Rapport annuel

DE GESTION 2008-2009

Ministère de la Famille et des Aînés

Québec

RÉDACTION
Ministère de la Famille et des Aînés

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

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

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

ISBN 978-2-550-57113-1 (imprimé)
ISBN 978-2-550-57114-8 (PDF)
ISSN 1913-925X
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque et Archives Canada, 2009

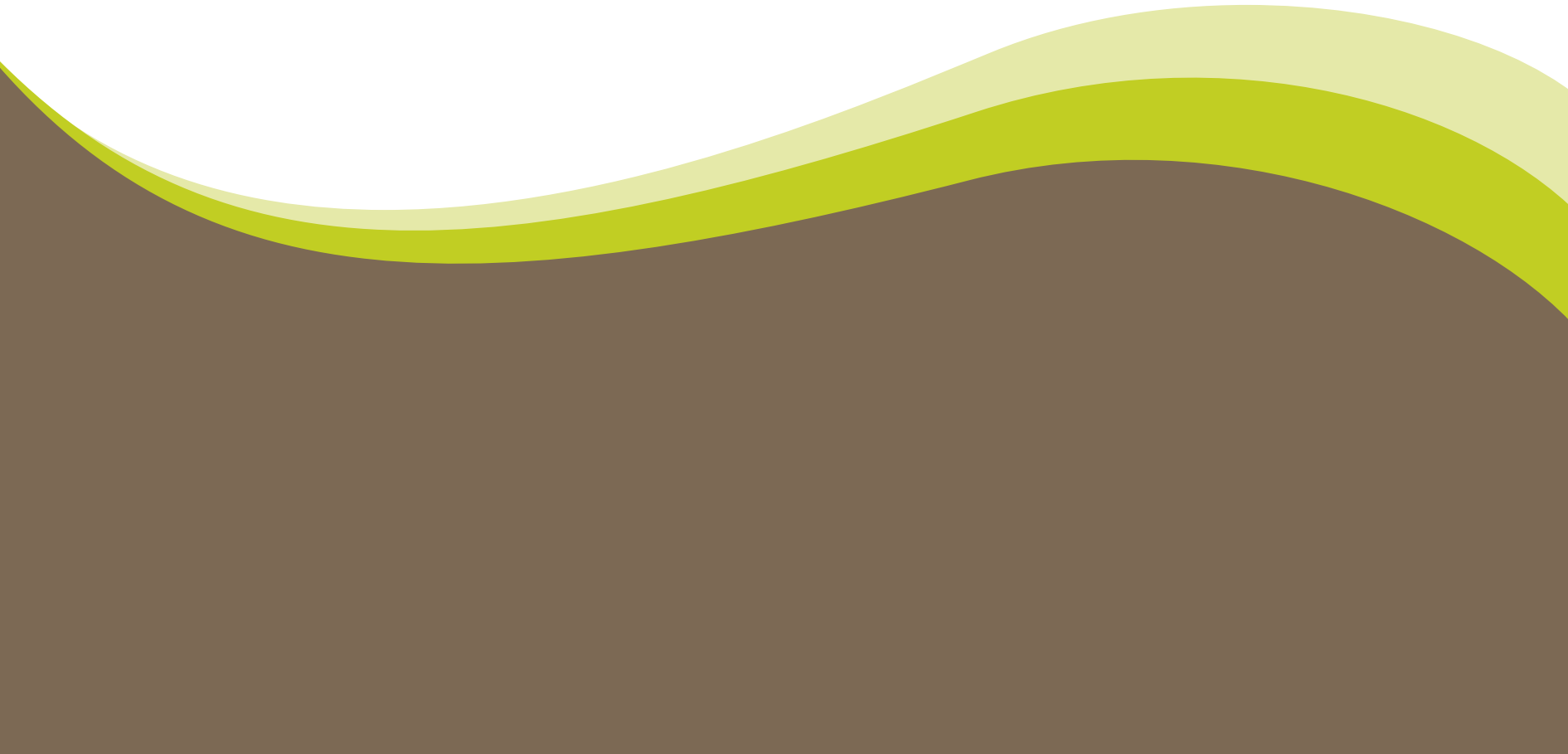
© Gouvernement du Québec

Rapport annuel

DE GESTION 2008-2009

Ministère de la Famille et des Aînés

Québec



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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009.

Nous sommes extrêmement fiers du travail accompli par le personnel du Ministère. En outre, nous remercions nos partenaires, dont la collaboration nous a permis d'atteindre nos objectifs.

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

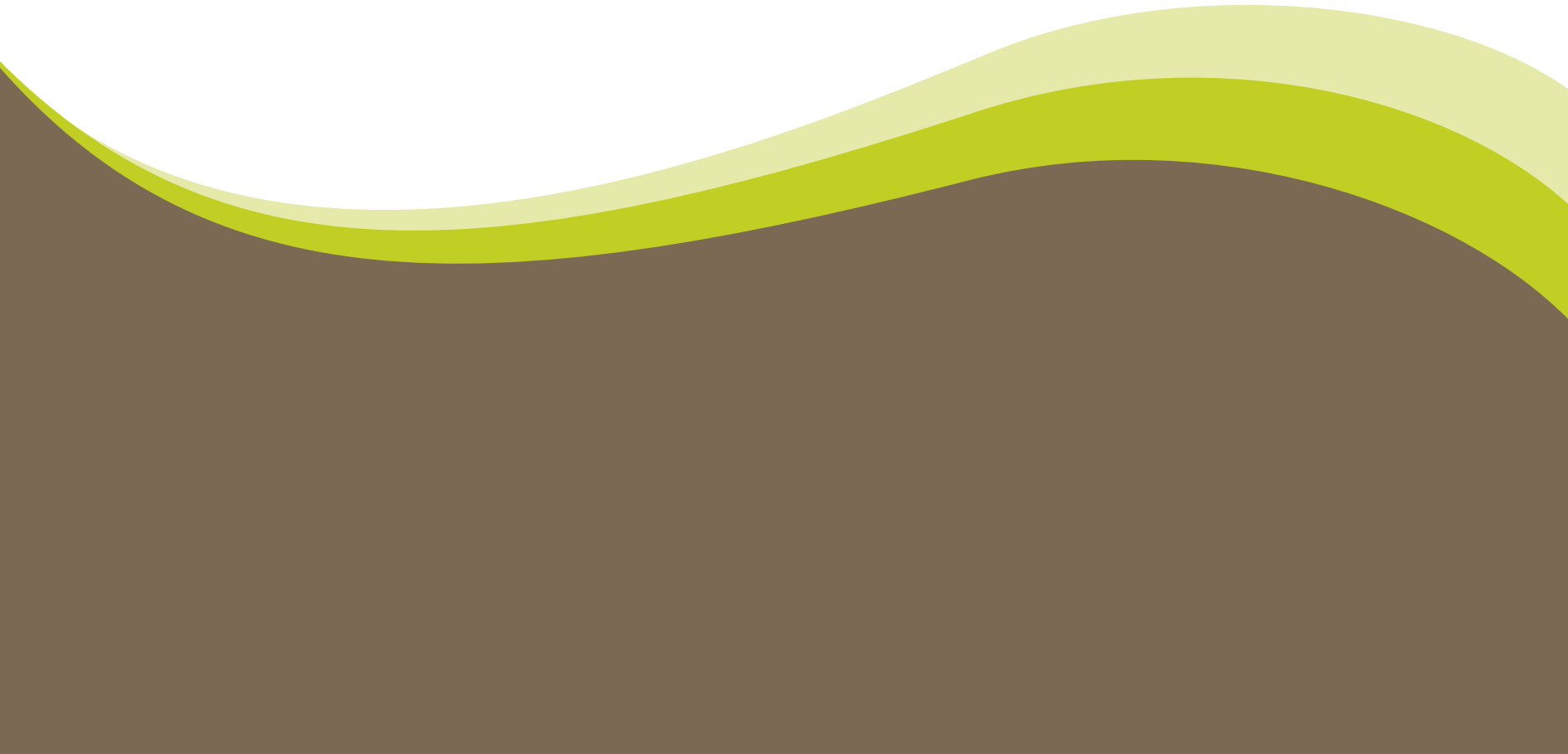
Le ministre de la Famille,

Tony Tomassi

La ministre responsable des Aînés,

Marguerite Blais

Québec, septembre 2009



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

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

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et des Aînés pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2009.

Le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2012, des actions retenues dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 et des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il présente brièvement le contexte socioéconomique dans lequel évolue le Ministère et divers aspects de l'organisation ministérielle.

La grande compétence et l'engagement soutenu des membres du personnel ainsi que la collaboration constante des partenaires ont permis au Ministère d'atteindre ses objectifs. Je les remercie grandement, au nom de l'équipe de direction et en mon nom.

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

La sous-ministre,

Marie-Josée Guérette

Québec, septembre 2009

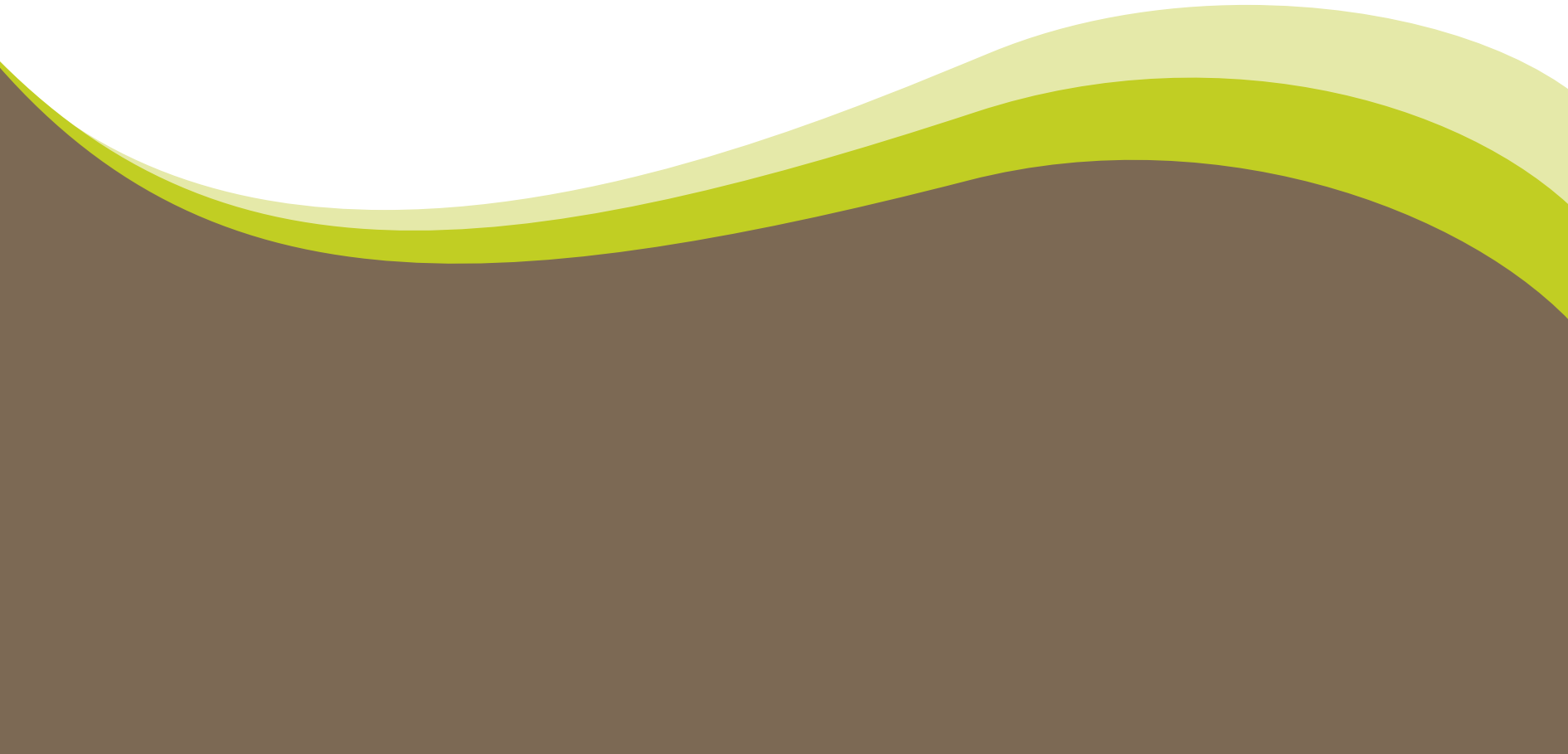


Table des matières

Déclaration de la direction 9

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives . . . 11

CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et des Aînés . . 12

La mission et l'organisation administrative 13

L'offre de service 13

Les clientèles cibles 14

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux 14

CHAPITRE 2 – Le contexte socioéconomique 16

L'évolution sociodémographique 17

Les conditions économiques 18

Le marché du travail 20

CHAPITRE 3 – Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques 22

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012 24

Orientation 1 : Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants 30

Orientation 2 : Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec 39

Orientation 3 : Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation 48

CHAPITRE 4 – Les résultats à l'égard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 52

Des services en partenariat 53

Des services accessibles 54

Des services de qualité 57

Le traitement des plaintes 60

CHAPITRE 5 – L'utilisation des ressources 64

Les ressources humaines 65

Les ressources budgétaires et financières 67

Les ressources informationnelles 71

CHAPITRE 6 – Les obligations découlant de lois et de politiques gouvernementales 72

L'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 73

L'accès à l'égalité 74

Le renouvellement de la main-d'œuvre 78

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 79

L'éthique au Ministère 79

L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 80

Le développement durable 80

L'égalité entre les hommes et les femmes 81

ANNEXE 1 – Lois et règlements dont l'application relève du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2009 82

ANNEXE 2 – Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2009 . . 84

ANNEXE 3 – Évaluation et recherche 86

ANNEXE 4 – Répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2009 90

Déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2009. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent.

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du ministère de la Famille et des Aînés présente fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2012 et dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

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

En tant que sous-ministre et sous-ministres adjointe et adjoints, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

La sous-ministre,

Marie-Josée Guérette

Le sous-ministre adjoint à l'Agence des services à la famille,

Jacques Robert

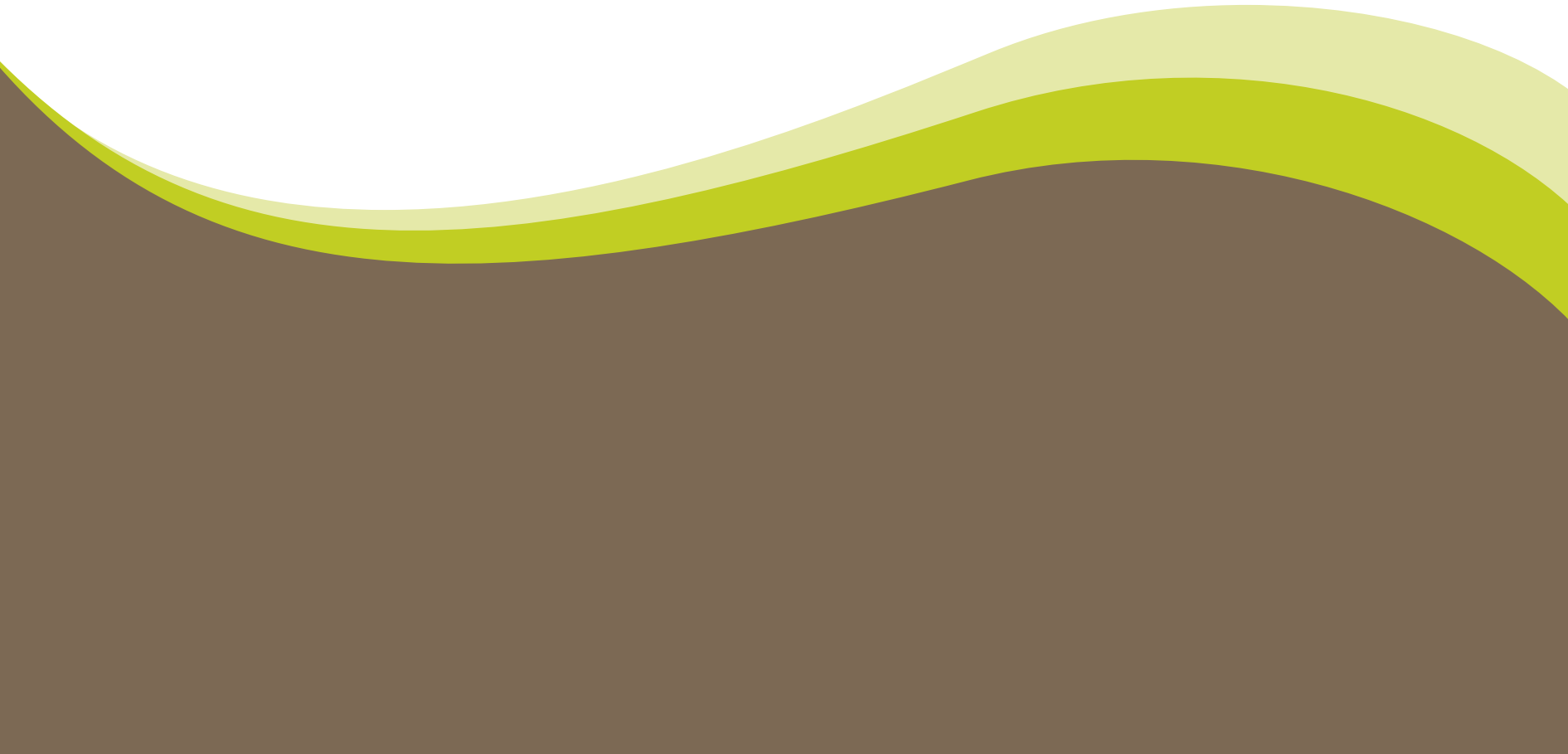
Le sous-ministre adjoint aux Aînés,

Michel Hamelin

La sous-ministre adjointe à la Direction générale des politiques

Line Bérubé

Québec, septembre 2009



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

Madame Marie-Josée Guérette
Sous-ministre
Ministère de la Famille et des Aînés

Madame la Sous-Ministre,

Dans le cadre de l'entente de service portant sur les services administratifs intervenue entre le ministère de la Famille et des Aînés et notre ministère, nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques » du Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Ministère, au regard des objectifs et des indicateurs annoncés dans son plan stratégique 2008-2012 et dans son plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009.

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

Notre examen a été conduit conformément aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des sondages, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Ministère.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section intitulée « Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques » du Rapport annuel de gestion 2008-2009 du Ministère ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

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

Québec, septembre 2009

Chapitre 1

Le ministère de la Famille et des Aînés

La mission et l'organisation administrative

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

- le mieux-être et l'épanouissement des familles ainsi que le développement des enfants;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des personnes aînées.

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

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

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

Pour remplir sa mission, le Ministère s'appuie sur la Direction générale des politiques, l'Agence des services à la famille, le Secrétariat aux aînés, la Direction générale de l'administration, la Direction des relations publiques et des communications ainsi que le Bureau de la sous-ministre. L'annexe 2 présente l'organigramme du Ministère au 31 mars 2009.

L'offre de service

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

Cette offre porte sur :

- l'aide financière destinée aux familles;
- l'aide financière destinée aux organismes communautaires dont les responsabilités touchent la famille, la population âgée ou les services de garde;
- l'aide financière s'adressant aux prestataires de services de garde éducatifs (centres de la petite enfance, garderies et responsables d'un service de garde en milieu familial);
- l'aide financière destinée aux municipalités, aux municipalités régionales de comté et aux conférences régionales des élus pour des actions touchant la famille et les personnes aînées;
- l'expertise-conseil quant à la cohérence et à la coordination des actions gouvernementales à l'égard des familles et des personnes aînées, en vue de favoriser la reconnaissance de leur rôle et leur pleine participation au développement de la société québécoise;
- l'information à fournir aux personnes, aux familles et aux aînés.

Les clientèles cibles

Le Ministère est responsable de la coordination gouvernementale des mesures relatives aux familles et aux personnes aînées. Plus précisément, le Ministère s'adresse aux clientèles suivantes :

- les enfants, de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, et, de façon subsidiaire, ceux de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, aux fins de leur accorder un soutien financier pour leurs enfants – de la naissance jusqu'à 18 ans – et de les aider à concilier leurs responsabilités familiales et professionnelles;
- aux personnes aînées, pour favoriser leur vieillissement actif et améliorer leurs conditions de vie.

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

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

Les partenaires gouvernementaux

Les partenaires gouvernementaux sont les suivants :

- le Conseil de la famille et de l'enfance, consulté par le ministre de la Famille sur les questions relatives à la famille et à l'enfance, ainsi que le Conseil des aînés, consulté par la ministre responsable des Aînés sur des questions relatives aux personnes aînées;
- la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et le ministère des Finances, qui s'associent au Ministère en ce qui concerne le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et d'autres mesures fiscales favorables aux familles ou aux personnes aînées;
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui offre au Ministère divers services principalement de nature administrative;
- le Centre de services partagés du Québec, qui offre au Ministère divers services ayant trait, notamment, aux ressources humaines et à l'informatique;

- le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, le ministère de la Justice ainsi que le Secrétariat à la jeunesse, qui collaborent avec le Ministère dans plusieurs dossiers;
- les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que des gouvernements étrangers.

Les partenaires non gouvernementaux

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

- les services de garde éducatifs et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations et les regroupements régionaux ou nationaux qui représentent des prestataires de services de garde;
- les organismes communautaires Famille agissant à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les organismes qui offrent des services aux personnes aînées ou qui les représentent;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les conférences régionales des élus;
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau scolaire;
- les principales associations syndicales ou patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des comités sectoriels de main-d'œuvre;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'étude et de recherche universitaires;
- des fondations;
- des organisations internationales.

Chapitre 2

Le contexte socioéconomique

Le portrait du contexte socioéconomique rend compte des tendances observées au cours des dernières années quant aux principaux changements sociaux, économiques ou démographiques ayant des répercussions sur les diverses populations cibles bénéficiant des services offerts par le Ministère, soit les familles, les enfants et les personnes aînées.

L'évolution sociodémographique[1]

Au 1er juillet 2008, la population du Québec est estimée à 7 750 504 habitants, ce qui correspond à une hausse anticipée de 0,8 % par rapport à juillet 2007. Depuis quelques années, l'augmentation de la population repose sur deux facteurs d'égale importance : l'accroissement naturel (les naissances moins les décès) et la migration nette. Le nombre de naissances croît pour une sixième année consécutive, tandis que la migration nette, après avoir atteint un sommet entre 2003 et 2005, se révèle de moindre ampleur depuis. En effet, bien que le nombre d'immigrants étrangers admis au Québec ait sans cesse crû au cours des dernières années, passant de 26 600 en 1998 à 45 200 en 2007, l'effet numérique qui devrait en découler a été freiné, depuis, par une certaine hausse du nombre de Québécois et d'émigrants internationaux qui choisissent de résider ailleurs au Canada.

Avec la faible natalité, phénomène qui persistait jusqu'à tout récemment, et l'amélioration de l'espérance de vie, la pyramide des âges se modifie à la base comme au sommet. Le poids démographique des personnes âgées de moins de 15 ans dans la population perd de l'importance, alors qu'augmente celui des personnes qui ont 65 ans ou plus. En 2008, les premières ne représentent plus que 15,9 % de la population, comparativement à 21,5 % en 1981 ; quant aux secondes, elles forment actuellement 14,6 % de la population, par comparaison à 8,7 % en 1981. La population âgée est constituée en majorité de femmes puisque l'on estime leur nombre à 642 748 en 2008 et celui des hommes à 489 904.

Les enfants de moins de 5 ans constituent un groupe important pour le Ministère. Leur effectif est estimé à 400 605 en 2008, et la croissance ne se dément pas depuis 2005. Nous l'avons dit, le nombre de naissances est en hausse pour une sixième année consécutive. Sont nés au cours de la dernière année 87 600 enfants, l'augmentation étant de 4 % entre 2007 et 2008. Le nombre moyen d'enfants par femme atteint 1,74 en 2008, contre 1,5 au début de la décennie. Cette progression, si elle se poursuit, permettra au Québec d'accéder au rang des États où la fécondité est modérée. Par ailleurs, il est bien connu que les femmes ont leur premier enfant de plus en plus tardivement dans leur vie. De 25,4 ans en 1980, l'âge moyen au premier enfant s'est élevé graduellement, pour atteindre 28 ans en 2008.

1. D'après les données apparaissant sur diverses pages du site Web de l'Institut de la statistique du Québec, en date du 6 mai 2009. Ces données sont provisoires.

Un certain nombre d'indices laissent entrevoir que les familles n'ont pas fini de se transformer. Ainsi, la proportion des naissances hors mariage a atteint un nouveau sommet en 2008 avec 63 % de l'ensemble des naissances, le Québec occupant avec l'Islande, à ce chapitre, le premier rang des pays développés. C'est donc dire qu'un nombre sans cesse croissant de couples choisissent l'union libre plutôt que le mariage pour fonder une famille. D'ailleurs, si les conditions observées en 2006 perdurent, seulement 28,6 % des hommes et 31,1 % des femmes se marieront une première fois avant leur cinquantième anniversaire; de plus, 52 % des mariages se termineront un jour par un divorce, un sommet ayant été atteint en 2003 (54 %).

Les conditions économiques

Les familles

En dollars constants de 2006, le revenu disponible moyen (après impôt) des familles a crû de façon continue depuis 1996. Malgré un léger recul en 2003, les dernières données accessibles (2006[2]) indiquent un progrès significatif puisque ce revenu est passé de 48 349 $ à 59 124 $, soit une amélioration de 22,3 %. À titre comparatif, l'augmentation du revenu disponible moyen des personnes seules, durant la même période, est moins importante; celui-ci est en effet passé de 21 135 $ à 25 143 $, soit une hausse de 19 %.

En 2006, les données ventilées indiquent que le revenu disponible moyen s'établit à 70 143 $ pour les familles biparentales, à 54 408 $ pour un homme chef de famille monoparentale et à 35 056 $ pour une femme chef de famille monoparentale[3].

2. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/revfam96_2006.htm.
3. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/revfam_tab1.htm.

Il n'existe pas de mesure unique pour illustrer la situation de faible revenu au Québec et au Canada. L'un des indicateurs utilisés est la mesure de faible revenu après impôt. Selon cette dernière, le taux de faible revenu pour les familles biparentales s'établit à 4,3 % en 2006[4], comparativement à 6,8 % en 1996. La situation des familles monoparentales s'est elle aussi améliorée car le taux de faible revenu, qui s'établissait à 33,1 % en 1996, ne se situait plus qu'à 20,6 % en 2006. Ces statistiques révèlent que la situation de faible revenu affecte davantage les familles monoparentales que les familles biparentales. Néanmoins, un phénomène s'observe depuis 1997 : la diminution du nombre de familles monoparentales prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours est plus marquée que celle des autres types de ménages. En février 1997, 98 073 familles monoparentales étaient prestataires de tels programmes, comparativement à 38 805 en février 2009[5].

Les personnes aînées

En 2007, l'âge moyen de la prise de la retraite est de 59,9 ans pour l'ensemble des travailleurs. Les femmes prennent leur retraite plus tôt que les hommes, soit à 59,5 ans, par rapport à 60,2 ans pour les hommes. Entre 1999 et 2007, les données montrent une hausse modeste de l'âge moyen de la prise de la retraite pour les hommes (+ 0,3 an) et les femmes (+ 1,2 an). La hausse plus forte pour les femmes fait en sorte que l'écart entre les sexes s'atténue au fil des ans. De fait, en 1999, les hommes prenaient leur retraite en moyenne 1,6 an plus tard que les femmes; cet écart se réduit à 0,7 an en 2007[6].

Le revenu disponible moyen des personnes âgées de 65 ans ou plus en 2006 est de 22 557 $. Pour les hommes, ce revenu est de 25 497 $, comparativement à 20 287 $ pour les femmes. Le revenu moyen disponible des femmes représente ainsi 79,6 % de celui des hommes.

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

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

4. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/famls_mengs_niv_vie/revenus_depense/revenus/mfr96_2006.htm.
5. http://www.mess.gouv.qc.ca/statistiques/prestataires-assistance-emploi/index.asp.
6. http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01681FR_AnnuTrav2008F05.pdf.

Le marché du travail

Avec un taux de chômage de 7,2 % pour l'année 2008, la situation du marché du travail était propice à l'emploi. Cette performance est le fruit d'une amélioration lente mais continue du taux d'emploi des personnes de 15 ans ou plus depuis 1997, lequel s'établissait alors à 55 % et atteignait 60,9 % en 2008. Le taux d'emploi des hommes a augmenté de 61,8 % à 64,6 % alors que celui des femmes a connu une augmentation plus soutenue, passant de 48,4 % à 57,3 %. Les femmes de 25 à 44 ans sont particulièrement présentes sur le marché du travail puisqu'elles ont un taux d'emploi de 79,2 % en 2008.

Il s'est créé au Québec un peu plus de 30 000 emplois en 2008, la croissance étant de 0,8 % par rapport à 2007. Cette hausse permet d'atteindre un nouveau sommet historique de 3 881 700 emplois. À l'instar de 2007, la majorité des emplois créés en 2008 sont à temps plein (21 300, contre 8 700 à temps partiel)[7]. La ventilation de la création nette d'emplois montre une hausse d'un peu plus de 51 300 emplois permanents, un recul de 11 600 emplois temporaires et une baisse de 9 800 emplois dits autonomes en 2008. Les personnes ayant entre 55 ans et 64 ans ont bénéficié d'environ 51 % des nouveaux emplois, soit quelque 15 200 d'entre eux[8].

De façon générale, le taux d'activité global de la population de 15 ans ou plus augmente entre 1997 et 2007, passant de 62,1 % à 65,7 %; il reste toutefois inchangé en 2008 par rapport à l'année précédente[9]. Cette évolution est principalement attribuable à l'augmentation soutenue du taux d'activité des femmes (de 54,2 % à 61,1 %), alors que celle du taux d'activité des hommes au cours de la même période est plus modeste (de 70,3 % à 70,4 %). Une analyse plus fine permet de relier aussi cette légère hausse au poids croissant des personnes de 65 ans ou plus dans la population, car les taux d'activité augmentent pour tous les groupes d'âge observés séparément. Cependant, malgré la hausse, les niveaux d'activité plus faibles pour les 65 ans ou plus font baisser la moyenne générale.

La tendance à la hausse amorcée en 2000 quant à la participation au marché du travail des personnes âgées de 65 ans ou plus continue. Le taux d'activité des hommes de ce groupe d'âge montre une hausse modeste, de 9,7 % à 9,8 %, entre 2007 et 2008; par comparaison, celui des femmes connaît une progression plus importante puisqu'il passe de 4,1 % à 5,0 % pendant la même période. Les taux d'activité des femmes des autres groupes d'âge connaissent eux aussi une augmentation en 2008.

7. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/tab11.htm.
8. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/tab12.htm.
9. http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/parnt_etudn_march_travl/pop_active/tab4.htm.

Les données relatives à 2008 indiquent par ailleurs que la hausse de la participation au marché du travail des mères ayant des enfants se poursuit. Le taux d'activité des femmes conjointes de 25 à 54 ans ayant des enfants de moins de 16 ans est passé de 80,2% en 2003 à 82,2% en 2008. Le taux établi pour les mères monoparentales a connu une hausse encore plus importante puisqu'il était de 77,1% en 2003 et qu'il atteignait 82,3% en 2008.

Les femmes participent de plus en plus au marché du travail. En 2008, elles occupent près de la moitié des emplois, 47,8% plus précisément, comparativement à 45,5% en 2001. En outre, 74% des emplois occupés par les femmes en 2008 sont des emplois à temps plein; le taux s'élève à 88,1% pour les hommes. Enfin, la proportion des femmes parmi les employés rémunérés au salaire minimum demeure majoritaire mais stable depuis plusieurs années, le taux se situant à environ 60% depuis 2003.

Chapitre 3

Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques

Le présent chapitre montre les résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2012 et des actions inscrites dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 du Ministère.

La première orientation du plan stratégique concerne la création de conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants. Le Ministère se concentre ici sur l'accessibilité et la qualité des services de garde, la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que l'information sur l'aide destinée aux familles.

Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec constitue la deuxième orientation retenue dans le plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur l'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population, le développement du partenariat et la promotion du vieillissement actif de la population.

Enfin, le Ministère accorde la priorité à la planification de la main-d'œuvre, à la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes informatiques, à la concrétisation de sa préoccupation éthique ainsi qu'à l'efficience de sa gestion, en conformité avec sa troisième et dernière orientation stratégique, qui est de moderniser et d'optimiser la prestation de ses services ainsi que de développer son organisation.

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012

ORIENTATION 1 : Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Créer ou autoriser de nouvelles places à contribution réduite :		
– Nombre de places créées	18 000 places créées d'ici l'automne 2010	4 657 places
– Nombre de places autorisées	15 000 places autorisées d'ici 2012	–
Soutenir l'implantation de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite couvrant l'ensemble des régions du Québec :		
– Nombre de régions couvertes	Implantation de guichets couvrant l'ensemble des régions d'ici 2009-2010	Cinq régions
Soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde :		
– Nombre de services de garde ayant signé volontairement une déclaration d'engagement-qualité	Signature volontaire d'une déclaration d'engagement-qualité par 165 services de garde en 2007-2008 à 800 d'ici 2012	438 services de garde
– Taux de garderies ayant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde	Présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde de 100 % des garderies	31 % des garderies
– Taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde	Évaluation du taux de satisfaction d'ici 2012	–

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012 (suite)

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de conciliation travail-famille relevant du Ministère :		
– Taux de mise en œuvre de l'ensemble des mesures du plan d'action 2007-2010 *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* sous la responsabilité du Ministère	100 % des mesures mises en place d'ici 2010	67 % des mesures
– Nombre d'entreprises et d'associations soutenues financièrement pour l'implantation de mesures de conciliation travail-famille	212 entreprises et associations d'ici 2010	Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille rendu public
– Nombre de projets issus de la communauté financés en matière de conciliation travail-famille	40 projets d'ici 2010	26 projets
Accroître la présence de politiques familiales dans les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC) :		
– Nombre de municipalités et de MRC ayant élaboré ou mis à jour leur politique familiale ou élaboré leur plan d'action	475 municipalités et 23 MRC d'ici 2012	473 municipalités et 21 MRC
– Taux de la population couverte par une politique familiale municipale	90 % de la population couverte d'ici 2012	80 % de la population
Soutenir, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, le développement global des enfants de 5 ans et moins en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité :		
– Fonds créé	Création du fonds en 2009	Projet de loi n° 7 créant le fonds déposé à l'Assemblée nationale
– Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2009	–
– Plans d'action locaux financés	Financement de plans d'action locaux à partir de 2010	–

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012 (suite)

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Soutenir financièrement l'action communautaire Famille pour répondre à la diversité des besoins des familles sur l'ensemble du territoire du Québec :		
– Nombre d'organismes communautaires Famille financés	Soutien financier accordé à 267 organismes communautaires Famille annuellement	267 organismes communautaires Famille financés
Améliorer la diffusion et l'échange de l'information sur l'aide destinée aux familles :		
– Mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires créé	Mécanisme créé en 2009-2010	–
– Taux de satisfaction relativement au site Internet	Évaluation du taux de satisfaction à l'égard du site Internet Famille d'ici 2012	Analyse des plaintes relatives au site Internet et suivi effectués

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012 (suite)

ORIENTATION 2 : Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Coordonner les travaux du comité permanent de sous-ministres visant à favoriser l'adaptation continue des politiques et des programmes gouvernementaux aux réalités d'une société vieillissante :		
– Rapport sur l'adaptation des politiques et des programmes publics déposé au Conseil des ministres	Un rapport par année	En cours de réalisation
Élaborer un plan d'action et mettre en œuvre des mesures, en concertation avec les partenaires concernés, pour lutter contre la maltraitance chez les personnes aînées :		
– Plan d'action gouvernemental déposé	Plan d'action gouvernemental déposé en 2009	Canevas du plan d'action déposé à la ministre responsable des Aînés
– Mesures mises en œuvre	Mesures mises en œuvre à partir de 2009	–
Soutenir des initiatives locales, régionales et nationales destinées aux personnes aînées :		
– Sommes investies	100 % des sommes allouées annuellement	Programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec* : 98,9 % Tables régionales de concertation des aînés : 100 % Programme *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* : 98,4 %
– Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–
Soutenir l'ensemble des conférences régionales des élus (CRE) pour permettre l'adaptation des services et des infrastructures régionales offerts aux personnes aînées :		
– Taux de CRE soutenues	100 % des CRE soutenues en 2008	100 % des CRE
– Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012 (suite)

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Élaborer des ententes particulières avec des organismes nationaux et d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté, et en faire le suivi :		
– Sommes investies	100 % des sommes investies en 2008	97,4 % des sommes investies
– Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–
Renforcer les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés en partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon :		
– Fonds créé	Création du fonds en 2009	Projet de loi n° 6 créant le fonds déposé à l'Assemblée nationale
– Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2010	–
– Projets financés	Financement de projets à partir de 2010	–
Soutenir l'implantation de l'approche « Municipalités amies des aînés » :		
– Nombre de projets pilotes soutenus et accompagnés	Sept projets pilotes réalisés d'ici 2012	Sept projets pilotes soutenus et accompagnés
Sensibiliser la population aux réalités des personnes aînées dans la société :		
– Nombre de campagnes menées	Au minimum, deux campagnes menées d'ici 2012	Une campagne menée
– Taux de notoriété des campagnes	Non ciblé	Un sondage effectué
Contribuer à l'adaptation de l'environnement de travail à la réalité de la main-d'œuvre vieillissante :		
– Nombre d'ententes établies	Réalisation d'ententes de partenariat avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre d'ici 2011	Contact pris avec trois comités sectoriels de main-d'œuvre

Sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012 (suite)

ORIENTATION 3 : Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation

Objectifs et indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Élaborer des stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels :		
– Nombre de stratégies élaborées	Au moins une stratégie élaborée d'ici 2010	En cours de réalisation
Réviser les processus soutenant l'offre de service du Ministère :		
– Taux de processus révisés et normalisés	Au moins 50 % des processus révisés d'ici 2012	En cours de réalisation
Informatiser les processus soutenant l'offre de service du Ministère :		
– État d'avancement de la mise en œuvre des systèmes informatiques	Trois systèmes informatiques mis en œuvre (GDF, SWM, EIM) d'ici 2012	Près de 15 % des modifications à apporter aux systèmes informatiques effectuées
Déterminer les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux et mettre en œuvre les actions appropriées :		
– Questions éthiques majeures déterminées	Questions éthiques majeures déterminées en 2008	Questions éthiques majeures déterminées
– Actions mises en œuvre	Actions mises en œuvre d'ici 2012	–
Cibler l'ensemble des risques ministériels modérés et majeurs, concevoir et appliquer des contrôles à leur égard :		
– Risques ministériels modérés et élevés ciblés	Risques ministériels modérés et élevés ciblés en 2008	Risques ministériels modérés et élevés ciblés
– Taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés	75 % des mesures de contrôle mises en place d'ici 2012	–
Avoir mesuré l'effort exigé par l'accomplissement des principales activités ministérielles :		
– Nombre d'activités pour lesquelles les efforts ont été mesurés	Efforts mesurés pour au moins une activité dans chacun des secteurs d'ici 2012	Projet pilote mené dans une unité ministérielle pour établir les paramètres à mesurer

Orientation 1
Créer des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants

Axe d'intervention : L'accessibilité et la qualité des services de garde

Objectif : *Créer ou autoriser de nouvelles places à contribution réduite.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Autoriser le développement de nouvelles places à contribution réduite axé sur l'accessibilité et la flexibilité en tenant compte des plans régionaux d'accessibilité aux services de garde éducatifs produits par les conférences régionales des élus (CRE).*

Tant pour soutenir le développement des enfants que pour favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, et à la suite des 2 069 places autorisées en 2007-2008, le Ministère a autorisé la création de 17 941 nouvelles places à contribution réduite, respectant ainsi son engagement d'assurer la création de 20 000 nouvelles places à contribution réduite dans les services de garde éducatifs à l'enfance d'ici 2012. Au total, on comptait 205 823 places à contribution réduite au 31 mars 2009.

La création de ces 17 941 places, initialement prévue sur 4 ans, s'échelonnera sur 24 mois, soit de septembre 2008 à septembre 2010.

En 2008-2009, 4 657 places à contribution réduite ont été créées, soit 93,1 % de l'objectif de 5 000 places. L'écart de 343 places entre le résultat atteint et l'objectif s'explique en grande partie par le temps nécessaire pour effectuer les travaux qui permettront d'accueillir les enfants dans des espaces répondant à leurs besoins et respectant les normes. En effet, les autorisations ayant été rendues publiques en août 2008, l'aménagement de la très grande majorité des places s'est échelonné sur une période de 7 mois qui excluait le printemps et l'été, saisons les plus propices aux travaux de construction. Les projets liés à ces 343 places sont en cours de réalisation.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Nombre de places créées	18 000 places créées d'ici l'automne 2010	4 657 places créées
Nombre de places autorisées	15 000 places autorisées d'ici 2012	–

L'autorisation des places en 2008-2009 a été donnée en tenant compte des plans régionaux d'accessibilité aux services de garde éducatifs (PRA) produits par les conférences régionales des élus (CRE). Le Ministère avait conclu avec les CRE 19 ententes administratives sur de tels travaux afin de pouvoir mieux planifier la création des nouvelles places et de répondre davantage aux besoins des familles. Ces plans ont apporté un éclairage complémentaire aux informations que possède le Ministère, lui permettant ainsi de répartir les 18 000 places à contribution réduite selon les besoins particuliers de chaque région du Québec. Ici, les priorités ministérielles ciblent notamment la flexibilité des services, l'offre de services de garde dans les milieux de travail ou d'études, l'accueil des poupons ainsi que l'intégration des enfants handicapés, des enfants en situation de défavorisation et des enfants de familles immigrantes. Ces critères se sont ajoutés au moment d'analyser les PRA pour établir les priorités régionales. L'exercice d'attribution des places s'est aussi effectué avec le souci d'optimiser les infrastructures déjà en place, tant dans les centres de la petite enfance que dans les garderies.

En 2008-2009, le Ministère a donné la priorité à la création des 18 000 places. Il entend commencer les travaux concernant l'autorisation des 15 000 nouvelles places à contribution réduite en 2009-2010.

Objectif : *Soutenir l'implantation de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite couvrant l'ensemble des régions du Québec.*

Les guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite dans les services de garde permettent de centraliser les inscriptions des parents à la recherche d'une place, et ce, dans toutes les régions administratives du Québec. Le parent qui s'inscrit au guichet de sa région, principalement par Internet ou par téléphone, se trouve par le fait même inscrit auprès de plusieurs services de garde en une seule démarche.

En juin 2008, le Ministère a publié un appel de projets concernant la création des guichets régionaux. Une lettre et un cadre de financement ont été transmis à des partenaires travaillant déjà à la gestion des listes d'attente. En juillet 2008, à la fin de la période de soumission des projets, le Ministère a reçu 14 demandes de subvention couvrant toutes les régions administratives du Québec. Deux demandes ont été fusionnées, ce qui porte le nombre total de guichets à 13.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Nombre de régions couvertes	Implantation de guichets couvrant l'ensemble des régions d'ici 2009-2010	Cinq régions

En 2008-2009, les quatre guichets suivants ont été mis en place :

- le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de Québec et de la Chaudière-Appalaches;
- le guichet régional d'accès aux places en services de garde de Montréal;
- le guichet centralisé de Laval;
- le bureau d'inscription à la liste d'attente centralisée de la Montérégie.

Ajoutons que le Ministère accorde un soutien financier au promoteur, lequel est le maître d'œuvre de l'organisation et de l'implantation d'un guichet régional. Ainsi, le rythme de l'implantation varie selon les promoteurs et les régions administratives.

Objectif : *Soutenir l'amélioration de la qualité éducative des services de garde.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'amélioration continue de la qualité des services de garde éducatifs.*

Le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde permet d'appuyer les services de garde afin que tous respectent les mêmes critères de qualité partout au Québec.

La première mesure du plan, soit l'engagement envers la qualité, amène chaque service de garde à définir sa propre intervention relativement à l'amélioration de la qualité et à en faire part aux parents comme au Ministère. C'est depuis l'automne 2007 que les prestataires de services de garde – c'est-à-dire les centres de la petite enfance (CPE), les garderies et les responsables d'un service de garde en milieu familial – tout comme les bureaux coordonnateurs peuvent signer une déclaration d'engagement-qualité. En 2008-2009, le Ministère a poursuivi ses efforts de promotion en la matière; c'est ainsi qu'au 31 mars 2009, 438 services de garde (297 CPE et 141 garderies, qui correspondent à près de 28 % de l'ensemble des établissements) ainsi que 29 bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial avaient transmis leur déclaration d'engagement-qualité signée au Ministère. Chacune des cinq associations nationales de services de garde ou de responsables d'un service de garde en milieu familial a également signé une telle déclaration.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Nombre de services de garde ayant signé volontairement une déclaration d'engagement-qualité	Signature volontaire d'une déclaration d'engagement-qualité par 165 services de garde en 2007-2008 à 800 d'ici 2012	438 services de garde*
Taux de garderies ayant deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde	Présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde de 100 % des garderies	31 % des garderies**
Taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde	Évaluation du taux de satisfaction d'ici 2012	–

* Il s'agit du nombre de déclarations d'engagement-qualité signées et reçues par le Ministère au 31 mars 2009.

** Le résultat est établi à partir de l'analyse des rapports financiers 2007-2008.

La deuxième mesure de ce plan vise la conception et l'expérimentation d'un processus d'agrément des services de garde. Au cours de 2008-2009, six projets pilotes (quatre centres de la petite enfance, dont deux sont aussi des bureaux coordonnateurs, ainsi que deux garderies) ont expérimenté le processus que le Conseil québécois d'agrément a élaboré en collaboration avec les associations nationales de services de garde. Le Conseil a déposé son rapport final concernant l'application de ce modèle auprès du Ministère, lequel prendra connaissance des recommandations qui lui sont faites et évaluera les suites à donner à ce dossier.

Le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance stipule l'exigence de la qualification de deux membres du personnel de garde sur trois et prévoit une période transitoire jusqu'au 31 août 2011 pour les garderies. De même, à la suite de l'ouverture d'une nouvelle installation ou de l'augmentation de la capacité d'une installation existante, le titulaire d'un permis dispose d'une période de cinq ans pour se conformer à la norme fixée.

Selon les données des rapports financiers 2007-2008, 31 % des garderies[10] (181 sur 578) comptaient deux membres qualifiés sur trois parmi leur personnel de garde. Ce résultat marque une progression de près de 70 % par rapport à celui de 2006-2007 (107 garderies).

Le Ministère n'a pas entrepris, en 2008-2009, de travaux relatifs à l'indicateur portant sur l'évaluation du taux de satisfaction des parents à l'égard des services de garde.

Axe d'intervention : La conciliation des responsabilités familiales et professionnelles

Objectif : *Favoriser la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par la mise en œuvre de l'ensemble des mesures de conciliation travail-famille relevant du Ministère.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 :
- *Instaurer une norme consensuelle qui reflétera les bonnes pratiques des entreprises en matière de conciliation travail-famille.*
- *Encourager la réalisation de projets portant sur le volet Famille afin d'apporter des réponses adaptées à chaque milieu en matière de conciliation travail-famille.*

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Taux de mise en œuvre de l'ensemble des mesures du plan d'action 2007-2010 *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* sous la responsabilité du Ministère	100 % des mesures mises en place d'ici 2010	67 % des mesures
Nombre d'entreprises et d'associations soutenues financièrement pour l'implantation de mesures de conciliation travail-famille	212 entreprises et associations d'ici 2010	Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille rendu public
Nombre de projets issus de la communauté financés en matière de conciliation travail-famille	40 projets d'ici 2010	26 projets

10. Il s'agit uniquement des garderies subventionnées.

Rappelons d'abord que plusieurs mesures d'envergure ont été mises en place par le gouvernement afin de permettre aux travailleuses et travailleurs de mieux concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales. Mentionnons les figures de proue que sont les services de garde, avec 205 823 places à contribution réduite au 31 mars 2009, et le Régime québécois d'assurance parentale, en vertu duquel des prestations atteignant 1,6 milliard de dollars ont été versées en 2008.

En décembre 2006, le gouvernement a rendu publique la politique gouvernementale intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Le Plan d'action 2007-2010 qui l'accompagne comprend plusieurs actions en matière de conciliation travail-famille (CTF). Les travaux entrepris en 2006-2007 relativement à la mise en œuvre des actions placées sous la responsabilité du Ministère se sont poursuivis en 2008-2009. Le Ministère a réalisé 6 actions qui correspondent à 67 % de l'ensemble des mesures de CTF dont il a la responsabilité.

Parmi les réalisations de 2008-2009, mentionnons d'abord la nouvelle section du site Internet du Ministère (action 35), qui a été mise en ligne en juin 2008. Consacrée à la CTF, elle regroupe l'information s'adressant à trois groupes cibles : les citoyens, les entreprises et les communautés.

En mars 2009, le Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (action 36) a été lancé; il se compose de deux volets, l'un pour les entreprises et l'autre pour les associations. Ainsi, ce programme s'adresse d'une part aux petites et moyennes entreprises désireuses de se doter de pratiques favorisant la CTF; il permet, d'autre part, de soutenir les associations patronales, syndicales, professionnelles ou sectorielles qui veulent réaliser des projets visant à apporter des solutions concrètes à des problèmes liés à la CTF. Celui-ci a fait l'objet d'une consultation auprès des membres du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, lequel regroupe des organismes patronaux et syndicaux.

Aussi en mars 2009, le Ministère et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec ont signé une entente concernant la remise de prix CTF (action 37), afin de souligner l'excellence de certaines entreprises en la matière. Cette remise aura lieu en 2009-2010.

Par ailleurs, l'élaboration de la norme consensuelle relativement à la CTF (action 38) se poursuit, en étroite collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec, responsable des travaux. La norme devrait être instaurée en 2009-2010.

Quant au nouveau programme concernant les politiques familiales municipales (action 40), il a été annoncé en juin 2008 à la suite de l'évaluation faite à l'automne 2007 auprès de municipalités et de municipalités régionales de comté (MRC), participantes ou non. Il s'inscrit dans la continuité de celui qui a pris fin le 31 mars 2008 et il se poursuivra jusqu'au 31 mars 2011. Depuis 2002, 473 municipalités et 21 MRC ont été soutenues grâce à ce programme.

Par l'intermédiaire du Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille (action 43), 26 projets ont été soutenus financièrement au cours de l'automne 2008, pour un total de 994 149 $. Le programme vise à encourager la recherche de solutions novatrices aux questions touchant les services à offrir et l'organisation des milieux de vie sous l'angle de la CTF. En vue de répondre le mieux possible aux besoins des familles en cette matière, les projets reposent sur la concertation des différents partenaires.

Axe d'intervention : Le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants

Objectif : *Accroître la présence de politiques familiales dans les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC).*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de politiques familiales municipales en tenant compte des résultats de l'évaluation du programme réalisée.*

Depuis 2002, le Ministère offre aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) un soutien financier et technique pour l'élaboration ou la mise à jour de leur politique familiale. Le soutien technique du Ministère est fourni par le Carrefour action municipale et famille (CAMF).

Le Programme de soutien aux politiques familiales municipales vise à favoriser la création d'environnements favorables aux familles, aux jeunes et aux personnes aînées par l'adaptation des services municipaux aux réalités et aux besoins respectifs de ces populations cibles. En adoptant une politique familiale, le conseil municipal souscrit au concept « penser et agir famille » pour améliorer la qualité de vie de ses citoyens.

Depuis le début du programme en 2002, 473 municipalités s'y sont inscrites, parmi lesquelles 243 ont élaboré leur politique sur une base individuelle alors que 230 l'ont fait conjointement avec les 21 MRC qui ont présenté une demande au Ministère. Le programme a permis ainsi de toucher 6,2 millions de personnes, représentant 80 % de la population du Québec.

Un programme révisé a été annoncé le 12 juin 2008 à la suite de l'évaluation menée à l'automne 2007 auprès de municipalités et de MRC. Il s'inscrit en continuité avec celui qui a pris fin le 31 mars 2008 et il se poursuivra jusqu'au 31 mars 2011. Une priorité est accordée aux municipalités de petite taille et aux régions où le taux de participation est plus faible par rapport à l'ensemble des régions du Québec.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Nombre de municipalités et de MRC ayant élaboré ou mis à jour leur politique familiale ou élaboré leur plan d'action	475 municipalités et 23 MRC d'ici 2012	473 municipalités et 21 MRC
Taux de la population couverte par une politique familiale municipale	90 % de la population couverte d'ici 2012	80 % de la population

En 2008-2009, 24 municipalités ont pris part au programme. Ainsi, quatorze municipalités ont fait une demande pour élaborer une politique familiale municipale, deux voulaient mettre en œuvre leur plan d'action et huit désiraient mettre leur politique à jour. Le Ministère a offert son soutien à trois grandes villes qui souhaitaient la mise à jour de leur politique de façon à mieux répondre aux besoins des familles, de leurs plus jeunes membres jusqu'aux aînés. Il s'agit des villes de Trois-Rivières, de Lévis et de Gatineau. Ces mises à jour incluent le soutien financier du Ministère et le soutien technique du CAMF.

Depuis le 1er mars 2009, les municipalités et les MRC peuvent intégrer un volet s'adressant aux aînés à leur politique familiale, que celle-ci soit nouvelle ou mise à jour, et au plan d'action qui en découle. Ici aussi, le CAMF accompagne les municipalités et les MRC dans leur démarche. Cinq municipalités – Saint-Magloire, Varennes, Saint-Lambert, Mascouche et Malartic – ont entrepris des travaux visant à intégrer un tel volet à leur politique familiale et font l'objet d'un encadrement soutenu qui devrait mener à l'approbation de leur nouvelle politique et des outils s'y rapportant.

Objectif : *Soutenir, en partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon, le développement global des enfants de 5 ans et moins en situation de pauvreté afin de favoriser la réussite de leur entrée scolaire et la poursuite de leur scolarité.*

Dans le cadre du Discours sur le budget 2008-2009, le gouvernement a annoncé, conjointement avec la Fondation Lucie et André Chagnon, la création d'un fonds destiné à venir en aide aux enfants de 5 ans et moins connaissant une situation de pauvreté et à leurs parents. Ce fonds sera doté de 15 000 000 $ annuellement par le gouvernement et de 25 000 000 $ annuellement par la Fondation Lucie et André Chagnon, pour un total de 400 000 000 $ au terme des dix prochaines années. La contribution gouvernementale proviendra des revenus générés par la taxe sur les produits du tabac.

Une entente de principe a été signée au printemps 2008 par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille de l'époque, Mme Michelle Courchesne, par la ministre des Finances, ministre des Services gouvernementaux, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor, Mme Monique Jérôme-Forget, et par M. André Chagnon, de la Fondation Lucie et André Chagnon. Par ailleurs, une lettre d'intention a été signée par le ministre de la Famille,

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Fonds créé	Création du fonds en 2009	Projet de loi n° 7 créant le fonds déposé à l'Assemblée nationale
Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2009	–
Plans d'action locaux financés	Financement de plans d'action locaux à partir de 2010	–

M. Tony Tomassi, et par la Fondation Lucie et André Chagnon en janvier 2009. Enfin, le projet de loi n° 7 instituant le fonds a été déposé à l'Assemblée nationale le 11 mars 2009.

La création du fonds pour le développement des jeunes enfants est conditionnelle à l'adoption de ce projet de loi. Ce n'est qu'ensuite que des résultats à l'égard des cibles relatives à la mise en place de la société de gestion du fonds et au financement de plans d'actions locaux pourront être observés.

Objectif : *Soutenir financièrement l'action communautaire Famille pour répondre à la diversité des besoins des familles sur l'ensemble du territoire du Québec.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 :
- *Améliorer le financement des organismes communautaires Famille.*
- *Soutenir financièrement les organismes communautaires qui offrent des services de haltes-garderies.*

Le Ministère se soucie de contribuer au mieux-être des familles en collaboration avec les partenaires du milieu communautaire, dont l'apport au développement social du Québec est primordial. Les organismes communautaires Famille constituent en effet des ressources de première ligne extrêmement importantes. Depuis longtemps, ils ont fait la preuve de leur capacité à répondre avec souplesse et rapidité aux besoins particuliers des parents, en complémentarité avec les services publics existants. L'enrichissement de la relation parent-enfant et le soutien du rôle parental se situent au cœur de leur mission. Leur intervention a notamment trait au soutien à domicile des nouveaux parents, à la cuisine santé collective, au prêt de jeux éducatifs, à l'organisation d'ateliers pour les parents ainsi qu'à la valorisation du rôle parental et des services aux nouveaux arrivants pour faciliter l'intégration de ces derniers à la société et au marché du travail.

Dans le cadre de son Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles, le Ministère a versé, en 2008-2009, un montant de 16 000 000 $ à 260 organismes communautaires Famille locaux et à 7 regroupements nationaux d'organismes communautaires Famille en appui à leur mission globale. Cette somme inclut un supplément de 1 800 000 $ accordé pour soutenir encore davantage les services qu'ils offrent aux parents et aux enfants du Québec. À cet égard, le Ministère a consulté les représentants du milieu communautaire Famille membres de la Table de partenaires en matière de reconnaissance et de financement des organismes communautaires Famille avant de définir ses orientations.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Nombre d'organismes communautaires Famille financés	Soutien financier accordé à 267 organismes communautaires Famille annuellement	267 organismes communautaires Famille financés

Les haltes-garderies communautaires

C'est en 2006-2007 que le gouvernement du Québec annonçait l'octroi ponctuel de 3 000 000 $ destinés à soutenir la consolidation des activités dans les haltes-garderies communautaires. Le budget de 2007-2008 montrait la reconduction du montant pour ces activités.

Les usagers d'une halte-garderie sont des enfants dont les parents ont recours directement aux services de l'organisme ou ont été adressés à celui-ci par l'un des partenaires du milieu, tels que les centres de santé et de services sociaux, les centres jeunesse et les organismes communautaires. Ces services permettent à des parents, principalement issus d'un milieu défavorisé, de participer à des activités d'intégration sociale et professionnelle, de faire du bénévolat ou de s'accorder un répit lorsqu'ils s'occupent à plein temps de leurs enfants à la maison.

En 2008-2009, 254 organismes ont obtenu un soutien financier pour leur halte-garderie, dont près de 70 % sont des organismes communautaires Famille qui relèvent du Ministère pour leur financement en appui à leur mission globale. Les autres sont des organismes communautaires qui sont rattachés au ministère de la Santé et des Services sociaux, au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ou au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Axe d'intervention : Une information sur l'aide destinée aux familles

Objectif : *Améliorer la diffusion et l'échange de l'information sur l'aide destinée aux familles.*

Comme l'indique le Plan stratégique 2008-2012, la création d'un mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires est prévue en 2009-2010. Des travaux seront donc menés à cet effet au cours de la prochaine année financière.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, cinq plaintes se rapportant au site Web ministériel ont été reçues au Ministère. Lorsqu'il y avait lieu d'effectuer des changements ou des corrections, le Bureau des plaintes ou une autre unité administrative en a avisé l'équipe affectée au site et cette dernière a fait les modifications nécessaires.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Mécanisme d'information et d'échange avec les partenaires créé	Mécanisme créé en 2009-2010	–
Taux de satisfaction relativement au site Internet	Évaluation du taux de satisfaction à l'égard du site Internet Famille d'ici 2012	Analyse des plaintes relatives au site Internet et suivi effectués

Orientation 2
Favoriser le vieillissement actif et la pleine contribution des personnes aînées au développement du Québec

Au cours de l'année budgétaire 2007-2008, le ministère de la Famille et des Aînés a mis en œuvre, en collaboration avec ses partenaires, la *Stratégie d'action en faveur des aînés, Un milieu de vie amélioré, une participation encouragée*, laquelle sera en vigueur jusqu'en 2012. Cette stratégie gouvernementale cherche à favoriser la pleine contribution de la population âgée au développement du Québec. Elle contient des mesures qui visent à accroître le revenu disponible des aînés, à favoriser le maintien à domicile, à adapter les services et les infrastructures aux besoins des aînés ainsi qu'à renforcer la place de ceux-ci dans la société québécoise. La Stratégie d'action amène des investissements de près de 1 300 000 000 $ sur cinq ans.

L'engagement gouvernemental consistant à assurer la pleine contribution sociale, civique, culturelle, économique et professionnelle des personnes aînées au développement du Québec s'est encore accentué en 2008-2009, dans la foulée de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés tenue à l'automne 2007, dont le rapport a été publié le 5 mars 2008.

Le Ministère est maintenant responsable de coordonner la mise en œuvre des nouvelles actions dont il a été convenu pour donner suite aux demandes formulées par les citoyennes et citoyens à l'occasion de cette consultation. Trois axes d'intervention majeurs ont été retenus pour les prochaines années : l'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population, la promotion du vieillissement actif de la population et le développement de partenariats.

Axe d'intervention : L'adaptation des politiques publiques dans le contexte du vieillissement de la population

Objectif : *Coordonner les travaux du comité permanent de sous-ministres visant à favoriser l'adaptation continue des politiques et des programmes gouvernementaux aux réalités d'une société vieillissante.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Assurer le suivi des actions gouvernementales retenues en réponse à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés.*

Plusieurs experts, à l'échelle mondiale, reconnaissent l'importance de suivre l'évolution du phénomène du vieillissement de la population afin d'ajuster continuellement les politiques et les programmes publics à cette nouvelle réalité. Au printemps 2008, sur décision du Conseil des ministres, était créé le comité interministériel permanent de sous-ministres sur l'adaptation des politiques et des programmes au vieillissement de la population.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Rapport sur l'adaptation des politiques et des programmes publics déposé au Conseil des ministres	Un rapport par année	En cours de réalisation

Le comité se compose de quatorze sous-ministres. Son mandat comprend trois volets : dresser l'inventaire des politiques et des programmes publics destinés aux personnes aînées, les évaluer, puis comparer les bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs afin, notamment, de formuler des recommandations; faire le suivi des engagements gouvernementaux découlant de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés; faire rapport annuellement au Conseil des ministres sur l'adaptation des politiques publiques aux réalités de la société vieillissante.

Le comité a retenu neuf enjeux prioritaires favorisant le vieillissement actif, lesquels seront traités sur une période de trois ans. Le premier rapport au Conseil des ministres rend compte de l'avancement des travaux effectués en 2008-2009 sur les trois premiers enjeux que sont l'adaptation des milieux de travail, la lutte contre la maltraitance ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il sera soumis au Conseil des ministres au cours des prochains mois.

Objectif : *Élaborer un plan d'action et mettre en œuvre des mesures, en concertation avec les partenaires concernés, pour lutter contre la maltraitance chez les personnes aînées.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Assurer le suivi des actions gouvernementales retenues en réponse à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés.*

La lutte contre la maltraitance fut l'une des lignes de force de la consultation publique menée à l'automne 2007. Le gouvernement a confié à la ministre responsable des Aînés le mandat d'élaborer et de rendre public un plan d'action qui ciblera autant la personne aînée autonome et en santé que celle qui est vulnérable ou en perte d'autonomie. Ce plan d'action tiendra compte de tous les milieux de vie des personnes aînées, soit le domicile, le logement social et le centre d'hébergement. Il s'attaquera à tous les types de maltraitance, qu'elle soit physique, psychologique, sexuelle, matérielle ou financière, à la négligence ainsi qu'à la violation des droits de la personne. Neuf ministères sont étroitement associés à ces travaux et quatre experts reconnus accompagnent le Ministère. Un canevas du plan d'action a été déposé à la ministre. Il est prévu de rendre le plan d'action public à l'automne 2009.

La reddition de comptes sur la mise en œuvre des mesures dont le Ministère aura la responsabilité s'effectuera après l'adoption du plan d'action.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Plan d'action gouvernemental déposé	Plan d'action gouvernemental déposé en 2009	Canevas du plan d'action déposé à la ministre responsable des Aînés
Mesures mises en œuvre	Mesures mises en œuvre à partir de 2009	–

Axe d'intervention : Le développement de partenariats

Objectif : *Soutenir des initiatives locales, régionales et nationales destinées aux personnes aînées.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Soutenir financièrement les Tables régionales de concertation et subventionner les organismes d'aînés, notamment dans le cadre du programme* Du cœur à l'action pour les aînés du Québec.

Depuis maintenant huit ans, le Ministère gère le programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec* (appelé anciennement *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec)*, qui vise à offrir un soutien financier aux organismes regroupant des aînés ou travaillant auprès de ces personnes. Afin d'améliorer les conditions de vie des personnes aînées et de soutenir ces dernières dans leur participation essentielle au fonctionnement harmonieux de notre société, le budget du programme, augmenté de 700 000 $ depuis deux ans, atteint 1 600 000 $. Cette somme a permis de financer 80 projets soumis par des organismes issus du milieu communautaire en 2008-2009, pour une somme totale de 1 583 123 $ – soit 98,9 % de la somme prévue. Le nombre de projets subventionnés dépend non seulement de la qualité générale des projets présentés, mais aussi du montant global octroyé à chacun des organismes. La somme effectivement investie dans ce programme varie légèrement par rapport à la prévision en raison du fait que les versements aux organismes s'effectuent sur une période de deux ans. En effet, les demandeurs reçoivent 90 % de leur subvention la première année et le reste est versé après le dépôt du rapport d'activités relatif à leur projet.

Le Ministère assure également le financement des 17 tables régionales de concertation des aînés. En 2007-2008 et 2008-2009, le soutien financier annuel de base accordé à chacun de ces organismes partenaires a été de 40 000 $, une augmentation de 54 % par rapport à 2006-2007. Le montant total versé s'élevait donc à 680 000 $, ce qui représente 100 % de la somme prévue. Créées en 1999, ces tables favorisent la concertation entre les aînés, les représentants d'organismes qui regroupent des aînés ou qui travaillent auprès de ces personnes et les représentants d'institutions publiques qui se consacrent au maintien et à l'amélioration de la qualité de vie de la population âgée ainsi qu'à l'engagement de celle-ci dans le développement de la société. Les tables offrent aux aînés un lieu régional d'échange qui leur permet de cerner les principaux enjeux

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Sommes investies	100 % des sommes allouées annuellement	Programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec* : 98,9 % Tables régionales de concertation des aînés : 100 % Programme *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés* : 98,4 %
Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–

les concernant et d'unir leurs voix pour mieux faire connaître leurs besoins. Elles constituent une organisation reconnue par le gouvernement et par les décideurs régionaux.

Au cours de l'exercice 2008-2009 s'est ajouté un nouveau programme de soutien aux initiatives visant l'accroissement du respect à l'égard des aînés. Il s'agit ici d'encourager l'amélioration des environnements de façon à favoriser le vieillissement actif et l'épanouissement des personnes aînées. Plus précisément, le programme permet de financer tant des travaux de recherche que des projets pluriannuels visant soit à expérimenter des approches ou des façons de faire novatrices, soit à proposer des moyens d'action pour le mieux-être des aînés. Un volet du programme permet d'appuyer des initiatives locales, régionales ou nationales issues principalement des organismes communautaires et liées aux milieux ou aux conditions de vie des personnes aînées et de leur entourage. Ce programme est doté annuellement d'une somme reconductible de 5 000 000 $. Au total, 98,4 % de la somme prévue (4 918 700 $) a été allouée à 100 organismes.

Les résultats seront évalués au terme des ententes.

Objectif : *Soutenir l'ensemble des conférences régionales des élus (CRE) pour permettre l'adaptation des services et des infrastructures régionales offerts aux personnes aînées.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie d'action en faveur des aînés.*

Le ministère de la Famille et des Aînés est responsable du volet de la Stratégie d'action en faveur des aînés relatif à la conclusion d'ententes avec les conférences régionales des élus (CRE) portant sur l'adaptation des services et des infrastructures aux besoins des personnes aînées. Depuis l'exercice financier précédent, une somme annuelle de 2 500 000 $ est consentie à cette mesure qui doit durer cinq ans. Les ententes signées en 2007-2008 avec les 21 CRE contiennent des actions porteuses de résultats concrets pour les personnes aînées. Les CRE et d'autres partenaires ayant eux aussi injecté près de 5 000 000 $ additionnels jusqu'à maintenant, l'investissement total dans cette mesure atteindra 17 500 000 $ au terme de la période de cinq ans. Au 31 mars 2009, toutes les CRE avaient déposé un plan d'action annuel ou pluriannuel découlant de l'entente qu'elles ont conclue avec le Ministère. Les thèmes retenus par les CRE sont notamment les suivants : les proches aidants, le logement, l'accès à l'information, la prévention des abus, le bénévolat, le transport, la situation financière, les saines habitudes de vie et le concept « Municipalités amies des aînés ».

L'évaluation des résultats sera effectuée au terme des ententes.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Taux de CRE soutenues	100 % des CRE soutenues en 2008	100 % des CRE
Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–

Objectif : *Élaborer des ententes particulières avec des organismes nationaux et d'autres partenaires visant la promotion du droit des aînés à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté, et en faire le suivi.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie d'action en faveur des aînés.*

Un autre volet de la Stratégie d'action en faveur des aînés concerne le renforcement de la place des personnes aînées dans la société. Ainsi, le Ministère finance plusieurs regroupements d'organismes réunissant des aînés ou travaillant auprès de ces personnes pour la réalisation de projets qui visent la promotion du droit de celles-ci à la dignité et au plein exercice de leur citoyenneté. Ces projets peuvent s'échelonner sur quelques années. Instaurée pour cinq ans en 2007-2008, avec un budget de 1 000 000 $ par année, cette mesure a permis de rehausser le financement des tables régionales de concertation des aînés et de contribuer au financement d'une campagne orientée sur la promotion d'une image positive du vieillissement. En outre, des projets d'envergure avec des organismes nationaux ont été soutenus par l'intermédiaire de ce volet de la stratégie. Par exemple, une entente a été conclue avec le Regroupement provincial des comités des usagers, laquelle porte sur la conception d'une boîte à outils à l'intention des comités d'usagers et d'un programme de formation s'adressant aux représentants régionaux. Mentionnons aussi que le Regroupement des aidants naturels du Québec a reçu une subvention pour dresser le portrait des pratiques relatives au soutien des proches aidants à l'échelle de la province et produire des outils qui faciliteront la mise en œuvre d'initiatives permettant d'améliorer ce soutien.

En 2008-2009, 97,4 % de la somme prévue pour ce volet de la Stratégie d'action en faveur des aînés a été investie.

Les résultats seront évalués au terme des ententes.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Sommes investies	100 % des sommes investies en 2008	97,4 % des sommes investies
Résultats obtenus au terme des ententes	Évaluation des résultats d'ici 2012	–

Objectif : *Renforcer les services de répit et d'accompagnement aux proches aidants des aînés, en partenariat avec le holding de la famille de Lucie et André Chagnon.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Assurer le suivi des actions gouvernementales retenues en réponse à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés.*

En 2001, on estimait le nombre de proches aidants à un peu plus d'un million au Québec; ces personnes assurent entre 70 et 85 % des soins donnés à domicile. À l'occasion du Discours sur le budget 2008-2009, le gouvernement annonçait qu'il avait conclu un accord de principe visant à créer un partenariat avec Sojecci II ltée, holding de la famille de Lucie et André Chagnon, en vertu duquel seront financés des activités, des projets et des initiatives favorisant le soutien aux proches aidants. Le fonds servira à créer des conditions ou des environnements qui permettront notamment de multiplier les services de répit et d'accompagnement offerts aux proches aidants, d'accroître la formation de ces personnes et de développer les services d'urgence ou d'autres services axés sur l'amélioration de la qualité de vie des aidants.

L'entente prévoit que 200 000 000 $ seront consacrés à cet objectif pendant les dix prochaines années, à hauteur de 150 000 000 $ par le gouvernement du Québec et de 50 000 000 $ par Sojecci. Un protocole d'entente définira le fonctionnement de la société de gestion qui administrera l'argent. Le projet de loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants des aînés a été déposé à l'Assemblée nationale le 11 mars 2009. Des consultations particulières ont eu lieu à la fin du mois de mars dans le cadre d'une commission parlementaire; autant des organismes s'occupant des proches aidants que des experts ont pu exprimer leurs attentes relativement au nouveau fonds. Dès que le projet de loi aura été adopté et que la société de gestion aura été créée, des projets pourront être financés.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Fonds créé	Création du fonds en 2009	Projet de loi n° 6 créant le fonds déposé à l'Assemblée nationale
Société de gestion du fonds mise en place	Mise en place d'une société de gestion du fonds en 2010	–
Projets financés	Financement de projets à partir de 2010	–

Axe d'intervention : La promotion du vieillissement actif de la population

Objectif : *Soutenir l'implantation de l'approche « Municipalités amies des aînés ».*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie d'action en faveur des aînés.*

En conformité avec la Stratégie d'action en faveur des aînés, le Ministère a adopté un cadre de référence relatif à la promotion d'un mode de vie physiquement actif et de saines habitudes de vie. Ce cadre de référence prévoit le financement de projets conçus selon l'approche que nous appelons « Municipalités amies des aînés ». Inspirés du *Guide mondial des villes-amies des aînés* publié en 2007 par l'Organisation mondiale de la Santé, sept projets pilotes ont vu le jour au Québec en 2008. Cette vaste expérimentation, d'une durée de cinq ans, a pour but d'explorer des initiatives locales de développement des communautés favorisant le vieillissement actif des personnes aînées, d'en mesurer le potentiel et d'en dégager des avenues prometteuses dans l'optique de leur application à différentes agglomérations. Les sept milieux sélectionnés sont : Québec, Sherbrooke, Rimouski, Rivière-du-Loup, Granby, Drummondville et la MRC de Témiscamingue. Le Centre de recherche sur le vieillissement soutient les municipalités dans l'implantation du projet pilote et veille à la formation des intervenants; de plus, il évaluera les retombées de ces projets et l'atteinte des objectifs.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Nombre de projets pilotes soutenus et accompagnés	Sept projets pilotes réalisés d'ici 2012	Sept projets pilotes soutenus et accompagnés

Objectif : *Sensibiliser la population aux réalités des personnes aînées dans la société.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie d'action en faveur des aînés.*

La rapidité à laquelle se produit le phénomène du vieillissement de la population touche particulièrement le Québec. Par conséquent, il est devenu essentiel de s'assurer que la perception des Québécois à l'égard des aînés soit la plus positive possible afin que ceux-ci vivent dans une société où ils peuvent s'épanouir et à laquelle ils peuvent contribuer, tant socialement qu'économiquement.

La première phase de la campagne de sensibilisation visant à promouvoir une image positive du vieillissement et à combattre l'âgisme a été lancée au printemps 2008. Parmi les moyens de communication utilisés, citons, entre autres, un message radiophonique, des affiches, des encarts ainsi qu'un message diffusé dans les salles de cinéma et à la télévision. La deuxième phase de cette campagne a eu lieu à l'automne 2008.

Afin de mesurer la notoriété de cette vaste campagne gouvernementale, un sondage Omnibus a été effectué en mai 2008. Les deux questions qui suivent ont été posées à 1 000 personnes.

QUESTION 1

Avez-vous vu une publicité télévisée montrant des personnes âgées et dont le thème musical est la chanson *Une chance qu'on s'a* ?

Groupe d'âge	Pourcentage des réponses positives
18-34 ans	40,7 %
35-44 ans	42,7 %
45-54 ans	53,2 %
55 ans ou plus	42,2 %

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Nombre de campagnes menées	Au minimum, deux campagnes menées d'ici 2012	Une campagne menée
Taux de notoriété des campagnes	Non ciblé	Un sondage effectué

QUESTION 2

Selon vous, quel message cette publicité cherche-t-elle à transmettre aux téléspectateurs ?

Message	Pourcentage
Il faut s'entraider.	23,3 %
Les aînés contribuent à la société.	17,1 %
Les aînés sont importants.	13,9 %
Il faut apprécier les aînés.	8,8 %
Il ne faut pas maltraiter les aînés.	8,3 %
Il faut aider les aînés.	7,9 %
Il est important de ne pas les laisser seuls.	5,6 %
Autres	15,1 %

Ces résultats montrent qu'une grande proportion de la population a vu le message publicitaire diffusé à la télévision et que l'objectif de la campagne, qui, rappelons-le, était de promouvoir une image favorable du vieillissement, a été atteint.

Objectif : *Contribuer à l'adaptation de l'environnement de travail à la réalité de la main-d'œuvre vieillissante.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 : *Assurer le suivi des actions gouvernementales retenues en réponse à la consultation publique sur les conditions de vie des aînés.*

En décembre 2008, le Ministère créait le groupe de travail interministériel sur l'adaptation des milieux de travail. Il lui confiait le mandat de présenter la situation globale des travailleurs âgés dans les différents milieux de travail, de définir les principaux axes de l'intervention gouvernementale en vue de l'adaptation de ces milieux et de faire des propositions concernant l'emploi ou le retour en emploi des travailleurs âgés. Le groupe de travail a remis son rapport au cours de l'exercice 2008-2009.

Parallèlement, le Ministère a pris contact avec la Commission des partenaires du marché du travail et les comités sectoriels de main-d'œuvre du tourisme, du commerce de l'alimentation et du commerce de détail au sujet d'éventuels projets qui permettraient de mieux faire connaître ce qui se fait déjà dans ces secteurs en matière d'embauche des travailleurs âgés. Le Ministère a également pris contact avec des associations regroupant des aînés et des retraités pour mesurer leur intérêt en ce qui a trait, notamment, à l'élargissement de leurs services au regard des possibilités d'emplois de leurs membres.

Enfin, la ministre responsable des Aînés a annoncé un partenariat avec l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec en vue d'accroître la francisation d'un plus grand nombre de petites et moyennes entreprises par l'intermédiaire de personnes retraitées de l'éducation. Ces dernières auront ainsi la possibilité de mettre leurs connaissances et leur expertise au service des personnes immigrantes.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Nombre d'ententes établies	Réalisation d'ententes de partenariat avec certains comités sectoriels de main-d'œuvre d'ici 2011	Contact pris avec trois comités sectoriels de main-d'œuvre

Orientation 3
Moderniser et optimiser la prestation de services du Ministère et développer son organisation

Axe d'intervention : La planification de la main-d'œuvre

Objectif : *Élaborer des stratégies de gestion adaptées aux défis ministériels.*

La Direction générale de l'administration a entamé les travaux visant l'élaboration de sa stratégie de gestion adaptée aux défis ministériels. À cet égard, deux actions ont d'ores et déjà été menées, même si cette stratégie n'est pas encore tout à fait arrêtée. En premier lieu, une politique d'accueil et d'intégration du nouveau personnel a été élaborée; elle présente une démarche, des pistes d'action et des outils pour mieux préparer l'entrée des nouveaux employés au Ministère. En second lieu, une trousse d'information à l'intention des gestionnaires a été constituée. Ces derniers peuvent ainsi personnaliser l'accueil du nouveau personnel dans leur unité administrative.

Par ailleurs, le Ministère a conçu un programme de développement des compétences pour l'Agence des services à la famille. Ce programme comprend deux volets, soit la définition des profils de compétences et le développement continu.

Axe d'intervention : La modernisation des processus d'affaires et des systèmes informatiques

Objectif : *Réviser les processus soutenant l'offre de service du Ministère.*

Afin de bien intégrer la modernisation de ses systèmes informatiques aux habitudes de travail des employés, le Ministère a procédé à la révision de ses processus d'affaires, lesquels servent à soutenir directement son offre de service, son fonctionnement ou la gestion de sa main-d'œuvre.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Nombre de stratégies élaborées	Au moins une stratégie élaborée d'ici 2010	En cours de réalisation

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Taux de processus révisés et normalisés	Au moins 50 % des processus révisés d'ici 2012	En cours de réalisation

La révision des processus comprend :

- la description écrite et l'analyse des 187 processus d'affaires du Ministère;
- la proposition d'améliorations qui tiennent compte des principaux enjeux du Ministère;
- la présentation des différentes possibilités et de leurs scénarios respectifs aux autorités ministérielles en vue d'une prise de décision;
- la préparation de la phase de mise en œuvre des scénarios retenus;
- l'assistance pour la mise en œuvre de scénarios jugés prioritaires.

En 2008-2009, 104 des 187 processus ont été décrits et analysés.

Objectif : *Informatiser les processus soutenant l'offre de service du Ministère.*

Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009 :
– *Simplifier et optimiser les processus d'échange avec les partenaires du Ministère.*
– *Réaliser une réforme majeure du système informatique relié au financement des services de garde.*
– *Rendre l'opportunité aux services de garde de transmettre en ligne leur rapport financier annuel.*

La modification de trois systèmes informatiques permet au Ministère de moderniser ses actifs informationnels pour une meilleure prestation électronique de ses services.

- Le premier système a trait au site Web ministériel (SWM), qui est destiné à la population (Internet), aux partenaires du Ministère (extranet) ainsi qu'à ses employés (intranet). Ce site constitue le point central d'accès aux renseignements, aux services en ligne et aux applications du Ministère.
- Le deuxième système informatique touché par la modernisation se rapporte à l'environnement informationnel ministériel (EIM). Il s'agit ici de mettre en place, parmi les assises informationnelles relatives à la conservation et à l'exploitation des données, celles qui permettent de mieux connaître les besoins des clientèles ciblées par le Ministère et d'améliorer l'adéquation entre les programmes et ces besoins. Cet actif informationnel permettra d'améliorer l'analyse et l'évaluation des programmes.
- Le troisième et dernier système informatique devant être modernisé est celui qui sert à la gestion du financement des services de garde (GDF), dont l'objet est le calcul, l'attribution et la gestion des subventions à ces services. Les modifications ont pour but d'assurer la saine gestion des fonds publics et d'améliorer la prestation des services.

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
État d'avancement de la mise en œuvre des systèmes informatiques	Trois systèmes informatiques mis en œuvre (GDF, SWM, EIM) d'ici 2012	Près de 15 % des modifications à apporter aux systèmes informatiques effectuées

En 2008-2009, au chapitre de la modernisation des systèmes informatiques, les réalisations ont été les suivantes :

- concernant le site Web ministériel, l'adhésion à ClicSÉQUR – service d'authentification offert aux ministères et aux organismes, qui permet aux utilisateurs d'avoir accès aux services en ligne en toute sécurité;
- au regard de la gestion du financement, la participation de 39 services de garde à un projet pilote qui leur permet de transmettre en ligne leur rapport financier au Ministère – possibilité qui sera offerte à l'ensemble des services de garde en 2009.

Axe d'intervention : La concrétisation de la préoccupation éthique

Objectif : *Déterminer les questions éthiques majeures liées aux partenariats gouvernementaux et non gouvernementaux et mettre en œuvre les actions appropriées.*

D'entrée de jeu, la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dit que le Ministère offre des services en partenariat, ce qui l'amène à s'associer à plusieurs partenaires afin de réaliser sa mission. Parce qu'elle teinte la réflexion éthique, cette condition d'exercice de la mission ministérielle, qui est à la fois caractéristique et délicate, se devait d'être approfondie.

À cette fin, le Ministère a d'abord fait l'inventaire des questions éthiques liées à ses partenariats, principalement au regard des relations susceptibles de s'établir et des interrogations éventuelles.

De fait, les pratiques de partenariat peuvent entraîner des relations à trois niveaux, chacun d'eux étant soit exclusivement gouvernemental (interne), soit mixte (gouvernemental et hors-gouvernement) : 1) le niveau des rapports des autorités gouvernementales entre elles ou avec les principaux acteurs socioéconomiques de la société; 2) celui des rapports des organisations publiques entre elles ou avec les autres organisations; 3) celui des rapports des fonctionnaires entre eux ou avec les autres chargés de dossiers au sein des organisations non gouvernementales. Chacun de ces niveaux comporte des enjeux qui lui sont propres, notamment sur le plan de l'éthique.

Les partenariats peuvent également susciter des conflits d'intérêts, qu'il faut tenter d'éviter en s'interrogeant sur les possibilités qu'apparaissent de tels conflits.

Au terme de l'effort relatif à l'inventaire des questions éthiques liées à ses partenariats, le Ministère a retenu les questions qui présentaient de réels dilemmes. Leur étude s'amorcera au cours de la prochaine année financière. Le Ministère entamera ensuite sa réflexion sur les actions à mettre en œuvre au regard des questions éthiques retenues.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Questions éthiques majeures déterminées	Questions éthiques majeures déterminées en 2008	Questions éthiques majeures déterminées
Actions mises en œuvre	Actions mises en œuvre d'ici 2012	–

Axe d'intervention : L'efficience de la gestion ministérielle

Objectif : *Cibler l'ensemble des risques ministériels modérés et majeurs, concevoir et appliquer des contrôles à leur égard.*

Au cours de l'hiver 2007 et du printemps 2008, la liste des risques ministériels les plus importants a été dressée. Ces risques ont été décrits et classés par catégorie (risques majeurs ou modérés). Une consultation a été effectuée auprès de l'ensemble des gestionnaires afin de recueillir leurs commentaires. Il s'agissait par la même occasion de les sensibiliser aux risques ciblés et de s'assurer d'une compréhension commune des enjeux soulevés par ces risques. Au terme de l'opération, six risques résiduels nécessitent la mise en œuvre de mesures de suivi et de contrôle. Des mesures de contrôle additionnelles devront être définies à leur égard au cours de 2009 et seront mises en place par la suite.

Par ailleurs, une formation sur la gestion des risques a été donnée à tous les gestionnaires en 2008.

Objectif : *Avoir mesuré l'effort exigé par l'accomplissement des principales activités ministérielles.*

En 2008, les autorités du Ministère ont convenu de définir les moyens permettant d'évaluer les ressources utilisées pour accomplir certaines activités. Ainsi, un projet pilote a été mené auprès d'une unité ministérielle pour établir les paramètres de la collecte d'information en vue de dresser le portrait d'ensemble des efforts des ressources humaines. Puisqu'une collecte semblable avait été entreprise au sujet des processus ministériels, il a été décidé d'attendre la fin du présent exercice avant d'établir ce portrait au cours de l'automne 2009.

Indicateurs 2008-2012	Cibles 2008-2012	Résultats 2008-2009
Risques ministériels modérés et élevés ciblés	Risques ministériels modérés et élevés ciblés en 2008	Risques ministériels modérés et élevés ciblés
Taux de mise en place des mesures de contrôle des risques ciblés	75 % des mesures de contrôle mises en place d'ici 2012	–

Indicateur 2008-2012	Cible 2008-2012	Résultat 2008-2009
Nombre d'activités pour lesquelles les efforts ont été mesurés	Efforts mesurés pour au moins une activité dans chacun des secteurs d'ici 2012	Projet pilote mené dans une unité ministérielle pour établir les paramètres à mesurer

Chapitre 4

Les résultats à l'égard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La présente section fait état des résultats à l'égard des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de la Famille et des Aînés.

Selon cette déclaration, le Ministère a adopté une démarche éthique[11] et amorcé un virage vert. On y lit aussi :

- qu'il offre des services en partenariat;
- que ses services sont facilement accessibles;
- qu'il offre des services de qualité;
- qu'il traite les plaintes sur les activités ministérielles et celles qui concernent les services de garde.

Des services en partenariat

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

Le Ministère participe annuellement aux travaux de plus de quarante comités externes ou interministériels permanents, incluant les sous-comités ministériels. Sa présence au sein de ces comités lui permet de contribuer à la définition d'orientations communes avec les ministères et les organismes sectoriels qui mènent des actions auprès des enfants et de leurs parents, des familles ou des personnes aînées.

En outre, il maintient divers liens de partenariat actif : avec le milieu communautaire – principalement les organismes communautaires Famille et les organismes communautaires Aînés; avec le milieu de la recherche – notamment l'Institut national de la recherche scientifique, le Conseil de développement de la recherche sur les familles du Québec et l'équipe de l'Étude longitudinale du développement des enfants; avec le milieu des services de garde éducatifs à l'enfance – soit les centres de la petite enfance, les garderies, les responsables d'un service de garde en milieu familial, les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial ainsi que les associations et les regroupements de services de garde.

Le Ministère a par ailleurs entamé des discussions ponctuelles avec des associations, tant patronales que syndicales, et avec des ministères à vocation socioéconomique touchant le travail, la famille ou les aînés.

Enfin, il conclut des ententes avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les conférences régionales des élus afin de les soutenir dans leurs initiatives au regard des familles et des personnes aînées, en plus de travailler en collaboration avec les organismes et les associations représentant le milieu municipal.

11. Les actions posées au regard de l'éthique sont précisées au chapitre 6, lequel porte sur les obligations découlant de lois et de politiques gouvernementales.

Des services accessibles

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

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

Activités publiques

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à près d'une dizaine de salons, au cours desquels ses représentants ont donné de l'information à la population. Le Ministère a également soutenu la présence des ministres à plus de 150 événements et activités publiques.

Volet Famille

Parmi les événements et les activités publiques, mentionnons, pour le volet Famille, l'annonce de la création de 18 000 places subventionnées dans les services de garde, les annonces relatives à divers programmes et mesures en matière de conciliation travail-famille ainsi que les lancements de guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite dans les services de garde.

Volet Aînés

Au regard du volet Aînés, relevons notamment les événements et activités liés aux actions gouvernementales mises en œuvre afin de répondre aux demandes faites par les aînés au cours de la consultation publique sur leurs conditions de vie. De plus, des annonces d'investissements en partenariat avec les conférences régionales des élus ont eu lieu dans plusieurs régions du Québec.

Publications

Durant l'année budgétaire 2008-2009, 22 documents ont été publiés par le Ministère ou les organismes qui relèvent des ministres. Chaque fois que cela a été possible, l'impression s'est faite sur papier recyclé. Lorsque l'occasion s'y prêtait, le Ministère a privilégié la diffusion des documents par voie électronique seulement.

Documents publiés par le Ministère en 2008-2009	
Volet Famille	19
Volet Aînés	2
Rapport annuel de gestion	1
Total	**22**

Demandes des médias

La réception des demandes émanant des médias est centralisée à la Direction des relations publiques et des communications. En 2008-2009, cette direction a répondu à plus d'une centaine de demandes d'information.

Le plus grand nombre de ces demandes avaient trait aux services de garde; suivaient respectivement les demandes liées à la famille et celles qui se rapportaient aux personnes aînées.

Le nombre de places à contribution réduite disponibles et leur répartition sur le territoire du Québec ainsi que le traitement des plaintes et le fonctionnement du réseau des services de garde dans son ensemble ont intéressé les médias. La conciliation travail-famille et le portrait des familles du Québec ont également retenu leur attention.

En ce qui a trait au volet Aînés, les journalistes ont essentiellement demandé des renseignements sur l'implantation des projets pilotes « Municipalités amies des aînés » dans plusieurs municipalités du Québec et sur la situation des proches aidants.

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

En 2008-2009, le Ministère a fait un ajout important à son site Web : deux centres de presse qui regroupent tous les communiqués de presse diffusés par le cabinet du ministre de la Famille et par le cabinet de la ministre responsable des Aînés. Au cours de la prochaine année budgétaire, le Ministère mettra en place un nouveau moteur de recherche qui permettra à l'internaute de repérer facilement tous les formulaires et toutes les publications.

La page d'accueil du site Web présente quatre grands axes : famille, services de garde, aînés, ministres et Ministère. Pendant le dernier exercice budgétaire, trois nouvelles rubriques se sont ajoutées à la page d'accueil : parents, partenaires et organismes. Ces rubriques comportent des hyperliens vers des pages Web internes ou externes dont le contenu est jugé pertinent pour les utilisateurs. D'un seul clic, elles permettent, par exemple, de se diriger vers la page Web des guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite dans les services de garde, d'en apprendre davantage au sujet du programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec* ou de trouver les coordonnées d'un organisme communautaire Famille.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi l'élaboration de son projet de nouveau site Web ministériel destiné à la fois à la population (Internet), aux partenaires (extranet) et au personnel (intranet). À l'avenir, ce site constituera le point central pour l'accès aux renseignements, aux services en ligne et aux applications du Ministère.

La partie du nouveau site Web consacrée aux partenaires sera accessible au cours de la prochaine année financière. Cet outil leur permettra de consulter, dans un environnement sécurisé, des renseignements qui les concernent directement. C'est aussi à partir de là qu'ils accéderont à la transmission électronique des données. Ainsi, les services de garde pourront notamment y remplir leur rapport financier annuel en ligne.

Enfin, les parents peuvent consulter le localisateur de services de garde, outil qui facilite leur recherche d'un service de garde et leur permet de voir son emplacement sur une carte. Ce service en ligne est fort populaire auprès des internautes. En effet, entre le 1er janvier et le 31 décembre 2008, plus de 1,5 million de recherches ont été effectuées dans les pages du localisateur de services de garde. Pour ce qui est du site Web dans son ensemble, il est consulté quotidiennement par quelque 1 800 personnes.

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

En 2008-2009, le Ministère a adopté son troisième plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, une responsabilité qui lui incombe dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. On y trouve 24 actions, dont 14 sont des actions reconduites touchant la famille, les services de garde, les personnes aînées, la recherche et l'évaluation, les ressources humaines, les ressources matérielles, les communications et le traitement des plaintes.

Le Ministère a aussi poursuivi sa collaboration aux travaux du comité interministériel portant sur les élèves handicapés de 12 à 21 ans. Font aussi partie de ce comité le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec. Les projets pilotes sur les services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans en dehors des heures de classe ont eux aussi été reconduits. De plus, le Ministère a financé quatre nouveaux projets dans le cadre du Programme de soutien à des projets issus de la communauté en matière de conciliation travail-famille.

Toutes les actions inscrites dans le plan d'action au regard de l'intégration des enfants handicapés fréquentant un service de garde ont également été reconduites en 2008-2009, puisqu'elles correspondent à des activités offertes sur une base continue. En réponse aux besoins relatifs au soutien supplémentaire de certains de ces enfants, la mesure exceptionnelle établie en collaboration avec le MSSS a elle aussi été reconduite. Dotée d'une somme annuelle de 720 000 $, cette mesure a profité à 143 enfants handicapés répartis dans 122 services de garde en 2008-2009. Par ailleurs, la concertation régionale des partenaires a permis de faciliter l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde. Le Ministère participe à ces travaux tout en sensibilisant les services de garde et les milieux intéressés à l'intégration des enfants handicapés.

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

Des services de qualité

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

Indicateur	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie	9	3

Au cours de l'exercice 2008-2009, trois plaintes ont été déposées relativement au manque de politesse ou de courtoisie des membres du personnel du Ministère. Les plaignants, des gestionnaires d'un service de garde, ont rapporté une attitude irrespectueuse.

Les gestionnaires du Ministère dont relèvent ces employés ont été avisés et ont pris les mesures appropriées. Un suivi a été effectué auprès des plaignants pour les informer de ces mesures.

Engagement : *Nous fournissons de l'information claire.*

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

Indicateur	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	0	0

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

Dans le cadre des événements auxquels il participe, le Ministère reçoit plusieurs commentaires et suggestions. Ces commentaires et suggestions sont acheminés aux directions qu'ils concernent, tout comme ceux qui sont adressés à son Bureau des plaintes et ceux qui parviennent directement au ministre de la Famille ou à la ministre responsable des Aînés – lesquels font tous l'objet d'un traitement par le Ministère – ou, encore, ceux qui lui sont transmis par le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avec lequel le Ministère fait affaire. Les directions en tiennent compte au moment d'élaborer ou de réviser leurs politiques, programmes, mesures et processus.

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

En 2006, le Ministère s'est doté d'une politique sur les sondages qui établit les exigences minimales quant à la protection des renseignements personnels recueillis à l'occasion de collectes ou de communications de renseignements personnels effectuées par une unité administrative, un membre du personnel ou l'un des mandataires du Ministère. Cette directive est conforme aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et à celles de la Loi sur les archives.

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

Indicateur	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	0	0

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

Par ailleurs, en conformité avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi qu'avec la Loi sur les archives, le Ministère a constitué l'inventaire des fichiers de renseignements personnels qu'il possède. Cet inventaire contient :

- la désignation de chaque fichier constitué;
- les catégories de renseignements que renferme chaque fichier, et non les renseignements personnels eux-mêmes;
- les fins pour lesquelles les renseignements sont conservés;
- le mode de gestion de chaque fichier;
- la provenance des renseignements versés à chaque fichier;
- les catégories de personnes concernées par les renseignements versés à chaque fichier et celles qui y ont accès dans l'exercice de leurs fonctions;
- les mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels.

De plus, le Ministère tient un registre dans lequel il consigne les communications et les utilisations de renseignements personnels faites sans que le consentement de la personne intéressée n'ait été demandé expressément. Ce registre contient aussi la mention des collectes de renseignements personnels effectuées pour le compte d'un autre organisme public.

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

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

Afin d'assurer l'accessibilité à l'information sur les services de garde dans toutes les régions du Québec et de planifier la création des places additionnelles, le Ministère a conclu, en 2008-2009, 19 ententes administratives avec les conférences régionales des élus (CRE) concernant la production des plans régionaux d'accessibilité aux services de garde éducatifs.

Ces plans comprennent de l'information sur les priorités régionales en matière de création de places à contribution réduite dans les services de garde et sur la gestion régionalisée de l'inscription. Constituant un complément à l'information que le Ministère possède, ils lui permettent de prendre en compte, dans la création des 18 000 places à contribution réduite, les besoins particuliers de chaque région administrative du Québec. Ces plans régionaux peuvent être consultés sur chacun des sites Internet des CRE.

Le Ministère a aussi entrepris des travaux avec l'Institut de la statistique du Québec afin de préparer une nouvelle édition de l'*Enquête sur les besoins et les préférences des parents en matière de services de garde*.

Le traitement des plaintes

Nombre de plaintes	2007-2008	2008-2009	Variation (nombre)	Variation (%)
Nombre total de plaintes	2 040*	2 132	92	4,5
Nombre de plaintes relatives à la contribution réduite**	305	149	– 156	– 51,1
Nombre de plaintes pour d'autres motifs	1 735	1 983	248	14,3

* Chiffre révisé pour tenir compte des plaintes retenues.

** Regroupement des objets : Refus d'accès – Frais de garde de plus de 7 $; Expulsion – Frais de garde de plus de 7 $; Places à contribution réduite (PCR) – Frais de garde de plus de 7 $; PCR – Services offerts non conformes au Règlement; PCR – Frais de garde de plus de 7 $, aucun choix au contrat de services; PCR – Autres litiges liés aux frais de garde ou aux conditions de garde.

En 2008-2009, le Ministère a retenu 2 132 plaintes pour traitement, chiffre qui correspond à une augmentation de 4,5 % par rapport à l'exercice précédent. De ce nombre, 149 plaintes concernaient la contribution réduite, comparativement à 305 en 2007-2008. Mentionnons ici qu'à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur la contribution réduite, le 31 août 2006, la dénonciation par les parents de pratiques de surtarification avait généré plus de 800 plaintes en 2006-2007. Les interventions du Ministère auprès des prestataires de service ont permis d'obtenir des correctifs dans tous les cas signalés.

En ce qui a trait aux autres motifs, 1 983 plaintes ont été retenues pour traitement en 2008-2009. Elles portaient sur les services rendus par le Ministère, les milieux accueillant des enfants sans permis ou reconnaissance et les services de garde éducatifs.

Les principaux objets de plaintes traités en 2008-2009 à l'endroit des services de garde régis par la loi concernent les frais excédentaires (plus de 7 $), le manque de places à contribution réduite, le personnel de garde, les gestionnaires et l'alimentation.

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

Indicateur	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables	97,8 %	97,9 %

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

Depuis la révision et l'optimisation du processus relatif à la réception et au traitement des plaintes, en septembre 2008, l'accusé de réception est désormais envoyé par le Bureau des plaintes plutôt que par la direction régionale en cause.

Durant l'exercice 2008-2009, 97,9 % des plaintes non anonymes retenues pour traitement ont fait l'objet d'une communication verbale ou écrite dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

Engagement : *Nous en assurons le traitement confidentiel [des plaintes].*

Indicateurs	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009
Taux des plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %	99,9 %
Nombre de plaintes relatives au bris de la confidentialité	1	1

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour le personnel affecté au traitement des plaintes. La personne qui porte plainte est, dès la réception de celle-ci, assurée que l'examen s'y rapportant demeure confidentiel. De même, lorsque l'inspecteur communique avec le plaignant, il lui rappelle le caractère confidentiel des actions prises au cours du traitement de sa plainte. Advenant l'impossibilité que l'examen soit fait sans révéler l'identité du plaignant, ce dernier est alors invité à signer un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements nominatifs.

En plus d'être un engagement de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes adoptée par le Ministère. Cette procédure prévoit que les dossiers de plaintes sont entreposés sous clé au Bureau des plaintes, dans un local prévu à cette fin, et que l'accès aux locaux du Bureau des plaintes est limité à son personnel.

Au cours de l'année budgétaire 2008-2009, une plainte se rapportant au non-respect de la confidentialité dans le traitement des plaintes a été enregistrée. Elle concernait un message de réponse du Bureau des plaintes laissé sur une boîte vocale téléphonique. Afin d'améliorer les pratiques relatives à la protection de la confidentialité, un rappel de la procédure a été fait en guise de suivi auprès du personnel en cause.

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

Indicateur	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant	93,4 %	97,8 %

Jusqu'au 30 septembre 2008, le résultat du traitement d'une plainte était communiqué au plaignant par l'inspecteur des directions régionales. À partir du 1er octobre 2008, à la suite d'une démarche visant l'optimisation des processus de réception et de traitement des plaintes, il a été convenu que le Bureau des plaintes assumerait, sauf exception, l'ensemble des communications avec les plaignants, y compris l'envoi d'un avis faisant état des conclusions du traitement de leur plainte. Selon les nouvelles modalités mises en place, sur réception d'un avis de l'inspecteur l'informant que le traitement de la plainte est terminé, le Bureau des plaintes transmet au plaignant un avis des résultats.

En 2008-2009, le taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 97,8 %, ce qui représente une amélioration de la performance comparativement à l'an dernier (93,4 %).

Le plan d'amélioration des services

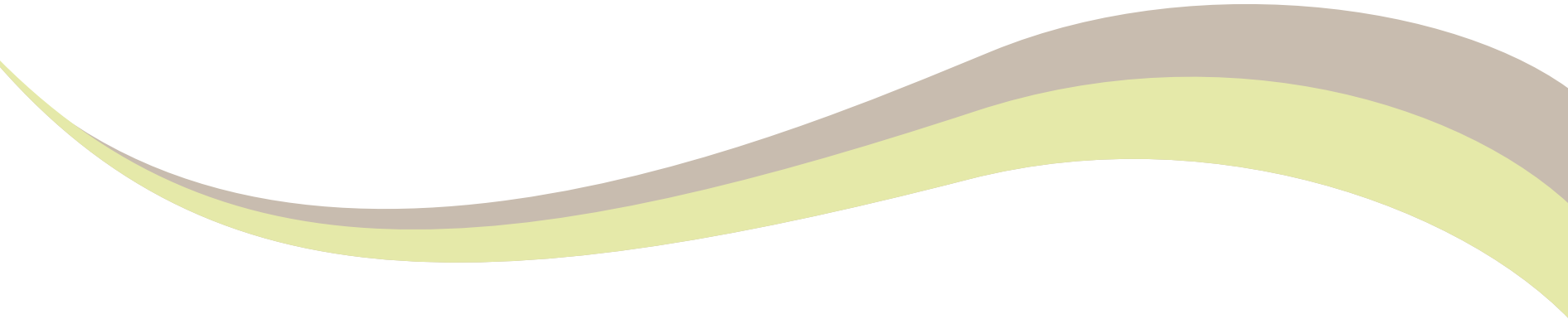
En avril 2008, le Ministère décidait de se doter d'un plan d'amélioration des services s'étendant sur une période de quatre ans. Ce plan devait tenir compte des deux facteurs inhérents à sa mission, soit :

- le fait qu'il offre très peu de services de première ligne;
- l'obligation qu'il a de s'associer à des partenaires de différents milieux pour réaliser sa mission.

Une telle spécificité a conduit le Ministère à insister autant sur les aspects touchant les usagers internes que sur ceux qui concernent les usagers externes au regard de la consolidation et du déploiement d'une culture de service, et à miser sur une plus grande capacité d'influence auprès de ses partenaires d'action. Cinq cibles ont été retenues par le Ministère pour la période 2008-2012 :

- améliorer la circulation de l'information à l'interne;
- développer les compétences de son personnel;
- clarifier les rôles et les responsabilités de ses unités;
- rendre plus efficaces ses relations au sein des partenariats qu'il a établis;
- améliorer les communications avec ses partenaires et la population.

Ayant choisi de répondre aux aspirations des employés et de favoriser la responsabilisation de ces derniers en les plaçant au cœur de la définition des gestes à faire, le Ministère a voulu stimuler le sens de l'initiative de ses gestionnaires et de leur personnel. Ainsi, à partir des cinq cibles retenues comme balises de l'amélioration des services, chacun des gestionnaires a été appelé à réfléchir et à s'engager avec son équipe sur la manière dont ils pouvaient, ensemble, contribuer à l'atteinte de ces cibles.



Chapitre 5

L'utilisation des ressources

Les ressources humaines

La gestion de l'organisation

Au 31 mars 2009, l'effectif total autorisé par le Secrétariat du Conseil du trésor était de 402 équivalents temps complet (ETC), dont 357 à statut permanent. Comparativement au 31 mars 2008, l'effectif autorisé a diminué sensiblement; il était alors de 454 ETC, dont 421 à statut permanent.

Le taux de roulement du personnel

Le taux de roulement du personnel s'établit à 9,28 % pour 2008-2009, comparativement à 10 % en 2007-2008.

La mobilisation des personnes

L'information

L'existence d'un milieu de travail harmonieux et propice à l'épanouissement comme au dépassement des personnes concerne autant les gestionnaires que les employés, qui établissent ensemble les moyens pour parvenir à créer un tel milieu. Le Ministère trouve très important de faire connaître ses objectifs stratégiques à son personnel et de l'informer régulièrement de l'évolution des grands dossiers de l'organisation.

Les relations entre employeur et employés

Les travaux des trois comités composés de représentants de l'employeur et du personnel se sont poursuivis au cours de l'exercice 2008-2009. Il s'agit des comités suivants :

- le comité ministériel sur l'organisation du travail;
- le comité ministériel de relations professionnelles;
- le comité mixte de relations professionnelles – unité fonctionnaires.

Le premier comité a été institué en vertu de l'Entente-cadre sur l'organisation du travail; la sous-ministre y siège d'office. Les deux autres s'intéressent aux conditions de travail.

Le Ministère a comme pratique de communiquer aux représentants syndicaux ses grands projets et les changements qui en découlent.

Le développement des personnes

Les travaux visant à définir les profils de compétences pour les principales classes d'emploi de l'Agence des services à la famille et du Ministère se poursuivront jusqu'en 2012. Ces profils constitueront une référence unique pour un certain nombre d'activités en matière de gestion des ressources humaines sur la base d'un langage commun à toute l'organisation.

La qualité de vie au travail

Le Programme d'aide aux employés du Ministère

Depuis sa création, le Ministère offre un Programme d'aide aux employées et employés (PAE) accessible à tout le personnel. Ce service, offert en impartition par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, permet d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels qui sont susceptibles de compromettre leur santé psychologique.

En 2008-2009, le PAE a augmenté son offre de service d'une intervention visant la réintégration au travail après une absence prolongée attribuable à un problème de santé mentale.

Les ressources budgétaires et financières

Les crédits votés

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le volume II du Budget de dépenses 2008-2009, les programmes suivants :

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

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

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants, en concertation avec les autres ministères et les organismes gouvernementaux. De plus, ce programme permet de planifier, de diriger et de coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère.

Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – assure le financement de la gestion des services à la famille et à l'enfance. Il permet de développer et de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs de qualité tout en assurant leur soutien financier. Ce programme a comme objectif de pourvoir au financement du service de la dette des centres de la petite enfance ainsi qu'à celui du régime de retraite à l'intention du personnel travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance. De plus, il permet d'accorder à des organismes communautaires s'occupant des familles le financement dont ils ont besoin pour remplir leur mission globale. Enfin, il assure le financement de la gestion du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ainsi que le fonctionnement du Conseil de la famille et de l'enfance.

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

L'utilisation des ressources budgétaires

En excluant le Curateur public, le budget de dépenses 2008-2009 du ministère de la Famille et des Aînés, tel qu'il est présenté au livre des crédits, s'élève à 1 902 286 700 $. Le budget de dépenses révisé s'élève à 1 913 644 010 $. Le supplément de 11 357 310 $ s'explique principalement par l'ajout des crédits suivants :

- 5 800 000 $ pour couvrir les besoins liés à la variation du nombre d'enfants bénéficiant des services de garde;
- 5 000 000 $ pour la mise en œuvre du programme *Soutien aux initiatives visant le respect des aînés*;
- 500 000 $, provenant du Secrétariat à la communication gouvernementale, pour la mise en œuvre d'activités de communication.

La dépense réelle totalise 1 910 973 917 $, soit 2 670 093 $ de moins que le budget révisé.

Les tableaux 1 à 3 présentent, pour chaque élément de programme, le budget de dépenses révisé ainsi que les dépenses réelles pour les exercices 2008-2009 et 2007-2008[12]. Le tableau 4 donne le même type d'information concernant le budget d'investissements.

TABLEAU 1

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

Programme 1 Planification, recherche et administration	Budget de dépenses révisé 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Dépenses réelles 2007-2008
Élément 1 – Planification, recherche et administration	25 859,0	25 533,9	23 410,4

Les principales variations du programme 1

Pour 2008-2009, les dépenses du programme 1 sont inférieures de 300 000 $ par rapport aux dépenses budgétisées. L'écart s'explique essentiellement par un retard dans la mise en œuvre du Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille.

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

TABLEAU 2

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

Programme 2 Mesures d'aide à la famille	Budget de dépenses révisé 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Dépenses réelles 2007-2008
Élément 1 – Gestion des services à la famille	22 003,2	21 373,1	20 388,4
Élément 2 – Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	1 730 984,9	1 730 073,2	1 627 320,6
Élément 3 – Service de la dette des centres de la petite enfance	20 960,4	20 960,4	14 172,7
Élément 4 – Régime de retraite	48 948,5	48 900,0	45 250,0
Élément 5 – Soutien aux enfants	33 285,1	32 776,7	34 095,7
Élément 6 – Organismes communautaires	16 090,5	16 089,4	14 179,7
Élément 7 – Conseil de la famille et de l'enfance	1 089,2	989,1	982,3
Total	**1 873 361,8**	**1 871 161,9**	**1 756 389,4**

Les principales variations du programme 2

Au programme 2, les dépenses réelles sont inférieures de 2 199 900 $ par rapport au budget révisé, l'écart étant de 0,1 %. L'argent non utilisé correspond principalement à la provision pour créances douteuses liée à la couverture du Soutien aux enfants (500 000 $) et aux sommes mises en réserve pour les imprévus.

TABLEAU 3

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

Programme 3 Condition des aînés	Budget de dépenses révisé 2008-2009	Dépenses réelles 2008-2009	Dépenses réelles 2007-2008
Élément 1 – Conseil des aînés	1 016,4	959,3	907,2
Élément 2 – Secrétariat aux aînés	13 406,9	13 318,8	7 375,6
Total	**14 423,3**	**14 278,1**	**8 282,8**

Les principales variations du programme 3

En ce qui concerne le programme 3, le fait que des ressources financières n'aient pas été utilisées s'explique, dans le cas du Conseil des aînés, par le ralentissement du rythme de travail prévu pour le Comité d'éthique sur le vieillissement et les changements démographiques alors que, dans le cas du Secrétariat aux aînés, il s'explique par le retard dans la production d'outils promotionnels et de guides.

Le budget d'investissements

Le tableau suivant présente le budget d'investissements, qui comprend les immobilisations ainsi que les prêts, les placements et les avances.

TABLEAU 4

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

Supercatégorie	Budget d'investissements 2008-2009	Investissements réels 2008-2009	Investissements réels 2007-2008
Immobilisations	26 524,1	8 650,1	5 029,8
Prêts, placements et avances	1 002,0	299,5	51,4
Total	**27 526,1**	**8 949,6**	**5 081,2**

Les principales variations au budget d'investissements

Les immobilisations concernent l'achat de biens capitalisables et le coût des développements informatiques. En 2008-2009, la partie non utilisée des crédits prévus à ce titre s'explique par un retard dans la réalisation du plan d'informatisation du Ministère.

Les crédits de 1 002 000 $ inscrits à titre de prêts, placements et avances visent principalement à venir en aide aux centres de la petite enfance qui ont pu éprouver des difficultés financières à la suite de la création des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Finalement, en 2008-2009, aucune aide financière n'a été versée pour cette raison. Les investissements réels correspondent aux avances faites pour soutenir la mise en place des guichets régionaux d'accès aux places à contribution réduite dans les services de garde.

Les ressources informationnelles

Le Ministère a confirmé sa participation au modèle de services partagés offert par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) en confiant à ce dernier la réalisation de son plan ministériel d'informatisation. Cela a donné lieu à une consolidation de ses ressources informationnelles qui lui permettra de mener à bien les nombreuses activités prévues dans son plan de gestion en la matière.

Le Ministère a amorcé, en 2008-2009, la réalisation de son plan d'informatisation. Ce plan porte sur le remplacement des systèmes devenus désuets et la mise en place des assises informationnelles requises pour relever les nouveaux défis. À terme, le Ministère bénéficiera d'une autonomie accrue, d'une accessibilité élargie ainsi que d'une souplesse certaine pour faire face aux changements, réglementaires ou autres.

La continuité des systèmes existants a été assurée et des améliorations ont été apportées à ceux-ci. Plus particulièrement, mentionnons :

- L'automatisation de certains processus opérationnels et la préparation à la transmission des rapports financiers annuels, qui ont représenté des investissements importants. Ces travaux visaient tant à faciliter qu'à simplifier les échanges d'information avec les services de garde. Une composante permettant la transmission des rapports financiers annuels a été mise en ligne en mai 2008;
- Les modifications annuelles des applications informatiques permettant le financement des services de garde, de façon à tenir compte de l'évolution des règles budgétaires;
- La modification des applications informatiques servant à soutenir le Ministère, lesquelles doivent être adaptées sur une base régulière afin de garantir la continuité des services.

À la suite de l'implantation de SAGIR (solution d'affaires en gestion intégrée des ressources) en 2007-2008, le Ministère a adapté et fait évoluer ses pratiques de gestion. De plus, compte tenu de la migration de ses services en ressources informationnelles au CSPQ, le Ministère en est à préciser les ententes de service avec les divers intervenants.

Le Ministère a actualisé sa politique et son cadre de gestion en matière informatique. Le processus visant l'harmonisation de ses pratiques avec celles du CSPQ concernant la sécurité des actifs informationnels ainsi que l'évolution de la vision et l'application de la sécurité suit présentement son cours. Il est intégré aux divers travaux relatifs à l'informatisation qui sont menés.

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

Chapitre 6

Les obligations découlant de lois et de politiques gouvernementales

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

En 2008-2009, le responsable ministériel de l'accès à l'information a répondu à 365 demandes, dans un temps moyen de 16 jours. Plusieurs de ces demandes portaient sur les grilles d'évaluation des projets présentés par les promoteurs pour l'ajout de places dans les services de garde. Depuis la communication, en août 2008, de la liste des projets acceptés, le Ministère a reçu, en date du 31 mars 2009, 206 demandes de personnes qui voulaient obtenir de l'information sur l'évaluation des projets présentés.

Environ 28 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes à l'égard d'un service de garde, alors que 60 % d'entre elles concernaient les documents administratifs[13]. Elles ont été faites en majorité (68 %) par des entreprises ou des personnes morales. Quant aux autres demandes, elles se répartissent comme suit selon leur origine : citoyens et leurs représentants (14 %), associations professionnelles, syndicats (1 %), avocats ou notaires (2,5 %), journalistes (8 %), élus (4 %), organismes publics (1 %), organismes communautaires (1 %) et employés (0,5 %).

Par ailleurs, le Ministère a accepté de transmettre en totalité les documents demandés dans 62 % des cas et partiellement dans 27 % des cas; il a refusé en totalité la communication des documents demandés dans 11 % des cas.

Six demandes de révision des décisions ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information, dont trois ont été retirées par la suite.

En 2008-2009, un seul projet de sondage a été analysé pour vérifier sa conformité au cadre de gestion des sondages auprès des personnes.

La formation et la sensibilisation du personnel

Conformément à l'entente d'impartition en vigueur, c'est l'équipe d'accès à l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui assure le soutien pour les demandes d'accès à l'information du Ministère. En décembre 2008, cette équipe a offert trois séances de formation d'une demi-journée sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à 24 employés du Bureau des plaintes et des directions régionales du Ministère.

13. Les documents administratifs incluent aussi les documents relatifs aux services de garde et ceux qui concernent l'octroi de subventions ou la délivrance de permis.

L'accès à l'égalité

1. Renseignements généraux

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

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

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

« À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes.

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

2. Données globales

Embauche totale au cours de la période 2008-2009

	Permanents*	Occasionnels**	Étudiants	Stagiaires
Nombre total d'employés embauchés	20	29	18	0

* Les données sur l'embauche du personnel permanent ne doivent inclure que les recrutements.

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

Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2009

Effectif total (personnes)	342

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

Taux d'embauche pour les groupes cibles en 2008-2009

Rappel de l'objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires pour les personnes faisant partie de l'un des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées), afin de hausser la proportion de ces groupes dans la fonction publique.

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

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

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	0 %	20 %	38 %	100 %
2007-2008	25 %	7,7 %	20 %	0 %
2008-2009	25 %	38 %	22 %	0 %

		Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009					
Statut d'emploi	Embauche totale en 2008-2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi*
Permanents	20	5	0	0	0	5	25 %
Occasionnels	29	10	1	0	0	11	38 %
Étudiants	18	4	0	0	0	4	22 %
Stagiaires	0	0	0	0	0	0	0 %
Total	67	19	1	0	0	20	30 %
Taux d'embauche par groupe cible**		**28 %**	**1 %**			**30 %**	

* Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2008-2009 dans le statut d'emploi.

** Le taux d'embauche par groupe cible correspond au rapport entre le nombre total des personnes embauchées qui font partie d'un groupe cible donné et l'embauche totale.

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

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

	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
Groupes cibles	Nombre d'employés permanents en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	14	4 %	19*	5,4 %*	23	6,7 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	2	0,6 %	2	0,6 %	2	0,6 %
Personnes handicapées	2	0,6 %	2	0,6 %	2	0,6 %

* Amendé au 31 mars 2009.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
Groupes cibles	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	1	4,3	15	7,9	4	5,0	3	6,1	0	0	0	0	23	6,7
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	2	1,0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,6
Personnes handicapées	0	0	2	1,0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,6

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

4. Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009

	Permanentes	Occasionelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	15	21	11	0	47
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2008-2009	75 %	72 %	61 %	0 %	70 %

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif permanent au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés permanents	23	190	80	49	0	0	342
Nombre de femmes	12	129	59	46	0	0	246
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif permanent total de la catégorie	52 %	68 %	74 %	94 %	0 %	0 %	72 %

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

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

Tous les gestionnaires du Ministère sont particulièrement sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes faisant partie des groupes cibles et à la proportion de ces personnes parmi le personnel. De plus, les processus de dotation prennent en compte les priorités et les objectifs qui ont été fixés en matière d'embauche.

Le renouvellement de la main-d'œuvre

Le recrutement de jeunes (moins de 35 ans)

En 2008-2009, 12 employés de moins de 35 ans à statut occasionnel sur 29 et 8 employés à statut permanent sur 20 ont été engagés, pour un taux d'embauche total de jeunes de 41 %. Ce taux est stable par rapport à l'exercice financier précédent; le Ministère avait alors recruté 5 employés de moins de 35 ans à statut occasionnel sur 13 et 7 employés à statut permanent sur 16.

Le Ministère a également embauché 18 étudiantes et étudiants en 2008-2009, afin de permettre à des jeunes d'acquérir une expérience de travail et de développer leur employabilité. Cette expérience, qui pourra susciter chez eux un intérêt à faire carrière dans la fonction publique, s'avère une façon de préparer la relève.

Précisons ici que, dans le cas du personnel occasionnel, seules les premières nominations au sein de la fonction publique ont été prises en considération.

2008-2009	Moins de 35 ans	Nombre total d'embauches	Taux d'embauche
Personnel permanent	8	20	40 %
Personnel occasionnel	12	29	41 %
Total	**20**	**49**	**41 %**

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

Représentation des moins de 35 ans

En 2008-2009, la représentation ministérielle des personnes de moins de 35 ans ayant un statut permanent ou occasionnel est de 13 % de l'ensemble du personnel, comparativement à 10,6 % en 2007-2008.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

Les membres du comité permanent de la politique linguistique ont revu la version préliminaire du texte de la politique linguistique ministérielle. Ils continuent de modifier ce texte, à la lumière des commentaires émis par l'Office québécois de la langue française.

Par ailleurs, tous les textes que le Ministère destine à la publication sont soumis à la révision linguistique.

L'éthique au Ministère

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

Les efforts amorcés en matière d'éthique durant les exercices précédents se sont poursuivis en 2008-2009 par :

- l'inscription d'un objectif stratégique portant sur la concrétisation de la préoccupation éthique dans la planification stratégique 2008-2012[14];
- la reprise des travaux visant à établir la carte ministérielle du lobbyisme, en collaboration avec le Bureau du commissaire au lobbyisme;
- la détermination du plan d'action relatif à l'objectif de concrétiser la préoccupation éthique;
- la production et la diffusion de deux numéros du « Flash éthique » présentant les définitions des valeurs organisationnelles selon le point de vue des membres du personnel.

14. Les actions posées en 2008-2009 à cet égard sont précisées au chapitre 3, qui porte sur les résultats relatifs au Plan stratégique 2008-2012.

L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

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

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

Parmi les ministères et les organismes concernés par cette cible, le ministère de la Famille et des Aînés s'illustre de façon remarquable puisque le coût des formalités administratives imposées aux titulaires de permis d'un centre de la petite enfance ou d'une garderie a diminué de 15,6% et que leur nombre a également diminué, passant de 19 à 15, depuis 2004-2005.

Le développement durable

Au cours de la dernière année financière, les travaux du comité ministériel sur le développement durable ont permis de cibler 14 actions qui contribueront directement à l'atteinte des orientations et des objectifs inscrits dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Ces actions prennent en compte des principes édictés par la Loi sur le développement durable, notamment l'accès au savoir, la santé et la qualité de vie ainsi que l'équité et la solidarité sociales.

En mars 2009, le Ministère a adopté et rendu public son propre plan d'action relatif au développement durable pour la période 2009-2013. Ce plan rejoint cinq des neuf orientations gouvernementales, dont trois sont jugées prioritaires.

Par ailleurs, le Ministère, par ses activités courantes, contribue à la mise en œuvre de deux autres orientations de la stratégie, soit « Favoriser la participation à la vie collective » et « Prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques ». Toutefois, son plan d'action ne comprend rien de particulier à cet égard.

Pendant la période 2009-2013, le ministère de la Famille et des Aînés fera de nombreux gestes qui lui permettront d'atteindre les cibles fixées dans son plan d'action. Il rendra compte du suivi de ces actions dans ses prochains rapports annuels de gestion.

L'égalité entre les hommes et les femmes

En décembre 2006, le gouvernement rendait publique sa politique intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*.

Sur les onze actions dont le Ministère est actuellement responsable, huit ont été réalisées en 2008-2009; six d'entre elles sont rattachées à l'orientation portant sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles. Le chapitre 3 présente les résultats stratégiques ayant un lien avec ces actions.

Les travaux se poursuivent en vue de la réalisation de l'ensemble des actions placées sous la responsabilité du Ministère.

Annexe 1

Lois et règlements dont l'application relève du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2009

Lois et règlements dont l'application relève du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés au 31 mars 2009

Ministre de la Famille

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ministre responsable des Aînés

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

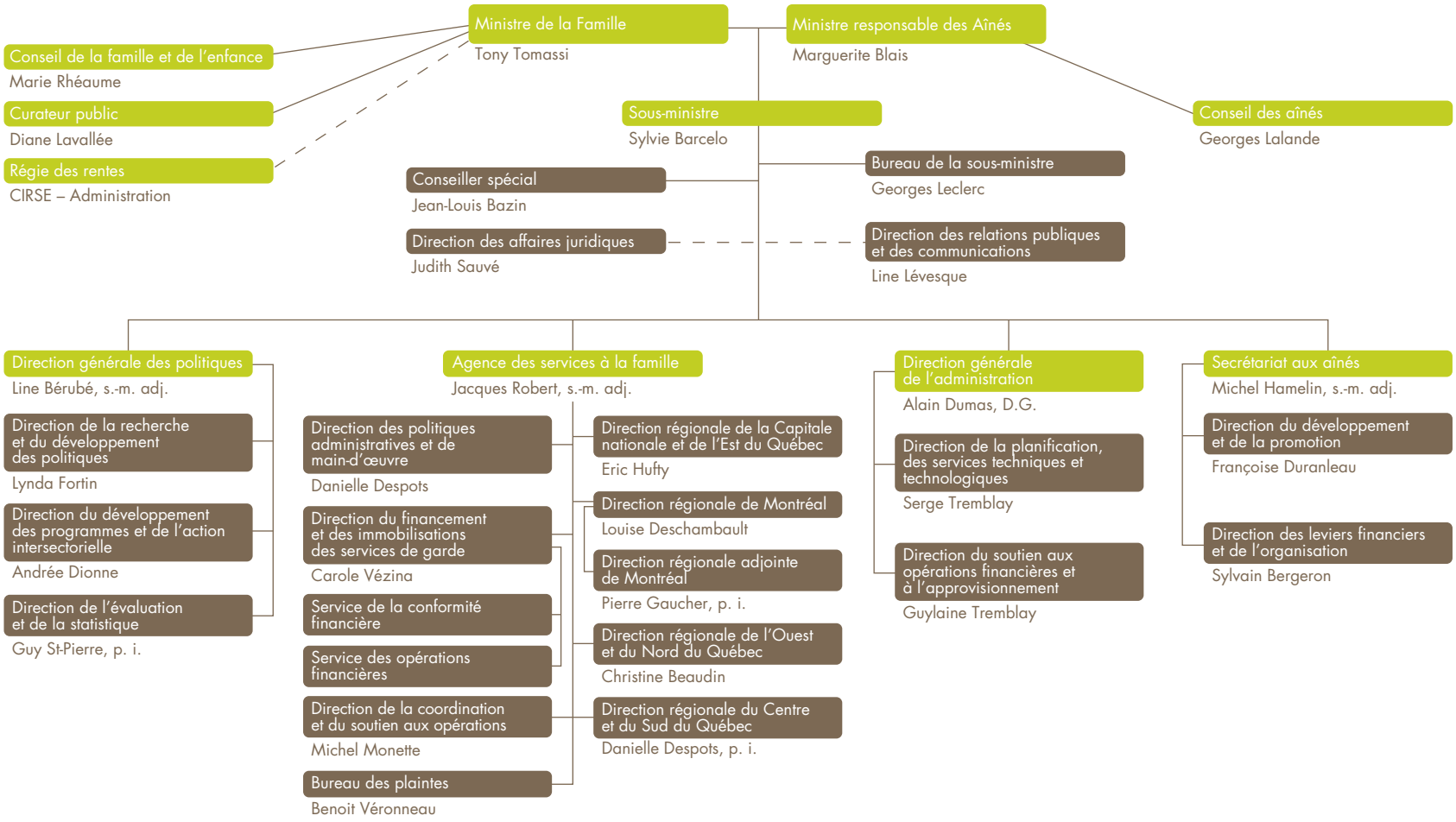
Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine [M-17.2, r. 2], en ce qui a trait aux modalités de signature pour le volet Aînés

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

Annexe 2

Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2009

Organigramme du ministère de la Famille et des Aînés au 31 mars 2009



Annexe 3

Évaluation et recherche

Évaluation et recherche

Évaluation

Les résultats de l'évaluation portant sur la mesure du soutien financier attribué aux organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie ont été rendus publics. Le rapport d'évaluation établit le portrait de la fréquentation de ces activités pour les organismes ayant participé à la collecte des données. Outre qu'il permet d'analyser l'organisation des activités et le contexte dans lequel elles se déroulent, le rapport donne des précisions sur les besoins auxquels elles répondent.

Les travaux relatifs à l'évaluation de l'allocation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde sont terminés. En plus du fonctionnement du programme, les caractéristiques de la population cible, l'utilisation de l'allocation et l'atteinte des objectifs de la mesure ont été examinées. Le rapport sera rendu public au cours de la prochaine année.

L'évaluation de l'implantation des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial s'est pour sa part poursuivie en 2008-2009. Les travaux sont presque achevés et les résultats devraient être rendus publics au cours de l'année. L'évaluation vise à décrire et à expliquer tant le fonctionnement de ces organisations que les moyens utilisés par celles-ci pour s'acquitter de leur mandat. Elle a notamment permis de dégager les facteurs facilitant l'implantation, d'une part, et les difficultés éprouvées ainsi que les solutions apportées par différents bureaux, d'autre part. Cette évaluation a aussi permis de recueillir auprès de personnes responsables d'un service de garde en milieu familial leurs expériences comme leurs perceptions quant au fonctionnement des bureaux coordonnateurs et aux rapports qu'elles ont avec ces derniers.

De plus, le Ministère a amorcé des travaux concernant l'évaluation de l'allocation versée aux CPE et aux garderies qui accueillent des enfants de milieux défavorisés. Cette évaluation a pour but de décrire la population bénéficiant de la mesure et l'utilisation de l'allocation. Elle permettra de préciser les modalités à prévoir pour colliger, sur une base régulière, les données sur cette population et sur les principales catégories de dépenses liées à l'allocation. L'évaluation permettra aussi de déterminer la pertinence de l'allocation, de recenser les difficultés qui se posent, de connaître les facteurs de succès liés au soutien accordé par les services de garde aux enfants de milieux défavorisés et de dégager les points à améliorer.

D'autres travaux ont été entrepris, cette fois afin d'évaluer les perceptions de la population concernant les abus et la maltraitance à l'endroit des aînés. Une enquête sera menée avant le lancement du plan d'action gouvernemental contre la maltraitance, plan qui doit s'étendre sur cinq ans. L'enquête sera effectuée à nouveau vers la fin de cette période pour mesurer les changements survenus.

Par ailleurs, une nouvelle enquête sur les services de garde est en préparation. Elle portera plus précisément sur l'utilisation de ces services par les parents d'enfants de moins de 5 ans ainsi que sur leurs besoins et leurs préférences en la matière. Des travaux préliminaires ont été menés conjointement avec l'Institut de la statistique du Québec au début de l'année 2009, en vue de l'enquête proprement dite à l'automne 2009. À terme, le Ministère aura un portrait à jour non seulement des familles comptant des enfants de moins de 5 ans, mais aussi de l'utilisation des services de garde au Québec. De plus, les résultats contribueront à la révision des prévisions concernant les besoins de places en services de garde dans les différentes régions du Québec.

Enfin, le Ministère continue de collaborer, avec plusieurs autres ministères, aux travaux relatifs à l'évaluation du plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le groupe interministériel d'évaluation est présidé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Ministère siège aussi au comité interministériel d'évaluation du Plan d'action gouvernemental de promotion des saines habitudes de vie et de prévention des problèmes reliés au poids 2006-2012, sous la coordination du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Recherche

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

Le Ministère contribue aussi au développement et à la diffusion des connaissances sur la famille en s'associant à des partenaires ou comme membre de partenariats de recherche, dont ceux qui suivent.

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

Mandat et actions

Favoriser l'échange, la liaison ainsi que le transfert des connaissances et des idées entre les chercheurs professionnels – universitaires ou gouvernementaux – et les intervenants communautaires dans le domaine de la famille et de l'enfance. Un colloque annuel et un symposium biennal sont organisés; les actes de ces événements sont ensuite édités. S'ajoute à cela la parution mensuelle d'un bulletin d'information électronique.

Composition

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

Bilan des actions récentes

Tenue d'un colloque-débat à l'automne 2008, dans la foulée du symposium international intitulé *Regards prospectifs sur la famille à l'horizon 2020* qui a eu lieu à l'automne 2007.

Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles (FMDI)

Mandat et actions

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

Composition

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

Bilan des actions récentes

Échanges réguliers (trois ou quatre rencontres annuelles) sur divers travaux et réalisation d'activités de transfert.

Étude longitudinale du développement des enfants du Québec (ELDEQ)

Mandat et actions

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

Composition

En plus du Ministère et de l'Institut de la statistique du Québec, qui coordonne l'étude, l'ELDEQ compte deux autres partenaires financiers, soit le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que la Fondation Lucie et André Chagnon.

Bilan des actions récentes

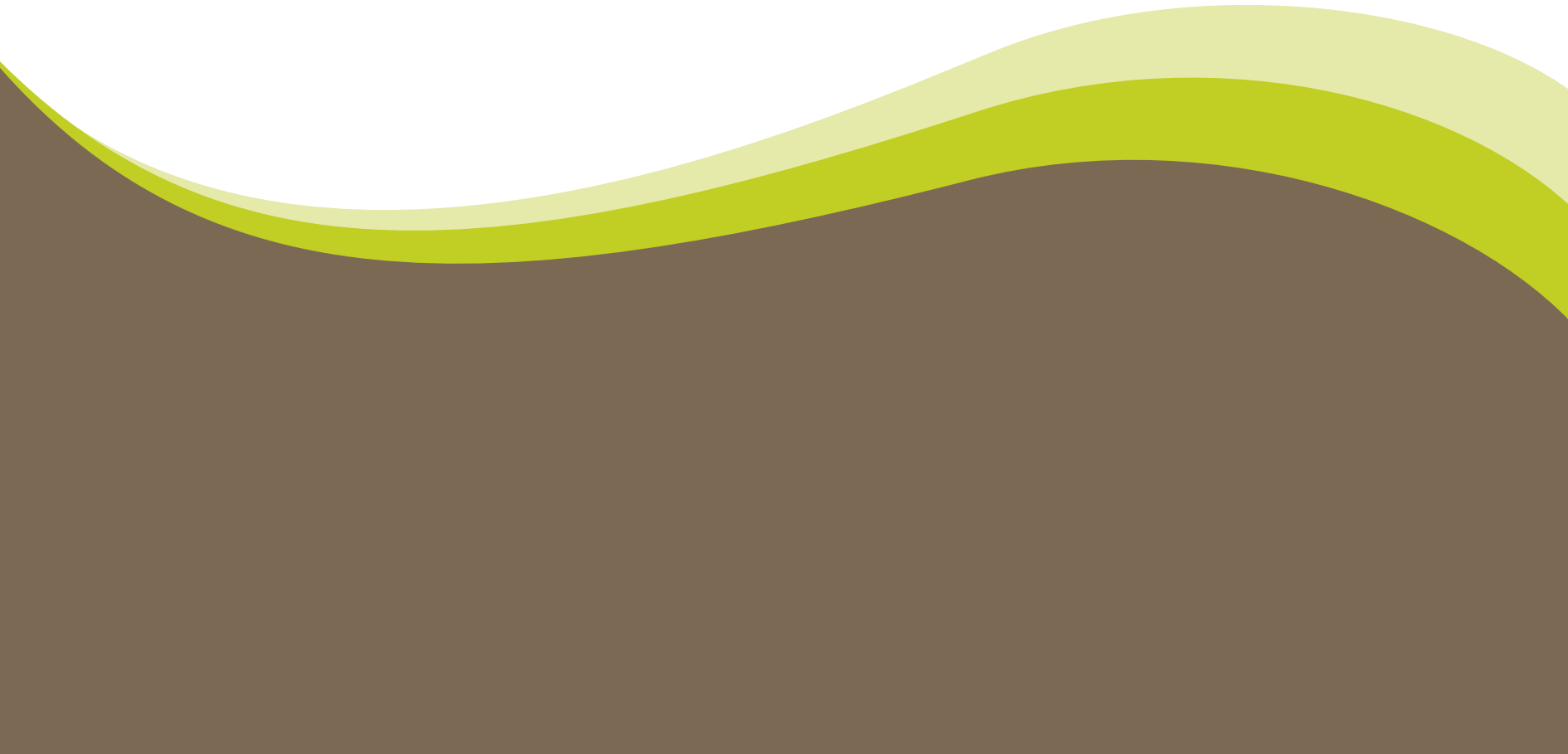
Les travaux suivent leur cours normal, selon les paramètres déterminés et les échéanciers fixés. En 2008-2009, les principaux résultats de l'ELDEQ ont été la constitution des nouvelles banques de données ainsi que la publication de fascicules par l'Institut de la statistique du Québec et d'autres études par des chercheurs externes.

Annexe 4

Répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2009

Répartition régionale des places existantes dans les services de garde régis par la loi au 31 mars 2009

Région	Centres de la petite enfance				Garderies subventionnées		Bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial		Total des places à contribution réduite		Garderies non subventionnées	
	Établissements		Installations									
	Nombre d'établissements	Nombre de places	Nombre de composantes (1)	Nombre de places (2)	Nombre de garderies (3)	Nombre de places (4)	Nombre de bureaux (5)	Nombre de places (6)	Nombre de services de garde (1+3+5)	Nombre de places (2+4+6)	Nombre de garderies	Nombre de places
Bas-Saint-Laurent	21	1 415	32	1 415	1	8	8	2 893	41	4 316	1	20
Saguenay – Lac-Saint-Jean	34	2 505	49	2 505	9	461	7	3 835	65	6 801	2	50
Capitale-Nationale	97	6 881	125	6 881	49	2 429	14	7 643	188	16 953	14	619
Mauricie	32	2 388	47	2 388	3	240	7	3 204	57	5 832	1	16
Estrie	50	3 405	65	3 405	5	292	9	4 355	79	8 052	2	50
Montréal	269	21 200	336	21 200	268	17 009	20	13 413	624	51 622	72	3 617
Outaouais	51	4 124	74	4 124	17	911	9	5 339	100	10 374	5	250
Abitibi-Témiscamingue	23	1 666	30	1 666	1	80	6	2 330	37	4 076	0	0
Côte-Nord	20	1 048	22	1 048	0	0	6	1 397	28	2 445	0	0
Nord-du-Québec	28	2 166	37	2 166	1	21	5	322	43	2 509	0	0
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	11	712	17	712	1	23	6	1 342	24	2 077	0	0
Chaudière-Appalaches	48	3 568	73	3 568	14	728	12	6 024	99	10 320	3	127
Laval	39	3 027	48	3 027	49	3 139	6	4 807	103	10 973	12	649
Lanaudière	39	3 440	56	3 440	33	1 992	9	5 876	98	11 308	3	143
Laurentides	53	4 781	76	4 781	29	1 987	10	7 322	115	14 090	4	134
Montérégie	143	13 536	221	13 536	100	6 618	26	18 372	347	38 526	21	1 187
Centre-du-Québec	24	2 002	36	2 002	9	439	5	3 108	50	5 549	2	92
Total	**982**	**77 864**	**1 344**	**77 864**	**589**	**36 377**	**165**	**91 582**	**2 098**	**205 823**	**142**	**6 954**



F-5168 (2009-09)

Famille et Aînés
Québec

100%