, ainsi que la prestation de services, par exemple, la rapidité et l'efficacité. Ensemble, ils représentent 83,7 % des commentaires positifs des répondantes et des répondants à l'égard des services offerts.

#### Une formation pour soutenir les employées et les employés

En 2021-2022, les employées et les employés des directions régionales des services à la clientèle devant fournir un soutien-conseil ont suivi une formation donnée par la Direction générale de la formation continue de l'Université Laval intitulée « Bien jouer son rôle-conseil – Parties 1 et 2 ». Lors de cette formation, l'accent est mis sur la valeur ajoutée du rôle de la conseillère ou du conseiller ainsi que sur des concepts tels que la crédibilité et l'éthique. On y définit les caractéristiques du rôle-conseil et les postures du conseiller, et ce, en fonction du contexte et des mandats. On y aborde aussi les compétences de la conseillère ou du conseiller, notamment l'accompagnement, la communication et l'intelligence relationnelle.

Trois cohortes ont déjà suivi cette formation. Il est prévu que la quatrième cohorte soit formée en 2022-2023.



# Analyser les plaintes pour bonifier nos pratiques

## Nombre de plaintes liées à certains engagements de la DSC traitées annuellement

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2021-2022
Vous transmettre de l'information claire et complète	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	24	6	3
Vous servir avec respect et courtoisie	Nombre de plaintes enregistrées relativement au respect et à la courtoisie	4	6	5
Traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la diligence	0	0	0
	Nombre de plaintes enregistrées relativement à l'équité	0	0	0
	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité	2	0	0

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

En lien avec cet engagement, le Ministère rend compte non seulement de la clarté de l'information et de la documentation, mais également de leur disponibilité, de leur qualité et de leur fiabilité. Trois plaintes ont été enregistrées quant à ces sujets au cours de l'année 2021-2022. Elles ont été transmises aux directions concernées du Ministère dans un but d'amélioration continue des services.

### Vous servir avec respect et courtoisie

Au cours de l'année 2021-2022, cinq plaintes ont été déposées à l'endroit d'un membre du personnel du Ministère relativement à un manque de respect, de politesse ou de courtoisie dans le contexte d'une prestation de services. Pour chacune des situations mentionnées, les employées ou les employés visés ont été rencontrés, après le témoignage des plaignantes ou des plaignants, pour examen des faits allégués. Par la suite, un traitement approprié a été appliqué, c'est-à-dire que des rappels et des correctifs ont été apportés, selon le fondement ou non des faits allégués par les plaignantes ou les plaignants.

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

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les membres du personnel du Ministère, particulièrement pour les personnes affectées au traitement des plaintes. La plaignante ou le plaignant est assuré de la protection de son identité et du traitement confidentiel de son dossier de plainte, dès la réception de celui-ci. En plus de constituer un engagement de la Déclaration de services à la clientèle, le respect de la confidentialité s'inscrit au centre de la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

En 2021-2022, aucune plainte relative à la confidentialité des renseignements personnels n'a été enregistrée. Il en va de même pour les plaintes relatives à la diligence et à l'équité.

## Des services accessibles

Le Ministère s'engage à offrir des services accessibles, notamment en proposant à sa clientèle de communiquer avec lui de différentes façons et en adaptant ses services aux personnes handicapées.

Divers moyens permettent en effet à la population et aux partenaires de communiquer avec le Ministère : le Web, le téléphone, le courrier ou les bureaux du Ministère. Dans le cadre de la transformation numérique du gouvernement, le ministère de la Famille veille à assurer l'accessibilité de l'information à l'égard des personnes handicapées et diffuse, dans la plateforme Web gouvernementale unifiée (Quebec.ca) et dans son propre site Web, des contenus et des documents en format portable (PDF) accessibles. Une assistance humaine est aussi offerte aux utilisatrices et aux utilisateurs qui éprouvent de la difficulté à consulter les documents téléchargeables ou à remplir un formulaire en ligne.

En vue de promouvoir de bonnes pratiques ministérielles en matière de services à la clientèle adaptés aux personnes handicapées, le Ministère s'est engagé à faire connaître, au personnel potentiellement en contact direct avec celles-ci, différentes sources d'information. Pour ce faire, un document de référence a été produit et diffusé à l'ensemble du personnel concerné. En outre, une rencontre avec les préposées et préposés aux renseignements et les techniciennes et techniciens aux plaintes s'est tenue le 28 avril 2021 pour leur permettre de se familiariser avec la documentation.

Dans une perspective d'équité à l'égard des personnes handicapées, le Ministère fournit également, sur demande, des documents en médias adaptés (par exemple : en braille ou en langue des signes québécoise). Aucune demande n'a toutefois été formulée en ce sens en 2021-2022.

# Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de services

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

Date d'entrée en vigueur : 2021

ENGAGEMENTS	CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2021-2022
Répondre à votre appel dans un délai moyen de 2 minutes	–	Moyenne de 1 minute 29 secondes	Moyenne de 3 minutes 20 secondes	Moyenne de 4 minutes 31 secondes
Traiter votre plainte concernant les services rendus par un service de garde éducatif à l'enfance dans un délai de 45 jours ouvrables <sup>1</sup> ou moins	Pour 100 % des plaintes	99,1 %	98,6 %	97,9 %
Traiter votre plainte concernant les services rendus par le Ministère ou contre un membre de son personnel dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins	Pour 100 % des plaintes	94,6 %	100 %	75 %
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation dans les 6 mois suivant la délivrance du permis	Dans 100 % des cas	94,4 %	94,7 %	100 %
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation avant la date de renouvellement du permis	Dans 100 % des cas	100 %	100 %	100 %

<sup>1</sup> D'autres délais s'appliquent pour les plaintes jugées prioritaires ou urgentes. Pour plus de détails, veuillez consulter la [Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde régis](#), accessible dans notre site Web.

## Explication des résultats obtenus

### Service 1 – Renseignements

L'équipe des renseignements du Ministère a pour mandat d'informer la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées. Au cours de 2021-2022, l'équipe des renseignements a traité 31 391 appels, soit 34,2 % de moins qu'en 2020-2021. Ces appels ont obtenu une réponse dans un délai moyen de 4 minutes 31 secondes, comparativement à 3 minutes 20 secondes en 2020-2021.

La hausse du temps d'attente observée, malgré un volume d'appels moindre, s'explique notamment par une plus longue durée des appels. La période d'apprentissage des nouvelles employées et des nouveaux employés de même que la nature des sujets traités expliquent aussi en partie la situation observée en 2021-2022, qui s'inscrit dans la continuité de 2020-2021.

En 2021-2022, les appels reçus ont porté principalement sur :

- les différentes situations en lien avec la pandémie de COVID-19;
- les appels de projets en continu, autochtones et de conversion de places non subventionnées en places subventionnées;
- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur pour les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de services;
- la contribution parentale et le financement des services de garde;
- les allocations pour le soutien à l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs;
- la recherche d'une place en service de garde.

Par ailleurs, l'équipe des renseignements du Ministère a également répondu en 2021-2022 à 6 842 courriels, comparativement à 7 850 en 2020-2021. À noter que 2020-2021 était une année exceptionnelle au chapitre du volume de demandes de renseignements, et ce, en raison de la pandémie de COVID-19.

## **Service 2 – Plaintes**

### **Plainte concernant les services rendus par un service de garde éducatif à l'enfance**

Une plainte est retenue pour traitement lorsqu'elle constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RLRQ, chap. S-4.1.1) ou à ses règlements. Quand une plainte est retenue, la Direction des plaintes et des inspections (DPI) transmet un accusé de réception à la plaignante ou au plaignant indiquant que le résultat du traitement de sa plainte lui sera communiqué dans un délai de 45 jours ouvrables. La date est calculée à partir du moment où le Ministère a reçu, de la plaignante ou du plaignant, toutes les informations nécessaires au traitement de sa plainte. La plupart des plaintes retenues sont traitées par la Direction adjointe des inspections (DAI), mais elles peuvent également être traitées par les directions régionales des services à la clientèle (DRSC).

En général, les plaintes traitées par les DRSC sont celles qui ne requièrent pas d'inspection du SGEE visé. Elles lui sont transmises pour son information ou pour lui offrir un service-conseil.

Le taux de traitement des plaintes concernant un SGEE dans un délai de 45 jours ouvrables est ainsi basé sur les données de la DAI. Une plainte est considérée comme « traitée dans le délai prescrit » lorsque :

- la première inspection pour vérifier les allégations de la plainte a eu lieu à l'intérieur du délai de 45 jours ouvrables et les constats effectués permettent de déterminer que la plainte est réglée avec ou sans mesure corrective;

ou

- la DAI informe la DPI (ou le bureau des plaintes), à l'intérieur du délai de 45 jours ouvrables, que le traitement d'une plainte complexe nécessite un délai supplémentaire pour l'analyse des constats et des pièces preuves recueillies lors de la première inspection, ou que le traitement de la plainte nécessite l'intervention de la Direction des enquêtes.

En raison de contraintes administratives, 97,9 % des plaintes, et non 100 %, ont pu être traitées dans les délais fixés.

### **Plainte concernant les services rendus par le Ministère**

Le Secrétariat général et des affaires institutionnelles (SGAI) traite les plaintes et les commentaires concernant les services rendus par le Ministère. Une plainte est considérée comme « traitée dans le délai prescrit » quand la réponse est communiquée à la plaignante ou au plaignant en 20 jours ouvrables ou moins.

En 2021-2022, le SGAi a enregistré huit plaintes. La complexité de deux dossiers réglés en plus de 20 jours ouvrables explique le dépassement du délai fixé.

### **Service 3 – Inspections**

En 2021-2022, 100 % des inspections complètes planifiées des SGEE nouvellement titulaires d'un permis de CPE et des SGEE titulaires d'un permis de garderie (subventionnée et non subventionnée) ont été réalisées dans les six mois suivant la délivrance de leur permis, et 100 % des inspections complètes (IC) ont été effectuées avant la date de renouvellement du permis.

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

## Résultats relatifs au suivi des plaintes

### Nombre de plaintes ou d'objets de plainte traités annuellement

	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2021-2022
Services rendus par le Ministère <sup>1</sup>	37	12	8
Services de garde sans permis ou reconnaissance <sup>2</sup>	1 456	1 391	1 387
Services de garde sous permis et bureaux coordonnateurs <sup>2</sup>	1 539	1 085	1 520

1 Le résultat correspond au nombre de plaintes.

2 Le résultat correspond au nombre d'objets de plainte retenus.

En 2021-2022, le Ministère a retenu huit plaintes<sup>4</sup> à l'égard des services offerts par le Ministère. Il a aussi traité un total de 2 907 objets de plainte<sup>5</sup> concernant les SGEE :

- 1 387 objets de plainte portaient sur les milieux qui accueillent des enfants alors que la personne responsable ne possède ni permis ni reconnaissance;
- 1 520 objets de plainte touchaient les SGEE sous permis et les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial.

Le nombre d'objets de plainte retenus a connu une augmentation globale d'un peu plus de 17 % par rapport à l'année 2020-2021. Le nombre d'objets de plainte à l'égard des SGEE régis a augmenté de 40 %. Il s'agit toutefois d'un résultat comparable à l'année 2019-2020. Le nombre d'objets de plainte à l'égard des milieux de garde n'ayant ni permis ni reconnaissance est demeuré stable par rapport à 2020-2021 et est en baisse par rapport à 2019-2020.

L'écart entre le nombre d'objets de plainte traités à l'égard des SGEE sous permis et des BC en 2020-2021 et 2021-2022 s'explique par la réouverture des services de garde à la suite de leur fermeture durant une partie de l'année 2020-2021 en raison de la pandémie de COVID-19.

En 2021-2022, comme en 2020-2021, les objets de plainte concernant les SGEE sous permis et les BC portaient principalement sur le personnel éducateur (notamment l'attitude envers les enfants et leur surveillance), le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde (ratio), l'alimentation, les administrateurs (notamment leur attitude envers les enfants ou leur tolérance quant à des attitudes inappropriées envers les enfants de la part des membres du personnel) et l'hygiène.

Enfin, la diminution du nombre de plaintes concernant les services rendus par le Ministère est en partie attribuable aux modifications apportées au traitement des demandes lors de leur arrivée au Ministère. Un traitement visé dès la réception des plaintes et des commentaires ainsi qu'un changement dans leur catégorisation ont fait en sorte qu'un moins grand nombre de dossiers ont été transférés vers le Secrétariat général et des affaires institutionnelles, qui est responsable du traitement de plaintes concernant les services rendus par le Ministère.

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

5. Objet de plainte : chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par une plaignante ou un plaignant lors du dépôt de sa plainte.

## 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

### 3.1 Utilisation des ressources humaines

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

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2021-2022	2020-2021	ÉCART
Planification, recherche et administration	192	155	37
Gestion des services à la famille	142 <sup>1</sup>	141	1
Opérations régionales	168	156	12
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>452</b>	<b>50</b>

<sup>1</sup> L'accroissement de l'effectif du secteur d'activité « Gestion des services à la famille » est prévu en 2022-2023.

#### Formation et perfectionnement du personnel

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

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2021	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	121 447,06 \$	76 845,66 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	18 188,00 \$	6 283,28 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	59 712,26 \$	41 032,68 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	12 988,04 \$	20 777,63 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	6 757,67 \$	6 475,25 \$

#### Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2021	2020
Proportion de la masse salariale (%)	1,0	0,9
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	2,0	1,2
Professionnel	1,6	1,4
Fonctionnaire	1,3	0,8
Total	1,5	1,2
Somme allouée par personne (\$)	797,82	687,25

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

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

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou de l'employé, notamment les situations où elle ou il se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	19,8	14,6	23,9

### Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	19	14	22

## Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise<sup>6</sup> : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de 10 ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

### Emplois régionalisés au 31 janvier 2022

CIBLE DES EMPLOIS À RÉGIONALISER PAR L'ORGANISATION AU 30 SEPTEMBRE 2028	TOTAL DES EMPLOIS RÉGIONALISÉS PAR L'ORGANISATION DU 1 <sup>ER</sup> OCTOBRE 2018 AU 31 JANVIER 2022
24	13

6. Les termes « administration publique » et « organisations de l'administration publique (OAP) », dans le cadre du Plan gouvernemental de régionalisation, excluent les réseaux de la santé et de l'éducation, qui ne sont pas visés par le Plan.



## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

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

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2022 (000 \$)	Écart (000 \$) (3)=(2)-(1)	Variation (%)	Dépenses réelles 2020-2021 (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021
Direction et administration	27 706,2	27 739,9	33,7	0,1	25 036,9
Planification, politique et recherche	27 226,2	31 674,1	4 447,9	16,3	26 962,5
Modification comptable – Paiements de transfert	0,0	416 792,2	416 792,2	–	0,0
Soutien financier lié aux services à la famille	39 437,1	43 110,3	3 673,2	9,3	67 181,5
Administration de l'Allocation famille	34 564,8	37 446,7	2 881,9	8,3	35 712,2
Soutien financier aux organismes communautaires	39 108,0	38 574,0	(534,0)	(1,4)	42 733,9
Entente avec le Gouvernement de la nation crie	20 161,7	21 848,6	1 686,9	8,4	18 978,3
Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	42 256,8	52 623,5	10 366,7	24,5	46 322,3
Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance	97 814,0	90 750,0	(7 064,0)	(7,2)	91 250,0
Régime d'assurance collective	40 795,6	39 825,7	(969,9)	(2,4)	33 657,1
Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 358 704,9	1 437 473,5	78 768,6	5,8	1 337 682,8
Soutien financier aux garderies	578 757,1	615 930,5	37 173,4	6,4	577 997,2
Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	605 094,8	604 021,3	(1 073,5)	(0,2)	623 969,8

## Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La variation pour le secteur d'activité « Planification, politique, et recherche » s'explique principalement par l'ajout de ressources au Ministère dans le cadre du Plan d'action pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance (6,6 M\$).

La dépense réelle 2020-2021 ne considère pas la modification d'application de la norme comptable sur les paiements de transfert, dont l'incidence est de 416,8 M\$ en 2021-2022. C'est ce qui explique la variation pour le secteur d'activité « Modification comptable – Paiements de transfert ».

La variation pour le secteur d'activité « Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance » est due à l'effet des mesures d'optimisation et d'allègement du processus de création de places annoncées en mars 2021, notamment celle permettant le versement d'une avance de fonds de 50 000 \$ aux CPE dès le début de leur projet de création de places. Cette mesure s'inscrit dans le cadre du Grand chantier pour les familles, mais elle ne nécessite pas de nouveaux crédits. Cependant, elle introduit une variation de dépenses dans l'année de versement et celle de remboursement des avances de fonds.

Enfin, pour l'exercice 2021-2022, une allocation de désinfection de 25,0 M\$ découlant des mesures mises en œuvre dans le cadre de la crise sanitaire et de la relance de l'économie était prévue pour soutenir financièrement les centres de la petite enfance, les garderies et les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial ainsi que les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial.

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Réalisations annuelles en ressources informationnelles

Au cours de l'année 2021-2022, le Ministère a saisi les possibilités offertes par le numérique pour améliorer et faciliter ses relations avec ses clientèles et ses partenaires. Les initiatives mises en œuvre sont en adéquation avec les cibles de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Dans l'objectif de guider la transformation numérique du Ministère, l'exercice Radar numériQc a été réalisé en partenariat avec le Centre québécois d'excellence numérique afin de brosser un portrait de la maturité numérique du Ministère. L'interprétation des résultats et l'application des recommandations fournies permettront d'adapter les stratégies ministérielles en fonction de l'atteinte d'un niveau de maturité supérieur. Ces mesures clés appuieront le Ministère pour favoriser sa transformation numérique.

### Solutions numériques innovantes

Pour soutenir l'organisation dans sa démarche de modernisation du réseau de SGEE, de nombreuses solutions d'affaires sont en conception. À titre d'exemple, des travaux d'analyse d'opportunité sont en cours pour assurer un accès à ces lieux qui soit équitable pour toutes et tous. Soulignons également le projet pour soutenir le processus de certification de la qualification des éducatrices ou des éducateurs, qui s'intègre dans la conception du Service québécois d'identité numérique, une initiative à portée gouvernementale.

Plusieurs travaux ont également été réalisés afin d'améliorer et d'entretenir les actifs informationnels existants pour mieux gérer le réseau des SGEE. Dans l'optique de concrétiser l'évolution centrée sur le client, l'utilisation d'approches agiles est privilégiée.

### Infonuagique

Le Ministère a accéléré les initiatives en infonuagique dans le but d'optimiser sa livraison de services et d'améliorer son agilité. Pour ce faire, il a eu recours à des services en infonuagique (SaaS, PaaS) par le biais du ministère de la Cybersécurité et du Numérique et d'autres partenaires externes.

De plus, des travaux ont été poursuivis pour le transfert des applications du Ministère vers l'infonuagique par l'intermédiaire du Programme de consolidation des centres de traitement informatiques.

### Sécurité de l'information

Le Ministère a poursuivi son engagement pour la sécurité de l'information et a multiplié les interventions visant la protection des actifs informationnels et des données numériques qu'il détient, notamment par l'entremise de son Centre gouvernemental de cyberdéfense. Des mesures et des contrôles ont été mis en place et d'autres, rehaussés, notamment pour encadrer l'utilisation de logiciels ou de services infonuagiques.



## 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

### 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

#### Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	62 575	–	62 575	34,3
2. Personnel professionnel	533 079	7 152	540 231	295,8
3. Personnel infirmier	–	–	–	–
4. Personnel enseignant	–	–	–	–
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	262 313	1 285	263 599 <sup>2</sup>	144,3
6. Agents de la paix	–	–	–	–
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	–	–	–	–
8. Étudiants et stagiaires <sup>1</sup>	24 514	–	24 514	13,4
<b>Total 2021-2022<sup>2</sup></b>	<b>857 968</b>	<b>8 437</b>	<b>866 404</b>	<b>474,4</b>
<b>Total 2020-2021</b>			<b>769 187</b>	<b>421,2</b>

<sup>1</sup> Les étudiantes ou étudiants et stagiaires sont exclus du niveau attribué par le Conseil du trésor et, par le fait, du total de la consommation.

<sup>2</sup> Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Le 16 mars 2021, le Conseil du trésor a déterminé la cible d'heures rémunérées du Ministère pour l'année financière 2021-2022. Celle-ci a été établie à 769 741 heures.

- En février 2021, une entente a été signée avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales afin que le Ministère lui transfère annuellement 2 032 heures rémunérées de 2020-2021 à 2022-2023 inclusivement, dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure pour l'implantation de SEXTO.
- En mars 2021, 413 heures ont été ajoutées à la cible puisqu'elles sont remboursées par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour l'embauche d'une employée ou d'un employé dans le cadre de la mesure permettant l'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques.
- Le 6 avril 2022, une décision favorable a été rendue par le SCT concernant le rehaussement des heures rémunérées en lien avec le Grand chantier et un ajout de 95 895 heures (52,5 ETC) a été autorisé pour l'année 2021-2022.

La cible révisée du Ministère est donc de 864 017 heures (473,1 ETC).

La consommation d'heures rémunérées réelles du Ministère pour l'année financière 2021-2022 totalise 866 404 heures, soit un dépassement de 2 387 heures (1,3 ETC). Il importe de soulever qu'un total de 4 865 heures (2,7 ETC), lié au projet de loi, a été demandé pour le rehaussement du niveau des heures rémunérées, mais qu'il n'a pas été attribué par le Conseil du trésor. Cet ajout aurait permis au Ministère de respecter sa cible d'heures pour l'année 2021-2022.

## Contrats de service

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

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	2	116 400,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	14	2 207 540,80 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>16</b>	<b>2 323 940,80 \$</b>

## 4.2 Développement durable

### Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2021-2022

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
<b>Objectif gouvernemental 1.1</b>				
Prioriser l'hébergement responsable dans les déplacements professionnels	Pourcentage des charges en hébergement écoresponsable	80 %	88 %	Atteinte
<b>Objectif gouvernemental 1.2</b>				
Évaluer la durabilité des actions structurantes ciblées (prise en compte des principes de développement durable)	Pourcentage des actions structurantes ciblées évaluées	100 %	100 %	Atteinte

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
Évaluer l'intégration de critères de soutien financier durable aux programmes d'aide financière ciblés	Pourcentage des programmes ciblés évalués pour l'intégration de critères de soutien financier durable	100 %	100 %	Atteinte
<b>Objectif gouvernemental 1.4</b>				
Former le personnel sur l'évaluation de la durabilité	Pourcentage des gestionnaires visés formés	100 %	100 %	Atteinte
<b>Objectif gouvernemental 4.2</b>				
Améliorer l'accessibilité à des services de garde abordables, notamment dans les milieux défavorisés	Pourcentage de conversion de 1 750 places non subventionnées en places subventionnées	100 %	100 % (1 767 places)	Atteinte
<b>Objectif gouvernemental 5.1</b>				
Produire un guide sur l'alimentation durable en services de garde éducatifs à l'enfance	Publication du guide	Guide publié	Guide publié	Atteinte

## 4.3 Occupation et vitalité des territoires

La *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (RLRQ, chap. O-1.3) est entrée en vigueur le 3 mai 2012. Conformément à cette loi, le ministère de la Famille doit présenter et rendre publique sa contribution à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, laquelle a été révisée en février 2020. En 2020-2021, le Ministère a publié son second plan d'action, qui couvre la période 2020-2022.

### Indicateur d'occupation et de vitalité des territoires

INDICATEUR D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DES TERRITOIRES	ACTION/RÉSULTAT
Proportion des enfants de moins de 5 ans en services de garde reconnus	58,3 % en 2020 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ce résultat correspond à la plus récente donnée fournie à l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de la mise à jour des indicateurs de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

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

Régions	Actions non amorcées (nombre)	Actions amorcées (nombre)	Actions en cours (nombre)	Actions en suspens (nombre)	Actions réalisées (nombre)	Actions abandonnées (nombre)	Nouvelles actions (nombre)	Actions modifiées (nombre)	Total (nombre)
Abitibi-Témiscamingue	0	0	2	0	1	0	0	0	3
Bas-Saint-Laurent	0	0	4	0	1	0	0	0	5
Capitale-Nationale	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Centre-du-Québec	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Chaudière-Appalaches	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Côte-Nord	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Estrie	0	0	7	0	0	0	0	0	7
Gaspésie	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Îles-de-la-Madeleine	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Lanaudière	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Laurentides	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Laval	0	0	3	0	1	0	0	0	4
Mauricie	0	1	5	0	0	0	0	0	6
Montérégie	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Montréal	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Nord-du-Québec	1	0	4	0	0	0	0	0	5
Outaouais	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	0	4	0	0	0	0	0	4



## Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

### Abitibi-Témiscamingue

Une priorité concerne le Ministère.

#### **Priorité 6 – Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global, la santé, le bien-être de la population**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales.	En cours
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	Réalisée

### Bas-Saint-Laurent

Deux priorités concernent le Ministère.

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours

#### **Priorité 2 – Agir pour l'équité entre les personnes et les collectivités en s'assurant de placer le développement social au cœur de la vitalité et de l'occupation des territoires**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux de la Communauté ouverte et solidaire pour un monde outillé, scolarisé et en santé, du comité régional en petite enfance, de la Table régionale de concertation en saines habitudes de vie et de la Table régionale d'intégration des jeunes ayant des besoins particuliers.	En cours
Soutenir la création de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles par le biais de programmes ou de mesures visant le développement des enfants et le bien-être des familles.	En cours
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	Réalisée

## Capitale-Nationale

Une priorité concerne le Ministère.

### Priorité 7 – Développer des stratégies pour contrer les effets de la pénurie de main-d'œuvre

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Soutenir des initiatives en faveur de la CFTE auprès des employeurs, des organisations ou des établissements d'enseignement de la région.	En cours

## Centre-du-Québec

Deux priorités concernent le Ministère.

### Priorité 2 – Attirer des travailleurs pour assurer la croissance et l'avenir de la région

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Soutenir des initiatives en faveur de la CFTE auprès des employeurs, des organisations ou des établissements d'enseignement de la région.	En cours

### Priorité 5 – Assurer des services de proximité

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Financer et accompagner des municipalités et des MRC de la région dans l'élaboration ou la mise à jour de leur PFM.	En cours
Soutenir financièrement différents organismes de la communauté (OCF et OC qui offrent des activités de HGC, centres de pédiatrie sociale en communauté).	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux du Regroupement intersectoriel régional pour l'enfance (RIRE) Mauricie–Centre-du-Québec, de la Table pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde de la Mauricie–Centre du Québec, de la Table intersectorielle régionale en saines habitudes de vie (TIR-SHV) et de la Conférence administrative régionale (CAR) qualité de vie.	En cours

## Chaudière-Appalaches

Deux priorités concernent le Ministère.

### Priorité 9 – Soutenir les entreprises dans leur accès à une main-d'œuvre de qualité et en nombre suffisant pour combler les besoins du marché du travail

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Soutenir financièrement, dans le cadre du projet pilote, des projets pour la garde à horaire atypique à Saint-Pamphile et à Lévis.	En cours

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux du Groupe de travail pour le développement des enfants 0-5 ans et de PRÉCA.	En cours
Financer et accompagner des municipalités et des MRC de la région dans l'élaboration ou la mise à jour de leur PFM.	En cours
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	En cours

## Côte-Nord

Cinq priorités concernent le Ministère.

### Priorité 1 – Reconnaître la Côte-Nord et ses spécificités comme une région atypique

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Utiliser la modulation des programmes et mesures afin de répondre aux besoins particuliers de certaines municipalités ou de certains milieux.	En cours

### Priorité 3 – Soutenir le développement et la diversification de l'économie de la Côte-Nord

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours

**Priorité 5 – Rendre la Côte-Nord attractive pour ses emplois, son mode de vie, sa culture et son environnement**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places, afin d'attirer des travailleurs et travailleuses dans la région.	En cours
Soutenir des initiatives en faveur de la CFTE auprès des employeurs, des organisations ou des établissements d'enseignement de la région.	En cours

**Priorité 7 – Favoriser l'accès à l'éducation, à la formation et au savoir**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places et pour les parents-étudiants autochtones à Sept-Îles.	En cours

**Priorité 8 – Agir en synergie**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux de la Table « Santé qualité de vie » et d'Éclorre.	En cours

**Estrie**

Quatre priorités concernent le Ministère.

**Priorité 6 – Attirer et intégrer de nouveaux citoyens dans la région de l'Estrie**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux du Comité régional première transition scolaire du projet partenaire pour la réussite éducative en Estrie et du Collectif estrien 0-5 ans.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir les enfants vulnérables et leurs parents par différents programmes, mesures et initiatives, notamment avec des partenaires des services de garde et de la santé et des services sociaux.	En cours
Soutenir financièrement différents organismes de la communauté (OCF et OC qui offrent des activités de HGC, centres de pédiatrie sociale en communauté).	En cours
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	En cours

**Priorité 15 – Favoriser la disponibilité de services liés à la famille en milieu rural, soit les services de garde subventionnés, les services éducatifs et les soins de santé**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Utiliser la modulation des programmes et mesures afin de répondre aux besoins particuliers de certaines municipalités ou de certains milieux.	En cours

**Gaspésie**

Deux priorités concernent le Ministère.

**Priorité 1 – Dynamiser l'occupation et la vitalité du territoire en vue de renverser la tendance démographique de la région**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux de la CAR, de la Table régionale de concertation en saines habitudes de vie et de RESSORT.	En cours
Soutenir la création de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles par le biais de programmes ou de mesures visant le développement des enfants et le bien-être des familles.	En cours

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	En cours

## Îles-de-la-Madeleine

Une priorité concerne le Ministère.

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux de la TIR-SHV.	En cours
Soutenir la création de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles par le biais de programmes ou de mesures visant le développement des enfants et le bien-être des familles.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours

## Lanaudière

Trois priorités concernent le Ministère.

### Priorité 2 – Assurer une réponse adéquate aux défis de la pénurie de main-d'œuvre, notamment par :

- le développement d'une stratégie régionale d'attraction et de rétention de main-d'œuvre;
- l'intégration adéquate des travailleurs immigrants (en entreprise et dans la communauté);
- le recours à la mutualisation des ressources;
- l'intégration en emploi des personnes d'expérience;
- la valorisation des métiers.

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir l'amélioration de la qualité des SGEE par des programmes, des mesures ou des initiatives qui visent notamment l'attraction, la rétention et la formation de la main-d'œuvre.	En cours
Soutenir des initiatives en faveur de la CFTE auprès des employeurs, des organisations ou des établissements d'enseignement de la région.	En cours

### Priorité 8 – Soutenir des actions concertées visant le renforcement des déterminants en matière de réussite éducative

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours

### Priorité 9 – Soutenir l'innovation dans le déploiement de services de proximité

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours

#### Laurentides

Une priorité concerne le Ministère.

### Priorité 3 – Rendre accessible aux citoyens de tout âge un continuum de services publics et communautaires équitables en matière de santé, de services sociaux et d'éducation de même que des milieux de vie de qualité

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Financer et accompagner des municipalités et des MRC de la région dans l'élaboration ou la mise à jour de leur PFM.	En cours

#### Laval

Deux priorités concernent le Ministère.

### Priorité 1 – Réaménager les quartiers tout en stimulant la création et le maintien de milieux de vie sains, sécuritaires, attrayants et à l'échelle humaine

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	Réalisée

### Priorité 2 – Stimuler la vitalité sociale dans une perspective d'intégration et d'inclusion des personnes

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir financièrement différents organismes de la communauté (OCF et OC qui offrent des activités de HGC, centres de pédiatrie sociale en communauté).	En cours
Soutenir les enfants vulnérables et leurs parents par différents programmes, mesures et initiatives, notamment avec des partenaires des services de garde et de la santé et des services sociaux.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours

## Mauricie

Quatre priorités concernent le Ministère.

### Priorité 1 – Faire de la Mauricie une région attractive, accueillante et inclusive

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Soutenir des initiatives en faveur de la CFTE auprès des employeurs, des organisations ou des établissements d'enseignement de la région.	Amorcée

### Priorité 2 – Accompagner les citoyens sur le plan socioprofessionnel

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir l'amélioration de la qualité des SGEE par des programmes, des mesures ou des initiatives qui visent notamment l'attraction, la rétention et la formation de la main-d'œuvre.	En cours

### Priorité 3 – Assurer l'occupation dynamique de l'ensemble du territoire mauricien

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir financièrement différents organismes de la communauté (OCF et OC qui offrent des activités de HGC, centres de pédiatrie sociale en communauté).	En cours

### Priorité 5 – Favoriser la qualité de vie et le bien-être de la population

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux du RIRE Mauricie-Centre-du-Québec, de la Table pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde de la Mauricie-Centre du Québec, de la TIR-SHV ou de la CAR développement social.	En cours

## Montérégie

Une priorité concerne le Ministère.

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité en déployant le PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places, et en soutenant les projets intégrés au sein des maisons des aînés à Salaberry-de-Valleyfield, Carignan et Châteauguay.	En cours



ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Financer et accompagner des municipalités et des MRC de la région dans l'élaboration ou la mise à jour de leur PFM.	En cours
Soutenir financièrement différents organismes de la communauté (OCF et OC qui offrent des activités de HGC, centres de pédiatrie sociale en communauté).	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux du Comité régional Opération Colibri et de la Table pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde de la Montérégie.	En cours

## Montréal

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux de la CAR.	En cours

### Priorité 4 – Améliorer l'intégration des nouvelles populations

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux de la CAR, d'Horizon 0-5, de MPA-axe 4 et du comité d'orientation La fabrique des petits lecteurs.	En cours
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP.	En cours
Soutenir financièrement, dans le cadre du projet pilote, le projet de la garde à horaire atypique du Centre d'appui aux communautés immigrantes.	En cours

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours
Soutenir financièrement différents organismes de la communauté (OCF et OC qui offrent des activités de HGC, centres de pédiatrie sociale en communauté).	En cours

## Priorité 10 – Accélérer l'essor de l'Est de Montréal

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP.	En cours

## Nord-du-Québec

Quatre priorités concernent le Ministère.

### Priorité 1 – Reconnaître le statut particulier de la Jamésie en matière d'occupation et de vitalité des territoires et mettre en place des mesures adaptées pour favoriser l'occupation dynamique du territoire

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Utiliser la modulation des programmes et mesures afin de répondre aux besoins particuliers de certaines municipalités ou de certains milieux.	En cours

### Priorité 2 – Soutenir le développement et la diversification économique

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Soutenir des initiatives en faveur de la CFTE auprès des employeurs, des organisations ou des établissements d'enseignement de la région.	Non amorcée

### Priorité 3 – Agir pour offrir des conditions de vie favorables et des milieux de vie stimulants et sécuritaires afin d'améliorer le développement global, la santé et le bien-être de la population

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Soutenir la création de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles par le biais de programmes ou de mesures visant le développement des enfants et le bien-être des familles.	En cours

### Priorité 4 – Favoriser une cohabitation harmonieuse et renforcer la synergie entre les Cris et les acteurs socioéconomiques jamésiens

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Participer aux travaux des instances de concertation régionales.	En cours

## Outaouais

Deux priorités concernent le Ministère.

### **Priorité 2 – Favoriser un développement fort et durable des communautés fondé sur la solidarité et sur un arrimage robuste des milieux ruraux et urbains**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours
Soutenir les enfants vulnérables et leurs parents par différents programmes, mesures et initiatives, notamment avec des partenaires des services de garde et de la santé et des services sociaux.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales.	En cours

### **Priorité 3 – Construire une identité régionale forte**

ACTION/RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Financer et accompagner des municipalités et des MRC de la région dans l'élaboration ou la mise à jour de leur PFM.	En cours

## Saguenay-Lac-Saint-Jean

Une priorité concerne le Ministère.

### **Priorité 3 – Assurer le développement des communautés – Soutenir les municipalités dans leurs efforts de diversification des revenus; la lutte contre la pauvreté, l'inclusion sociale et la participation citoyenne; les initiatives de développement et de maintien d'environnements favorables à la qualité de vie des citoyens; l'économie sociale et solidaire; le développement culturel; les efforts de prévention de l'abandon scolaire; l'adaptation des mesures et des services à la réalité culturelle des Premières Nations dans l'offre de service liée au développement social**

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Participer aux travaux des instances de concertation régionales, notamment aux travaux du Comité régional pour le développement des jeunes enfants et de la TIR-SHV.	En cours
Soutenir la création de milieux de vie et d'environnements favorables aux familles par le biais de programmes ou de mesures visant le développement des enfants et le bien-être des familles.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours

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

Au cours de la période de référence, la personne responsable du suivi des divulgations pour le Ministère et celle responsable du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ont reçu une dénonciation d'actes répréhensibles. Toutefois, aucune divulgation n'a dû être transférée au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme responsable de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police ou un ordre professionnel, comme prévu par l'article 23 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, chap. D-11.1), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2021-2022	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>1</sup>	1		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>2</sup>		1	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22			
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi			
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie			
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		X	
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité			
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement			
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment			

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

<sup>2</sup> Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, une divulgatrice ou un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2021-2022	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		Le dossier est en cours.	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			Le dossier est en cours.
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé			Le dossier est en cours.
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>3</sup>			

<sup>3</sup> Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

## 4.5 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2022

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
479

#### Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
27	23	33	7

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

## Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	27	17	1	0	0	17 <sup>1</sup>	63,0
Occasionnel	23	11	1	0	0	12	52,2
Étudiant	33	16	0	0	0	16	48,5
Stagiaire	7	2	0	0	0	2	28,6

1 Une employée ou un employé est comptabilisé dans plus d'une catégorie puisqu'elle ou il est anglophone et membre d'une minorité visible et ethnique.

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

STATUT D'EMPLOI	2021-2022 <sup>1</sup>	2020-2021	2019-2020
Régulier (%)	63,0	78,9	69,2
Occasionnel (%)	52,2	56,3 <sup>2</sup>	27,8
Étudiant (%)	48,5	30,0	35,3
Stagiaire (%)	28,6	100,0	0,0

1 Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2021-2022.

2 Les données pour 2020-2021 peuvent différer de celles qui sont inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021, car les données reçues du Secrétariat du Conseil du trésor, lors de la production du dernier rapport, étaient préliminaires.

### Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)
Anglophones	2	0,4	1	0,2	2	0,5
Autochtones	2	0,4	2	0,5	3	0,8
Personnes handicapées	5	1,0	8	1,8	9	2,3

### Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupes cibles par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)
MVE Montréal/Laval	118	39,9	104	37,7	86	34,8
MVE Outaouais/Montérégie	10	25,0	9	26,5	10	28,6
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides <sup>1</sup>	0	0	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	13	8,4	11	8,1	4	3,2
MVE Autres régions	1	14,3	0	0,0	0	0,0

<sup>1</sup> Au 31 mars 2022, aucune employée ou aucun employé n'est présent dans les régions de l'Estrie, de Lanaudière ou des Laurentides.

**Rappel des cibles de représentativité**

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

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

**Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022**

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	2	7,1

**Rappel de la cible de représentativité**

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

## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	27	23	33	7	90
Nombre de femmes embauchées	20	13	20	2	55
Taux d'embauche des femmes (%) <sup>1</sup>	74,1	56,5	60,6	28,6	61,1

<sup>1</sup> Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2021-2022.

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT <sup>1</sup>	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	32	311	112	24	0	0	479
Nombre total de femmes	21	209	94	17	0	0	341
Taux de représentativité des femmes (%)	65,6	67,2	83,9	70,8	0	0	71,2

<sup>1</sup> Quatre titulaires d'un emploi supérieur s'ajoutent aux 28 cadres en date du 31 mars 2022.

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

### Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2021 (COHORTE 2022)	AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021)	AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)
0	1	2

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

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	1	0



## Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles<sup>1</sup>

### Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Activation des filtres de recherche des groupes cibles dans Emplois en ligne lors de la sélection aléatoire des candidates et des candidats dans les banques pour le recrutement	Tous les groupes cibles	Toutes les candidates et tous les candidats sur banque ayant reçu une offre d'emploi en recrutement et s'étant identifiés comme membre d'un groupe cible
Suivi tous les trimestres afin de s'assurer d'avoir obtenu les formulaires d'accès à l'égalité pour tous les nouveaux employés et employées	Tous les groupes cibles	Tout le personnel du Ministère, chaque trimestre
Actualité intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées 2021 et la Semaine québécoise des personnes handicapées 2021	Personnes handicapées	Journée internationale Tout le personnel du Ministère le 3 décembre 2021  Semaine québécoise Tout le personnel du Ministère le 19 mai 2021
Actualité intranet pour souligner la Semaine québécoise des rencontres interculturelles et inviter le personnel à participer aux activités virtuelles	Minorités visibles et ethniques	Tout le personnel du Ministère le 12 octobre 2021
Actualité intranet pour souligner la Journée nationale des peuples autochtones 2021	Personnes autochtones	Tout le personnel du Ministère le 21 juin 2021
Actualité intranet pour souligner la participation du MFA au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec	Minorités visibles et ethniques	Une centaine de visiteuses et de visiteurs au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec
Actualité intranet portant sur l'importance de déclarer son appartenance à un groupe cible	Tous les groupes cibles	Tout le personnel du Ministère le 24 janvier 2022

<sup>1</sup> Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

## 4.6 Allégement réglementaire et administratif

### Allégement réglementaire

L'allégement réglementaire comprend des mesures qui visent à diminuer les exigences réglementaires ou à en atténuer les effets sur les entreprises. Les exigences réglementaires sont des obligations ou des restrictions imposées aux SGEE en vertu de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*.

En 2021-2022, le projet de loi modifiant la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement* a été déposé à l'Assemblée nationale; il a été sanctionné en 2022-2023. Il propose plusieurs mesures permettant d'accélérer la création de places en services de garde, de réduire les délais pour les promoteurs et conséquemment leurs coûts, et d'amenuiser certaines obligations pour les titulaires de permis, le tout en concordance avec le Grand chantier pour les familles.

### Allégement administratif

L'allégement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des formalités administratives imposées aux SGEE.

En 2021-2022, les membres du Comité de révision interne en matière d'allégement réglementaire et administratif se sont réunis à sept reprises. Cela a permis de concerter tous les acteurs ministériels autour de l'objectif de réduction du fardeau. Le Ministère a ainsi produit son plan de réduction du fardeau administratif et a travaillé à produire son plan de réduction des délais liés aux demandes d'autorisation et de permis. Plusieurs de ces actions seront concrétisées en 2022-2023 et permettront une réduction d'au moins 10 % du nombre de formalités administratives et de 15 % de leur volume dès 2022-2023, et de 20 % de leur coût d'ici 2025.

## 4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le Ministère a traité 184 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements personnels en 2021-2022. Les documents demandés ont été transmis en totalité dans 27 % des cas, partiellement dans 48 % des cas, refusés dans 6 % des cas, alors que dans 19 % des cas, les demandes ont été traitées autrement (exemple : transfert de la demande à un autre ministère). Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels et la confidentialité de renseignements fournis par des entreprises ou des organismes.

En application du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, 49 % des décisions rendues ont été publiées sur le site Internet du Ministère.

## Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES <sup>1</sup>	188
--	-----

<sup>1</sup> De ce nombre, quatre demandes d'accès ont été retirées : deux l'ont été à la demande de la requérante ou du requérant et deux étaient des demandes de renseignements.

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	135	2	0
21 à 30 jours	46	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	1	0	0
Total	182	2	0

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

DÉCISIONS RENDUES	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	49	1	0	s. o.
Partiellement acceptée	88	0	0	1, 9, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 48, 53, 54, 56, 59, 87, 88, 171
Refusée (entièrement)	11	0	0	9, 13, 14, 18, 19, 20, 23, 24, 27, 28, 29, 36, 37, 39, 53, 54, 59
Autre	34	1	0	1, 13, 48

## Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information
0	1

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

### Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous une ou un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : Une rencontre	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : En novembre 2014	Oui
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : En mai 2021.	Oui

## Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p> <p>La politique linguistique institutionnelle peut être consultée sur le site intranet du ministère de la Famille. Toute personne nouvellement embauchée doit être informée de son existence et de l'obligation de se conformer à ses dispositions. Par ailleurs, lors de la campagne Au service de la langue française, une nouvelle a été diffusée sur le même site intranet. Elle rappelait le devoir d'exemplarité de chacune et de chacun en ce qui concerne la valorisation et l'utilisation de la langue française au quotidien en plus de présenter les références accessibles au personnel, dont la politique linguistique institutionnelle.</p> <p>Au cours de l'année 2021-2022, la Direction générale des communications a conseillé le Ministère, notamment en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de certains articles de la politique linguistique. Des capsules linguistiques ont aussi été diffusées dans l'intranet dans le but de soutenir les membres du personnel en matière de rédaction et de les renseigner sur les erreurs les plus fréquentes. Rappelons que le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique ainsi que des logiciels reconnus de correction de textes. De plus, tous les documents numériques et imprimés que produit le Ministère, pour diffusion interne ou externe, font l'objet d'une révision linguistique professionnelle.</p>	Oui
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	

## 4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère poursuit ses efforts visant à promouvoir des modèles et des comportements égalitaires ainsi que la conciliation famille-travail, conformément à ce qui a été annoncé dans la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021. Celle-ci a été prolongée en 2021-2022, dans l'objectif de poursuivre l'action gouvernementale en matière d'égalité d'ici le lancement d'une nouvelle Stratégie.

Un montant de 5,1 M\$ sur cinq ans (2016-2021) a été annoncé pour le financement de trois mesures. En 2021-2022, le Ministère disposait d'une enveloppe de 900 000 \$ pour la réalisation de ces mesures. Des sommes additionnelles provenant des crédits du Ministère (2,5 M\$) et de la Politique gouvernementale de prévention en santé (400 000 \$) ont également servi à financer ces mesures, pour un total de 3,8 M\$.

La première mesure (3.1.5) porte sur l'exercice de la coparentalité. Plus précisément, elle a pour but de faire évoluer les mentalités en faveur du mieux-être de l'ensemble des membres de la famille par un partage plus équitable des responsabilités parentales, et de favoriser l'adaptation des services et des pratiques de différents milieux. En 2021-2022, le Ministère disposait d'une enveloppe de 500 000 \$, en plus d'un montant de 600 000 \$ en crédits autofinancés, destinés au Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité. Ainsi, ce sont 46 projets dans 17 régions administratives qui ont pu être financés grâce à ces enveloppes.

La deuxième mesure (3.2.1) vise le soutien à des projets de garde pour la relâche scolaire et la période estivale pour favoriser la conciliation famille-travail des personnes ayant des responsabilités familiales. En 2021-2022, cette mesure a entièrement été financée par le Ministère à hauteur de 800 000 \$. Ces sommes ont servi à financer le Programme de soutien à des projets de garde pendant la relâche scolaire et la période estivale qui, depuis 2012, s'adresse aux organismes à but non lucratif, aux municipalités, aux municipalités régionales de comté et aux communautés autochtones. Au cours de l'année, le Ministère a soutenu un total de 54 projets à travers le Québec.

La troisième mesure (3.2.2) porte sur le soutien à des projets visant à faciliter la conciliation famille-travail-études (CFTE) des travailleuses et des travailleurs ayant des responsabilités familiales et des parents aux études. Elle a pour objectifs l'évolution des mentalités en faveur de la CFTE ainsi que la sensibilisation et l'outillage des milieux de travail pour qu'évoluent les pratiques dans les organisations selon les spécificités des secteurs d'activité. L'enveloppe budgétaire 2021-2022 de la Stratégie de 400 000 \$ est venue s'ajouter aux autres sommes disponibles pour financer le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail, soit 1,1 M\$ en crédits autofinancés par le Ministère et 400 000 \$ en provenance de la Politique gouvernementale de prévention en santé. Le Ministère a donc bénéficié d'une enveloppe totale de 1,9 M\$ en 2021-2022, qui a permis de soutenir 78 organisations.

Le Ministère a également poursuivi ses efforts en 2021-2022 au regard du Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie. Une enveloppe de 3,5 M\$ a été rendue disponible pour pallier les impacts de la pandémie de COVID-19, qui sont notamment plus importants chez les femmes, et favoriser la participation des parents aux activités de formation professionnelle, de recherche d'emploi ou à toutes autres mesures visant la réintégration du marché du travail. Ainsi, un appel de projets visant les organismes offrant des activités de halte-garderie communautaires (HGC) a été lancé et a permis d'augmenter l'aide accordée à 150 organismes, qui ont pu bonifier leurs activités de HGC.

## 4.10 Politique de financement des services publics

### Pour les biens et services actuellement tarifés

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

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

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère a ajusté, dans le cadre de modifications réglementaires, les droits non remboursables exigibles lors de la production d'une demande de permis ou de renouvellement de permis des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies. Le *Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014.

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2013 à 1 515 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2014. Une indexation annuelle est prévue pour les années subséquentes. Au 1<sup>er</sup> avril 2022, les droits exigés sont de 1 725 \$.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2013, ils sont passés à 500 \$ au 1<sup>er</sup> avril 2016. Une indexation annuelle est prévue pour les années subséquentes. Au 1<sup>er</sup> avril 2022, les droits exigés sont de 552 \$.

### Pour les nouveaux biens et services

Sans objet pour le Ministère.

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

Sans objet pour le Ministère.

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

Sans objet pour le Ministère.







