

Québec, le 5 février 2016

Monsieur Jean-Marc Fournier
Leader parlementaire du gouvernement
Cabinet du leader parlementaire du gouvernement
Édifice Pamphile-Le May
1^{er} étage, bureau 1.39
1035, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Cher collègue,

La présente fait suite à la question au feuillet adressée à ma prédécesseure, madame Francine Charbonneau, le 11 novembre dernier par la députée de Repentigny, porte-parole du deuxième groupe d'opposition pour la famille et lutte contre l'intimidation, madame Lise Lavallée.

Nous n'avons pu jusqu'à maintenant répondre favorablement à la demande du deuxième groupe d'opposition consistant à lui remettre dans son intégralité le suivi du Plan d'action élaboré suite au dépôt du Rapport 2011-2012 du Vérificateur général du Québec (VGQ) compte tenu que certaines sections de ce rapport relevaient justement de la compétence de ce dernier.

Or, nous avons effectué une démarche auprès du VGQ à ce sujet suite à la question inscrite au feuillet par la députée de Repentigny. Le 23 novembre dernier, le VGQ nous autorisait, de façon exceptionnelle, à divulguer ledit tableau de suivi, et ce, dans son intégralité. Le VGQ a par la suite informé les membres de la Commission de l'administration publique (CAP) de cette autorisation.

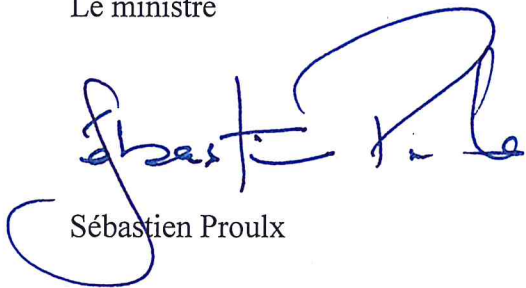
Vous trouverez donc ci-joint la version intégrale de l'évaluation produite par le VGQ quant au suivi du Plan d'action découlant de son rapport déposé à l'Assemblée nationale, en 2011, concernant les services de garde éducatifs à l'enfance.

...2

Il importe, par ailleurs, de souligner que ledit rapport n'a pas fait l'objet de travaux de vérification, mais plutôt d'une évaluation sommaire produite à partir des renseignements présentés par le ministère de la Famille. L'appréciation du VGQ constitue donc un niveau d'assurance limité qui est moindre que celui attendu dans le cadre d'une vérification régulière.

Je vous prie d'agréer, cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sébastien Proulx', with a large, stylized flourish at the end.

Sébastien Proulx

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Entité : Ministère de la Famille et des Aînés Vérification : Audition portant sur les services de garde éducatifs à l'enfance Publication : 28 ^e rapport de juin 2012, Chap. 1	Directeur de vérification : M. Denis Lacroix Personne-ressource de l'entité : Chantale Demers
---	--

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations
1	Que le ministère de la Famille et des Aînés lui transmette, au plus tard le 1 ^{er} décembre 2012, un état de situation de la mise en œuvre de son plan d'action.	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. - Le 31 janvier 2012, lors de sa comparution devant les membres de la Commission de l'administration publique (CAP), le Ministère a déposé un plan d'action composé de 33 mesures. Ce dernier a été accueilli favorablement par le Vérificateur général du Québec. Des suivis étroits de ce plan d'action sont effectués au 31 mars et au 30 septembre de chaque année. - Le 30 novembre 2012, le Ministère déposait le premier bilan de la mise en œuvre de son plan d'action tel que demandé par la CAP dans son 28^e rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, déposé en juin 2012. Vingt mesures avaient été réalisées sur la somme des 26 attendues au 31 décembre 2012 (77 %). - Le 13 décembre 2013, le Ministère déposait à la CAP son 2^e bilan de la mise en œuvre de son plan d'action faisant état de la réalisation de cinq mesures supplémentaires totalisant un cumul de 25 mesures sur les 30 devant être réalisées en 2012 et en 2013 (83 %). - Le dépôt du 3^e bilan de la mise en œuvre du plan d'action est prévu en décembre 2014. Le Ministère s'engage à réaliser les huit mesures restantes d'ici le 31 mars 2017.

Note : Pour chaque recommandation, le VGQ conclura si les progrès sont satisfaisants ou non en fonction principalement de l'information transmise. Les progrès sont considérés satisfaisants si les recommandations sont mises en œuvre entièrement ou en majeure partie à l'aide de correctifs qui couvrent les principaux aspects des recommandations et qu'ils sont implantés dans les secteurs visés.

1

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations																	
		L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>100 %</td></tr></table> Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td>☒</td><td>Caducue</td><td></td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td></td><td>Sans objet</td><td></td></tr></table> Justifications Le MFA a répondu de façon satisfaisante à la recommandation de la Commission d'Administration Publie en lui soumettant son plan d'action avant l'échéancier du 1^{er} décembre 2012, soit le 30 novembre 2012.	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %	Progrès satisfaisants	☒	Caducue		Progrès insatisfaisants		Sans objet	
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre																		
2.	Début de mise en œuvre																		
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %																	
Progrès satisfaisants	☒	Caducue																	
Progrès insatisfaisants		Sans objet																	

Note : Pour chaque recommandation, le VGQ conclura si les progrès sont satisfaisants ou non en fonction principalement de l'information transmise. Les progrès sont 2 considérés satisfaisants si les recommandations sont mises en œuvre entièrement ou en majeure partie à l'aide de correctifs qui couvrent les principaux aspects des recommandations et qu'ils sont implantés dans les secteurs visés.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Entité : Ministère de la Famille et des Aînés

Vérification : Services de garde éducatifs à l'enfance : qualité, performance et reddition de comptes

Publication : Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2010-2011, Tome Automne 2011 (Chap. 5)

Directeur de vérification : M. Denis Lacroix

Personne-ressource de l'entité : Chantale Demers

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes*
5.123-1	Nous avons recommandé au ministère : Dans son processus d'attribution des places à contribution réduite : - De préciser et de quantifier adéquatement les besoins et les priorités au regard du réseau des services de garde, de les rendre publics et d'évaluer dans quelle mesure les places développées y répondent ; - De divulguer les critères d'admissibilité et d'évaluation relatifs aux demandeurs et aux projets ; - De disposer d'une grille d'analyse qui permet de classer les projets reçus en fonction des critères	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. *Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. a. Planifier la création des 15 000 nouvelles places à contribution réduite et mettre en œuvre un nouveau processus d'attribution conformément à la Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance adoptée en décembre 2010 (✓) ▪ Lancement de l'appel de projets le 24 octobre 2011 pour la création des 15 000 nouvelles places à contribution réduite en services de garde annoncés lors du Discours sur le budget 2011-2012. Cet appel de projets s'est fait dans le cadre des modalités mises en place par la Loi resserrant l'encadrement des services de garde éducatifs à l'enfance, adoptée en décembre 2010 : 1) Par souci de transparence, les conditions d'admissibilité et d'analyse des projets ont été rendues publiques. 2) Les critères sur lesquels les comités ont basé leur analyse sont la pertinence, la qualité et la faisabilité des projets. 3) Des délais plus longs ont été alloués pour soumettre un projet et pour les analyser. 4) Vingt-deux comités consultatifs ont été créés et consultés sur les besoins et les priorités pour la répartition des nouvelles places. b. Mettre à jour les paramètres du modèle d'estimation des besoins à partir de sources de données fiables et disponibles (✓) ▪ Mise à jour des paramètres du modèle d'estimation des besoins permettant de répondre aux besoins des familles exprimés lors de l'Enquête sur l'utilisation, les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde. Les données utilisées sont fiables et à jour. L'application du modèle permet d'estimer, pour chaque région administrative et pour chaque territoire de bureaux coordonnateurs, le nombre de places à contribution réduite requises pour les enfants des différents territoires.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes*
	choisis, de vérifier les informations soumises et de justifier l'acceptation ou le refus des projets.	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. *Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. c. Mettre en place 22 comités consultatifs et les consulter sur les besoins et les priorités pour la répartition des nouvelles places (✓) - Tel que prévu à l'article 101.2 de la Loi, chaque comité consultatif est composé de cinq membres désignés par les conférences régionales des élus, les agences de la santé et des services sociaux, les commissions scolaires, les associations de centres de la petite enfance ou de garderies et des organismes communautaires famille. Les 22 comités consultatifs créés à l'été 2011 conseillent le Ministère sur les besoins et les priorités pour assurer la répartition des nouvelles places subventionnées, analysent les projets reçus et effectuent des recommandations. Conformément à la Loi, la consultation des milieux régionaux pour la répartition des places à contribution réduite sur tout le territoire québécois a été effectuée. d. Élaborer un code d'éthique à l'intention des membres des comités consultatifs (✓) - Élaboration d'un code d'éthique et d'un formulaire d'engagement à l'intention de chacun des membres des comités consultatifs. Chaque membre s'est engagé à respecter le code d'éthique et à assurer la confidentialité des renseignements personnels. Le code d'éthique, accessible sur le site Internet du Ministère, prévoit l'obligation de discrétion, d'agir avec honnêteté, d'agir avec impartialité et l'évitement de tout conflit d'intérêts. e. Répartir, à l'aide des priorités ministérielles établies et du modèle d'estimation des besoins, les 15 000 nouvelles places à contribution réduite entre les 22 territoires de comités consultatifs et les territoires des bureaux coordonnateurs (✓) - Détermination du nombre de places à répartir dans chacun des territoires par l'utilisation du modèle d'estimation des besoins et en tenant compte du nombre de places existantes ou en voie de réalisation dans chacun de ces territoires. Les besoins et les priorités qui suivent ont été retenus par le Ministère pour répartir les 15 000 nouvelles places à contribution réduite dans les services de garde : - la réduction des déficits estimés dans les territoires des bureaux coordonnateurs; - l'augmentation de l'offre de service destinée à répondre aux besoins des enfants de milieux défavorisés; - la création de places à l'intention des communautés autochtones; - le soutien à la mise en œuvre du Plan Nord.

# du par.	Recommandations Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes*
	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. *Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. f. Rendre publique la répartition des 15 000 nouvelles places par territoire de comité consultatif (v) ▪ Un document présentant la répartition des 15 000 places à contribution réduite selon les 22 territoires de comités consultatifs a été déposé sur le site Internet du Ministère le 24 octobre 2011, au moment du lancement de l'appel de projets. g. Déposer, sur le site Internet du Ministère, dans le cadre de l'appel de projets des 15 000 nouvelles places, des documents dont un guide à l'intention des demandeurs et le formulaire pour la demande de places (v) ▪ Le Formulaire de demande de places subventionnées de même que le Guide à l'intention du demandeur de places subventionnées en services de garde éducatifs à l'enfance ont été mis en ligne sur le site Internet du Ministère à l'automne 2011 et ont été disponibles jusqu'à la fin de la période d'appel de projets. Un document recensant les questions les plus fréquentes et les réponses sur l'appel de projets a également été mis en ligne. h. Élaborer des outils rigoureux à l'intention des comités consultatifs régionaux (v) ▪ Conception d'une série d'outils à l'intention des membres des comités consultatifs sur la répartition des places. Un Guide à leur intention a été rédigé et leur a été transmis. Ce guide contenait des consignes pour l'analyse des projets et fournissait des outils d'analyse permettant notamment d'évaluer la pertinence, la faisabilité et la qualité des projets, de noter l'appréciation de chacun des membres sur les projets et de consigner dans une fiche commune leurs recommandations. De plus, des outils de référence ont été mis à leur disposition pour l'analyse des projets notamment ceux relatifs à la répartition par territoire de bureaux coordonnateurs en fonction du déficit de places, de l'indice de défavorisation des places à retourner de même que selon le rang de l'indice combiné de défavorisation matérielle et sociale. i. Offrir une formation aux membres des comités consultatifs et au personnel concerné, notamment sur l'utilisation des outils et sur le respect de l'éthique (v) ▪ Les membres des comités consultatifs ont bénéficié, d'une part, d'une formation portant sur l'éthique, la déontologie, les principales valeurs et les modalités d'application au quotidien et les conflits d'intérêts. Ces séances ont eu lieu en mars 2012. Ils ont également bénéficié d'une formation sur l'utilisation des outils conçus à leur intention. D'autre part, une journée de formation a été offerte au personnel du Ministère concerné, soit les conseillers en développement et concertation des quatre directions régionales dont le rôle était

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.
		*Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. de soutenir les membres des comités consultatifs dans l'accomplissement de leur mandat. Ensuite, chaque conseiller a assuré, lors de la séance de travail avec les membres de chacun des comités consultatifs, le transfert de connaissance sur le contenu du guide et les autres outils. j. Déterminer l'admissibilité des projets soumis à l'aide d'un nouvel outil et valider les renseignements inscrits par les demandeurs (✓) ▪ Enregistrement et vérification de l'admissibilité des projets par l'entremise d'une grille comportant les sections suivantes : - vérification technique (adresse, mode d'emploi, date de réception, nombre de copies et format d'impression) ; - vérification des sections obligatoires du formulaire et annexes; - vérification de la demande de permis (demande d'implantation); - vérification du statut ou du type de demandeur; - vérification préliminaire de la limite des 300 places; - recommandation du comité chargé de la vérification des limites du 5/300 (articles 93.1. et 93.2. de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance); - avis de la Direction de l'inspection. ▪ Les demandeurs insatisfaits de la décision rendue par le Ministère sur l'admissibilité de leur demande pouvaient présenter une demande de révision. L'analyse des demandes de révision a été réalisée par un comité formé de trois personnes. Par la suite, une lettre a été transmise au demandeur avec le résultat de l'analyse du comité de révision. Lors de la saisie de la demande et dans le cadre des vérifications de l'admissibilité du projet, les données fournies par les demandeurs ont été validées. k. Attribuer graduellement les 15 000 nouvelles places suivant un processus rigoureux et transparent (✓) ▪ Le 9 juillet 2012, annonce de la première vague des projets retenus à la suite des recommandations de six comités consultatifs régionaux. L'annonce portait sur 46 projets totalisant 1 608 places à contribution réduite. Tous les projets retenus ont été recommandés par les comités consultatifs. Le Ministère a annoncé les modalités d'attribution des 200 places réservées pour le Plan Nord. L'appel de projets pour l'attribution de 300 places pour répondre aux besoins des communautés autochtones a été lancé le 31 juillet 2012. Cet appel a pris fin le 20 décembre 2012. Par la suite, les projets ont été analysés par un comité formé spécifiquement à cette fin. Le 12 novembre 2012, le Gouvernement a annoncé que 290 projets, totalisant 13 197 nouvelles places à contribution réduite, avaient été autorisés par le Ministère à la suite des recommandations de seize comités consultatifs. Tous les projets retenus ont été recommandés par les comités consultatifs.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.									
		*Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. I. Conclure, pour chacun des projets autorisés, une entente comprenant, entre autres, les conditions de réalisation et l'échéancier à respecter (✓) ▪ En janvier 2013, 336 promoteurs, dans le cadre de l'appel de projets de 2011, ont reçu une lettre d'engagement à compléter, signer et retourner au Ministère pour approbation. Cette lettre vient préciser les engagements du promoteur à l'égard de la réalisation de son projet. En juillet 2013, 98 % des lettres d'engagement ont été approuvées par le Ministère. Sur les 336 projets autorisés par le Ministère, 333 ont été signés et trois font toujours l'objet d'un traitement visant à obtenir une lettre d'engagement. Les directions régionales effectuent le suivi de la réalisation des projets dont les lettres d'engagement ont été acceptées. Ces suivis sont réalisés à partir des rapports d'avancement transmis par les promoteurs sur une base bimestrielle. Ces rapports sont analysés par le Ministère afin de déterminer la cote de risque des projets et de mettre à jour leur état d'avancement ainsi que les dates prévues de réalisation. Si, à la lumière des informations fournies par le promoteur, le Ministère évalue que les conditions de réalisation compromettent la concrétisation des places autorisées, le Ministère peut enclencher le processus de récupération des places. Le nouvel appel de projets annoncé à l'automne 2012 s'est déroulé de la même manière tout en y apportant certaines améliorations. Ainsi, le nombre de places accordées par territoire a été diffusé et une possibilité a été offerte aux demandeurs de permis de retourner certains documents manquants ou incomplets à l'étape d'admissibilité. Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>100 %</td></tr></table>	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre										
2.	Début de mise en œuvre										
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %									

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. *Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013.								
		Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td>✓</td><td>Caducue</td><td></td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td></td><td>Sans objet</td><td></td></tr></table> Justifications : Le MFA a répondu de manière satisfaisante à cette recommandation. En effet le ministère a rendu public les informations relatives à l'appel de projets en précisant et en quantifiant les besoins et les priorités du ministère au regard des services de garde. De plus, les critères d'admissibilité et d'évaluation de projet ont été rendu publics. Des délais plus longs ont été accordés pour déposer les propositions. Les comités consultatifs ont été formés sur les outils mis à leur disposition pour les appuyer dans l'exécution de leurs fonctions.	Progrès satisfaisants	✓	Caducue		Progrès insatisfaisants		Sans objet	
Progrès satisfaisants	✓	Caducue								
Progrès insatisfaisants		Sans objet								

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes*
5.123-2	Nous avons recommandé au ministère : De mettre en œuvre et d'évaluer, selon un échéancier précis, les mesures nécessaires pour favoriser l'amélioration continue de la qualité de tous les types de services de garde.	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. *Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. a. Démarrer les travaux visant à réaliser la seconde édition de l'enquête « Grandir en qualité » (v) - Travaux préparatoires à la seconde édition de l'enquête Grandir en qualité pour évaluer la qualité des services de garde régis au Québec. La première édition de l'enquête a été menée en 2003 auprès d'un vaste échantillon de services de garde. Les travaux sont confiés à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). La collecte de données auprès des services de garde s'est déroulée de février à juin 2014. Les résultats de l'enquête devraient être rendus publics au début de 2016. b. Évaluer, dans un processus continu, dans quelle mesure les 30 000¹ nouvelles places à contribution réduite répondent aux priorités ministérielles et aux critères de pertinence liés aux clientèles spécifiques (➤) - Cette mesure consiste à évaluer l'atteinte observable des cibles chiffrées liées aux priorités ministérielles, l'incidence et la concrétisation de l'application des critères de pertinence et à identifier les facteurs facilitant et contraignant les démarches effectuées par les services de garde visant à offrir des places aux clientèles particulières. Dans le cadre des appels de projets 2011 et 2013, les places en services de garde ont été réparties selon les priorités ministérielles : - 25 400 places pour réduire les déficits des territoires des bureaux coordonnateurs (BC); - 3 500 places pour augmenter l'offre aux enfants de milieux défavorisés; - 600 places pour créer des services de garde en milieu autochtone; - 200 places pour soutenir le développement nordique; - 300 places pour soutenir des projets à caractère exceptionnel. - Les projets soumis par les promoteurs de services de garde sont entre autres analysés selon certains critères de pertinence liés à des territoires et clientèles particulières : - territoires de BC déficitaires; - enfants de milieux défavorisés, handicapés et de familles d'immigration récente; - milieux de travail et d'études; - enfants de moins de 18 mois (poupons). - En juillet 2013, le contrat a été adjudgé à la firme Advanis Jolicoeur qui effectuera la collecte de données au fur et à mesure que les places

¹ Le 7 février 2013, la ministre de la Famille lançait un nouvel appel de projet en vue de créer 15 000 places additionnelles.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.
		*Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. seront créées. La collecte de données aura lieu en continu entre janvier 2014 et décembre 2017. Quelques mois après la date de réalisation de chacun des projets, un premier questionnaire sera envoyé à tous les services de garde ayant réservé ou priorisé des places pour au moins une clientèle spécifique afin d'obtenir les coordonnées des parents visés ainsi que d'autres informations complémentaires (environ 600 questionnaires Web). Environ 12 000 parents seront contactés par téléphone concernant certaines de leurs caractéristiques socioéconomiques. Enfin, pour comprendre les facteurs facilitant et contraignant de l'offre de service aux clientèles ciblées, des gestionnaires de services de garde et des conseillers des directions régionales du Ministère participeront à différents groupes de discussions. c. Offrir une formation sur le programme éducatif à l'intention du personnel concerné (➤) - Afin de renforcer l'application et la conformité des programmes éducatifs, le plan et les outils de formation destinés spécifiquement aux conseillers aux services à la famille du Ministère ont été réalisés. À partir de ces contenus, une formation destinée à l'ensemble du personnel a également été élaborée. Une formation de base, d'une durée de deux jours, a été suivie par 26 conseillers aux services à la famille répartis dans l'ensemble des directions régionales. Une seconde formation, d'une durée d'une journée, a été suivie par 31 employés du Ministère (autres que des conseillers aux services à la famille). Ces formations favorisent l'harmonisation et la compréhension commune des concepts à caractère pédagogique utilisés par le personnel en matière de services de garde éducatifs à l'enfance. D'autres séances de formation à l'attention du personnel sont prévues au cours de la prochaine année. Par ailleurs, le plan et les outils de formation de base pour les inspecteurs et ceux touchant aux activités de codéveloppement des conseillers aux services à la famille sont en cours d'élaboration. d. Bonifier l'examen des programmes éducatifs lors de la demande ou du renouvellement d'un permis, lors d'une plainte ou lorsqu'un manquement est constaté (➤) - Mise en place, en 2013, d'un comité de travail visant à élaborer des outils qui permettront d'optimiser l'accompagnement des demandeurs ou des titulaires de permis lors de l'élaboration ou de la bonification de leur programme éducatif ou lors du suivi d'une plainte à ce sujet. Les interventions des conseillers aux services à la famille sont cruciales pour assurer la mise en œuvre de cette mesure. Leur rôle consiste notamment à sensibiliser les demandeurs et les titulaires de permis quant à l'application de leur programme éducatif. De plus, dans le but de renforcer l'analyse des programmes éducatifs, ils ont participé à une formation d'une durée de deux jours au cours de l'année 2013. Les outils ont été mis en ligne en février 2014.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.
		* Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013. e. Développer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour assurer la qualité du programme éducatif dispensé par tous les prestataires de services de garde (➤) ▪ Le Ministère a mis en place diverses mesures pour favoriser l'amélioration de la qualité éducative dans les installations de CPE : - En 2013, le Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité des services de garde a permis de soutenir financièrement divers projets tels que BRIO, Grandir ensemble, Eurêka, Consolidation d'une fonction Qualité au sein du réseau des CPE, etc.; - Des modifications réglementaires visant à ajouter l'article 18.1 au Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin que le titulaire d'un permis soit tenu d'appliquer le programme éducatif déposé auprès du Ministère pour l'obtention de son permis ont également été approuvées; - Formation d'un groupe de travail en 2013, consultations internes et analyse de comparables hors Québec (notamment en Australie et aux États-Unis). Cette veille a permis de constater que la mise en œuvre d'un ensemble de mesures structurantes peut contribuer de façon importante à un meilleur contrôle en matière de qualité éducative. Pour donner suite à l'identification des mesures structurantes envisagées, le Ministère s'est engagé à consulter les associations nationales de services de garde au cours de l'année en cours. D'autres consultations auront lieu, notamment avec : - o des responsables de programmes similaires dans d'autres ministères au Québec; - o des chercheurs québécois spécialisés en éducation à la petite enfance et en qualité des services de garde; - o des gestionnaires de services de garde et des parents. - À la suite de cette consultation, un rapport d'analyse préliminaire sera produit sur la faisabilité de la mise en œuvre de mesures additionnelles dans les services de garde en installation. Par ailleurs, l'élaboration et la mise en œuvre des mesures structurantes pour soutenir et favoriser la qualité éducative en milieu familial seront traitées dans un deuxième temps en 2015. Les caractéristiques de ce mode de garde comportent peu de précédents dans les pays étudiés et diffèrent de celles des services de garde en installation.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. *Les mesures réalisées (✓) et en cours (→) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013.												
		Appréciation par l'entité : <table> <tr> <td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>50 %</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> </table>	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	50 %			
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre													
2.	Début de mise en œuvre													
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	50 %												

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes* L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. * Les mesures réalisées (✓) et en cours (➤) décrites ici-bas concernent les années 2012 et 2013.						
		Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td></td><td>Caducue</td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td>✓</td><td>Sans objet</td></tr></table> Justifications : Il y a eu du retard dans l'exécution des travaux prévus à son plan d'action et la démarche entreprise jusqu'à date ne permet pas d'évaluer l'amélioration continue de la qualité des services de garde. Cette recommandation est donc jugée insatisfaisante. Le ministère a fait certaines démarches comme : - Offrir une formation sur le programme éducatif au personnel concerné - Optimiser l'accompagnement des demandeurs out titulaires de permis dans l'élaboration de leur programme au moment d'une demande initiale ou du renouvellement de leur permis - Tenir le titulaire de permis responsable de l'application du programme éducatif en faisant inclure l'article 18.1 au règlement de service de garde éducatif à l'enfance Ce sont de bonnes initiatives qui ne peuvent malheureusement pas garantir l'application du programme éducatif une fois le service de garde en activité et nous assurer d'une <u>amélioration continue</u> de la <u>qualité</u> de tous les types de service de garde. Ainsi la collecte de données pour la seconde édition de l'enquête <i>Grandir en Qualité</i> dont le but est d'évaluer la qualité du système éducatif a pris fin en juin 2014 et les résultats ne seront rendus publics qu'en 2016. Le ministère avait également prévu mettre en œuvre plusieurs actions devant aboutir à l'élaboration de mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme. Parmi ses actions se trouvent la consultation des associations de services de garde, l'élaboration et la réalisation d'un plan de travail tous deux prévus pour 2013. La consultation a été reportée à l'automne 2014 et le plan de travail à février 2015.	Progrès satisfaisants		Caducue	Progrès insatisfaisants	✓	Sans objet
Progrès satisfaisants		Caducue						
Progrès insatisfaisants	✓	Sans objet						

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.
5.123-3	Nous avons recommandé au ministère : De s'assurer, en temps opportun, du respect des exigences légales et réglementaires relatives à la qualité, notamment le ratio de personnel qualifié et la mise en œuvre du programme éducatif.	a. Poursuivre la vérification systématique du respect du ratio de personnel qualifié dans le programme d'inspection, soit lors des inspections complètes et des inspections ciblées, notamment à la suite d'une plainte reçue (V) - La présence de deux membres qualifiés sur trois parmi le personnel de garde est un indicateur de la qualité éducative des services de garde. Aussi, le respect du ratio de personnel qualifié est un élément de vérification inscrit dans les grilles d'inspection. Le Ministère poursuit de manière systématique ces vérifications dans le cadre de chacune de ses inspections, et ce, même lorsque la plainte porte sur un autre objet. b. Mettre en place une approche basée sur les risques afin de renforcer le respect du ratio de personnel qualifié, particulièrement pour les services de garde non subventionnés (V) - Mise en place d'une approche basée sur les risques afin de renforcer le respect du ratio de personnel qualifié. Un cadre d'application du manquement relatif au ratio de personnel qualifié a été produit. La révision des libellés des manquements utilisés par les inspecteurs a été réalisée. Un programme de formation a été élaboré pour renforcer l'application de cette approche. Des formations ont été dispensées au personnel inspecteur en mars 2013. L'ensemble de ces réalisations s'inscrit dans l'ébauche d'un Manuel d'application des manquements et dans la version administrative de la Loi et des règlements. Dans le cadre du projet de règlement modifiant le RSGEE, le Ministère a ajouté l'article 23 à l'article 123.1 afin de permettre au ministère d'appliquer des pénalités administratives en cas de non-respect du ratio de personnel qualifié. Une modification a aussi été prévue afin de balaïser l'article 133 du RSGEE. Cet article transitoire donne un délai de 5 ans au titulaire pour se conformer à l'article 23 lorsqu'il augmente la capacité de son installation. Ce délai s'applique seulement lorsque l'augmentation de capacité est de huit enfants ou plus. La directive concernant l'évaluation de la qualification du personnel de garde et les équivalences de formation reconnues précise que le rôle des titulaires de permis est d'évaluer la qualification de leur personnel de garde et de conserver les documents en attestant. Afin de les soutenir dans cette évaluation, une grille d'analyse a été rendue disponible dans le site Internet du Ministère. c. Poursuivre les travaux visant à résoudre les enjeux relatifs à l'attraction, à la rétention et à la qualité de la main-d'œuvre en services de garde (➤) - Le Ministère a convié ses partenaires, notamment les associations nationales, les syndicats et les instances gouvernementales à réfléchir aux enjeux et aux solutions possibles afin de prévoir une stratégie commune visant à assurer une disponibilité suffisante de la main-d'œuvre qualifiée. La catégorie d'emploi visée par cet enjeu est le personnel éducatif.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes												
		L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. Pour donner suite au rapport « Le défi de la planification de la main-d'œuvre dans les services de garde » remis aux partenaires à l'automne 2012, des représentants du Ministère ont rencontré en avril 2013, les dirigeants de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) afin de partager l'information relative aux défis de la planification de la main-d'œuvre en services de garde et aux différentes réalisations pouvant conjointement être envisagées. À l'issue de la rencontre tenue en avril 2013, il a été convenu : - que le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (MESRST) pourrait être interpellé par le ministère de la Famille pour réviser, en partenariat avec ce dernier, l'offre de formation; - que la profession d'éducatrice/éducateur soit sur la liste préliminaire de priorisation des besoins de formation professionnelle et technique en fonction des besoins du marché du travail pour l'année 2013-2014. Cette liste est produite par la CPMT; - d'élaborer un plan d'action (en cours); - de rédiger un bilan sur les pistes d'actions à envisager en planification de la main-d'œuvre (réalisé); - de mettre en place une stratégie de communication comportant plusieurs actions visant à promouvoir le métier d'éducatrice ou d'éducateur en services de garde (en cours); - de favoriser l'accès et l'intégration en emploi des personnes intéressées au domaine de la petite enfance, dans le respect du cadre réglementaire en vigueur (en cours); - d'élaborer un guide d'activités dans le cadre du projet personnel d'orientation permettant aux jeunes de la formation du secondaire général d'explorer le secteur et les professions associés à la petite enfance (en cours); - de réviser des règles sur la reconnaissance de la qualification pour favoriser l'accès et l'intégration en emploi des personnes intéressées au domaine de la petite enfance (en cours). Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>67 %</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	67 %			
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre													
2.	Début de mise en œuvre													
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	67 %												

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes								
		L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.								
		Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td>☒</td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td>☐</td></tr></table><table><tr><td>Caducue</td><td>☐</td></tr><tr><td>Sans objet</td><td>☐</td></tr></table> Justifications : Le MFA a donné suite de façon satisfaisante à cette recommandation. Le ministère a renforcé l'application de ce ratio en donnant des séances de formation sur cette réglementation à son personnel autorisé et en faisant la vérification systématique de ce ratio lors des inspections. Cette amélioration peut se voir dans le manuel « <i>Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial</i> ». Le ministère ne s'est penché que sur la réalisation de la première partie de la recommandation (ratio du personnel qualifié). Nous l'encourageons à s'assurer du respect des exigences légales et réglementaires relative à la mise en œuvre du programme éducatif.	Progrès satisfaisants	☒	Progrès insatisfaisants	☐	Caducue	☐	Sans objet	☐
Progrès satisfaisants	☒									
Progrès insatisfaisants	☐									
Caducue	☐									
Sans objet	☐									

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes
5.123-4	Nous avons recommandé au ministère : D'obtenir une reddition de comptes de la part des bureaux coordonnateurs relativement à la qualité des services de garde en milieu familial, et analyser les données afin d'avoir un portrait complet du réseau et de s'assurer du respect des exigences auxquelles ces bureaux sont soumis	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. a. Obtenir des renseignements additionnels des bureaux coordonnateurs par l'entremise de leur rapport annuel d'activités transmis au Ministère (v) - Des questions spécifiques ont été posées aux bureaux coordonnateurs dans le cadre du processus de renouvellement de l'agrément de 2012, et ce, afin de recueillir de l'information sur les demandes de soutien pédagogique et technique et sur les plaintes pour l'année financière 2010-2011. Les questions additionnelles visaient à obtenir de l'information sur : - la compilation des demandes; - la formation obligatoire; - les activités de perfectionnement; - les activités spéciales offertes par les agentes-conseils ou agents-conseils en soutien pédagogique et technique; - le soutien offert pour l'intégration d'un enfant handicapé; - les autres services offerts par le bureau coordonnateur (documentation, matériel, diffusion d'information par l'entremise de publications, rencontres ou conférences, sorties ou événements spéciaux); - les moyens de communication avec les responsables d'un service de garde et autres aspects. - Annuellement, les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial transmettent au Ministère le résultat de leur reddition de compte sous la forme de leur rapport d'activités. Les données qui y sont compilées sont ensuite présentées dans un document annuel intitulé <i>Situation des centres de la petite enfance, des garderies et de la garde en milieu familial</i>. Le chapitre 4 de ce document porte spécifiquement sur le mandat des bureaux coordonnateurs et les responsables d'un service de garde en milieu familial. b. Obtenir des données sur la nature des manquements observés par les bureaux coordonnateurs et le délai de traitement des plaintes ainsi que leur règlement (v) En vue de bonifier le rapport d'activités fourni annuellement par les bureaux coordonnateurs, des questions additionnelles leur ont été demandées pour obtenir de l'information sur la compilation des plaintes et sur la politique de traitement des plaintes (une copie de la politique est demandée). Le Ministère a procédé à l'analyse des rapports annuels d'activités soumis par les bureaux coordonnateurs. Ces rapports font état d'un portrait sur le nombre et la nature des demandes de soutien et celui des plaintes. Les thèmes abordés dans le questionnaire transmis aux bureaux coordonnateurs pour ce faire visent à obtenir des renseignements sur les éléments suivants : - les empêchements et signalements au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) (nature des empêchements et personnes en

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes
		L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. - les usagers (nombre, âge, fréquentation); - les responsables de services de garde, les assistants et les caractéristiques de la garde en milieu familial (nombre, sexe, langue, reconnaissance, plage horaire); - le mandat du bureau coordonnateur (activités, visites de surveillance, plaintes, manquements [nature], activités de soutien pédagogique). Tel que précisé au point a., un portrait sur le nombre et la nature des demandes de soutien et celui des plaintes a été réalisé dans le cadre du renouvellement des bureaux coordonnateurs en 2012. Le prochain renouvellement des agréments aura lieu en 2015. c. Obtenir les données nécessaires avant de produire un portrait annuel permettant de s'assurer que les bureaux coordonnateurs s'acquittent adéquatement de leurs responsabilités (v) (Voir point a.) d. Procéder à une analyse rigoureuse du travail réalisé par chacun des bureaux coordonnateurs et prendre une décision éclairée sur le renouvellement de leur agrément (v) ▪ À l'hiver et au printemps 2012, le Ministère a procédé à l'analyse de l'ensemble des pratiques administratives, financières et pédagogiques de chacun des bureaux coordonnateurs grâce, entre autres, à un questionnaire sur les activités de soutien pédagogique et technique et sur le traitement des plaintes ayant été complété par les bureaux coordonnateurs. Tous les agréments ont été renouvelés pour trois ans à l'exception de deux qui ont été renouvelés pour une durée moindre. À la suite de ce renouvellement, tous les bureaux coordonnateurs ont reçu une lettre confirmant le renouvellement de leur agrément et présentant, le cas échéant, des éléments à améliorer ou à corriger. Les bureaux coordonnateurs ayant vu leur agrément renouvelé avec suivi devaient transmettre au Ministère, au plus tard le 15 juillet 2012, un plan d'action ou des explications quant aux mesures à entreprendre afin de corriger la situation. Des suivis de ces plans d'action sont effectués de façon continue par les directions régionales.

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>100 %</td></tr></table>	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %	
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre											
2.	Début de mise en œuvre											
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %										
Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td>✓</td><td></td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td></td><td></td></tr></table><table><tr><td>Caducue</td><td></td></tr><tr><td>Sans objet</td><td></td></tr></table> Justifications : Les progrès sont satisfaisants, le ministère ayant exigé une meilleure reddition de compte de la part des bureaux coordonnateurs. Le ministère a procédé en 2012 à une analyse des pratiques pédagogiques des bureaux coordonnateurs. Il a également bonifié les rapports d'activités que lui soumettaient les bureaux coordonnateurs par le biais de questionnaires qui ciblèrent des informations spécifiques portant sur les demandes de soutien pédagogique et technique, les plaintes et autres. Tout ceci a été fait dans le cadre du renouvellement de leur agrément.			Progrès satisfaisants	✓		Progrès insatisfaisants			Caducue		Sans objet	
Progrès satisfaisants	✓											
Progrès insatisfaisants												
Caducue												
Sans objet												

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes
5.123-5	Nous avons recommandé au ministère : Planifier et réaliser les inspections pour assurer une prestation de services uniforme, économique, efficiente et efficace, notamment en : - déterminant la fréquence des inspections en fonction des risques; - rendant les outils de travail accessibles en temps opportun ; - procédant aux travaux dans les délais prescrits ; - développant un système quant au suivi relatif aux avis de non-conformité ; - mettant en place des mesures concernant le contrôle de la qualité ou l'assurance qualité des dossiers.	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. a. Mettre en place un comité-conseil sur l'inspection avec les associations nationales de services de garde (V) - Le comité-conseil est fonctionnel depuis le mois de décembre 2011. Il est formé d'un représentant de chacune des associations nationales des centres de la petite enfance et des garderies (Association québécoise des centres de la petite enfance, Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance, Association des garderies privées du Québec, Regroupement des garderies privées du Québec) ainsi que des représentants du Ministère. Trois rencontres ont été tenues. Les discussions ont porté sur différentes situations d'inspection en vue d'exposer des problématiques et de clarifier l'interprétation des dispositions législatives. b. Développer une procédure d'assurance qualité de l'inspection (V) - Élaboration d'un manuel d'assurance qualité de l'inspection. Des procédures et des mécanismes intégrés dans ce manuel d'assurance qualité attestent la vérification de toutes les méthodes utilisées en inspection pour faire respecter la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et ses règlements. Les procédures et les mécanismes d'assurance qualité retenus rendent compte notamment de : - l'atteinte des objectifs des activités d'inspection programmées ou en réponse à des plaintes; - l'efficacité des mécanismes de contrôle-qualité à priori et d'assurance qualité à posteriori des dossiers d'inspection. c. Implanter un programme global d'inspection des services de garde régis (processus, procédures et outils incluant le guide d'interprétation de la Loi et des règlements), portant sur l'inspection des garderies illégales, l'inspection complète et l'inspection ciblée basée sur le traitement des plaintes ou sur les facteurs de risque (➤) - La Politique d'inspection des services de garde régis s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité et de responsabilisation des prestataires de services de garde et vise à ce que les correctifs appropriés soient apportés rapidement et de façon durable. Le Ministère a prévu la mise à jour de cette Politique dans le cadre des travaux visant l'implantation d'un programme global d'inspection des services de garde régis et également à la suite des travaux visant l'implantation d'un programme d'inspection propre aux bureaux coordonnateurs. Pour soutenir le travail des inspecteurs, des balises d'intervention ont été développées. Le personnel a reçu des formations sur le resserrement des manquements en mars 2013. Une formation visant l'application de sanctions pénales par méthode d'enquête a été également offerte aux inspecteurs désignés et au personnel administratif du secteur des inspections en octobre 2013. Les travaux inhérents à la production d'une version commentée de la loi et de ses règlements ont été poursuivis. Le document produit constituera un outil de travail efficace pour les inspecteurs et les titulaires

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.									
		de permis de services de garde ainsi que pour les clientèles où chaque article sera expliqué pour en favoriser la compréhension. En 2013, le Ministère a élaboré un manuel de formation sur les pouvoirs d'enquête des inspecteurs. À cet égard, une formation a été octroyée au personnel inspecteur visé en octobre 2013. Les inspecteurs pourront assurer l'application de ces acquis en matière de garde illégale. En ce qui a trait à l'inspection complète et ciblée sur le traitement des plaintes et des facteurs de risques, la révision des libellés des manquements utilisés par les inspecteurs a été réalisée. L'élaboration d'un manuel d'application des manquements et une version administrative de la Loi et des règlements sont en cours. L'ensemble de ces réalisations s'inscrit dans la foulée des travaux visant l'implantation d'un programme global d'inspection des services de garde régis. Ce programme, à terme, comprendra des politiques, des processus, des procédures, des manuels d'interprétation de la loi et règlements ainsi que d'application des manquements et des pénalités administratives ou d'autres modalités de sanctions (pénale, financière) et divers outils incluant des fiches d'auto-inspection pour les services de garde et des documents et lettres standardisés. d. Élaborer et implanter un programme d'inspection propre aux bureaux coordonnateurs (>) ▪ L'élaboration des processus, procédures et outils visant à implanter un programme d'inspection propre aux bureaux coordonnateurs sera poursuivie en 2014. Par ailleurs, des critères et des indicateurs permettant d'optimiser l'inspection des bureaux coordonnateurs lors du renouvellement des agréments ont été élaborés. Une première phase d'inspection visant l'ensemble des bureaux coordonnateurs est prévue en 2014-2015. Les résultats issus de ces inspections serviront d'intrants dans le cadre du renouvellement de leur agrément prévu en 2015. Le programme d'inspection propre aux bureaux coordonnateurs pourra être mis en place à la suite de ce renouvellement. Appréciation par l'entité : <table> <tr> <td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>50 %</td></tr> </table>	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	50 %
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre										
2.	Début de mise en œuvre										
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	50 %									

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes								
		L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.								
		Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td></td><td>Caducue</td><td></td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td>☒</td><td>Sans objet</td><td></td></tr></table> Justifications : Les actions entreprises relativement à cette recommandation ne nous permettent pas de conclure que les progrès sont satisfaisants. Jusqu'à maintenant, le ministère a mis sur pied le comité conseil sur l'inspection avec les associations nationales et a réalisé le manuel d'assurance qualité des inspections. Toutefois, le ministère accuse un retard dans l'élaboration du programme global d'inspection des services de garde régis et du programme d'inspection propre aux bureaux coordonnateurs. Ces programmes devaient garantir une certaine uniformité au niveau de la réalisation des inspections. Ils étaient prévus respectivement pour le mois de septembre et la période de l'automne 2013 et sont jusqu'à présent en cours de réalisation.	Progrès satisfaisants		Caducue		Progrès insatisfaisants	☒	Sans objet	
Progrès satisfaisants		Caducue								
Progrès insatisfaisants	☒	Sans objet								

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes
5.123-6	Nous avons recommandé au ministère : D'améliorer les données relatives aux manquements qui sont publiées pour chaque service de garde afin que l'information disponible soit plus utile aux parents.	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. a. Réviser l'information disponible sur le site Internet du Ministère au regard des manquements constatés lors d'une inspection (v) - Le Ministère a procédé à la révision des libellés des manquements afin de mieux les arrimer aux dispositions législatives et réglementaires. La mise en ligne a été effectuée en novembre 2012. Les ajustements ont été présentés au Comité-conseil sur l'inspection. Dans le cadre des travaux portant sur l'inspection complète, les efforts visant à améliorer l'information sur les résultats d'inspection du site Internet se sont poursuivis tout au long de l'année. b. Évaluer les besoins d'information de gestion afin d'assurer un suivi rigoureux des avis de non-conformité et se doter d'outils d'information nécessaires (v) - L'évaluation des besoins d'information de gestion a été complétée. Bon nombre de données sur les inspections ont été rendues disponibles et accessibles dans le nouvel Environnement informationnel ministériel (EIM), à des fins opérationnelles et de gestion, et ce, depuis avril 2013. Des outils spécifiques accessibles, incluant le suivi des avis de non-conformité et des sanctions pénales et administratives, ont été développés à l'hiver 2013. Ces outils seront utilisés jusqu'à la prise en charge complète des avis de non-conformité par les systèmes informatiques rendus à maturité. L'évaluation des besoins d'intégration au système informatique se poursuit en ce qui concerne le suivi des avis de non-conformité. À moyen terme, les outils seront optimisés de manière continue en fonction de la révision des systèmes informatiques. c. Se doter d'une stratégie pour contrer la garde illégale et assurer sa mise en œuvre (v) - La Stratégie d'action pour contrer la garde illégale a été adoptée en mars 2013. Cette stratégie met de l'avant un continuum d'interventions allant de la prévention à la sanction, en passant par la détection et la dissuasion. La Stratégie d'action pour contrer la garde illégale a pour principal objectif d'assurer aux familles du Québec un réseau de services de garde éducatifs régis et de qualité dans les centres de la petite enfance, dans les garderies, et en milieu familial. Elle est constituée d'un ensemble d'interventions regroupées selon quatre axes et portant notamment sur l'accessibilité accrue aux services de garde régis, l'information sur les services de garde légaux aux parents d'enfants âgés de 0 à 5 ans, la sensibilisation et la mobilisation de partenaires et l'application des sanctions prévues en garde illégale. En avril 2013, le Ministère a procédé à l'embauche d'un enquêteur ayant notamment pour tâche d'assurer que les fournisseurs de services de garde illégaux récidivistes soient sanctionnés, eu égard à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

		Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>100 %</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> Conclusions du VCO quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td></td><td>Caducue</td><td></td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td>✓</td><td>Sans objet</td><td></td></tr></table> Justifications : Nous jugeons la réponse à cette recommandation insatisfaisante. Nous sommes conscient des progrès réalisés par le ministère au niveau de la révision des libellés des manquements afin de mieux les arrimer aux dispositions législatives et réglementaires. Des données sur les inspections ont été rendues disponibles, le suivi des avis de non-conformité et des sanctions pénales et administratives, ont été développés. Mais notre recommandation visait à rendre utile l'information du site aux parents en leur permettant de qualifier la gravité d'un manquement. Les parents ne peuvent toujours pas évaluer les manquements et discerner ceux qui menacent la santé et la sécurité de leurs enfants puisqu'on ne fait que lister les manquements et mentionner la date à laquelle ils ont été résolus. La liste des manquements des services de garde était déjà disponible au moment de notre vérification et dans ce sens son utilité ne s'est pas accrue.	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %				Progrès satisfaisants		Caducue		Progrès insatisfaisants	✓	Sans objet	
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre																					
2.	Début de mise en œuvre																					
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %																				
Progrès satisfaisants		Caducue																				
Progrès insatisfaisants	✓	Sans objet																				

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre.															
5.143-7	Nous avons recommandé au ministère : D'améliorer son plan stratégique par l'ajout d'objectifs et d'indicateurs de résultats à l'égard de la qualité des services de garde éducatifs.	a. Inclure, dans la planification stratégique 2012-2017, des objectifs et des indicateurs de résultats qui permettent la reddition de comptes, notamment en ce qui a trait à l'accès ainsi qu'à la qualité, pour les parents et leurs enfants, des services de garde éducatifs (V) ▪ Dans le cadre de l'élaboration du Plan stratégique 2012-2017 du Ministère, un souci particulier a été apporté au choix des objectifs, des indicateurs et des cibles afin de renforcer la reddition de comptes des résultats. Un suivi des résultats de ce plan est effectué au 30 septembre et au 31 mars de chaque année. Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>100 %</td></tr></table> Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td>✓</td><td>Caducue</td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td></td><td>Sans objet</td></tr></table> Justifications : Nous sommes satisfaits des progrès réalisés pour cette recommandation. Des objectifs et des indicateurs de résultats par rapport à la qualité des services de garde éducatif ont été ajoutés au plan stratégique. Il y a des objectifs comme « Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité / Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation ». Parmi les indicateurs se trouvent : « Taux de service de garde pour lesquels il a été constaté lors d'une inspection de suivi que 100% des manquements observés ont été corrigés à l'intérieur des délais de 6 mois / Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés ». Au niveau du rapport annuel 2012-2013 les résultats les indicateurs : « Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde » et « Taux de places créées en CPE » n'ont pas été calculé car les travaux sont en cours. Nous encourageons le ministère à poursuivre ses efforts afin que les résultats soient bientôt disponibles.	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %	Progrès satisfaisants	✓	Caducue	Progrès insatisfaisants		Sans objet
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre																
2.	Début de mise en œuvre																
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	100 %															
Progrès satisfaisants	✓	Caducue															
Progrès insatisfaisants		Sans objet															

# du par.	Recommandations	Mesures prises pour donner suite aux recommandations et corriger les lacunes																	
5.143-8	Nous avons recommandé au ministère : D'évaluer l'atteinte des objectifs des programmes qui concernent les services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services de garde, et rendre compte des résultats.	L'entité indique comment elle a donné suite aux recommandations et elle a corrigé les lacunes. Celle-ci doit mentionner les mesures prises au moment de compléter ce document en indiquant en quoi elles solutionnent les lacunes relevées et depuis quand elles sont en place. L'entité doit également fournir la documentation démontrant la mise en place des mesures. Enfin, elle doit indiquer son appréciation de l'application de la recommandation en cochant vis-à-vis la situation qui correspond à son niveau de mise en œuvre. a. Évaluer la performance du programme des places à contribution réduite (>) En 2013, le Ministère a entrepris les travaux d'évaluation de la performance du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Ces travaux consistent à déterminer les dimensions de la performance et élaborer des indicateurs, à identifier les données nécessaires, en assurer la collecte et l'analyse et enfin, à diffuser les résultats de l'évaluation. La production d'un premier rapport est prévue à l'automne 2014. Appréciation par l'entité : <table><tr><td>1.</td><td>Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>Début de mise en œuvre</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Mise en œuvre en majeure partie ou complètement</td><td>75 %</td></tr></table> Conclusions du VGQ quant à l'application de la recommandation <table><tr><td>Progrès satisfaisants</td><td>☒</td><td>Caducue</td><td></td></tr><tr><td>Progrès insatisfaisants</td><td></td><td>Sans objet</td><td></td></tr></table> Justifications : Cette recommandation est satisfaisante car le ministère devrait produire son rapport d'évaluation de la performance du réseau des services de garde en décembre 2014. Nous invitons le ministère à porter une attention particulière à la vérification de l'application du programme éducatif dans l'élaboration du programme global d'inspection, afin que cet aspect de la qualité du programme soit couvert lors des inspections.	1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre		2.	Début de mise en œuvre		3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	75 %	Progrès satisfaisants	☒	Caducue		Progrès insatisfaisants		Sans objet	
1.	Aucune action ou uniquement planification de la mise en œuvre																		
2.	Début de mise en œuvre																		
3.	Mise en œuvre en majeure partie ou complètement	75 %																	
Progrès satisfaisants	☒	Caducue																	
Progrès insatisfaisants		Sans objet																	