

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

MINISTÈRE

DE LA FAMILLE



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

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site [Québec.ca](https://quebec.ca).

Dépôt légal – Septembre 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-90120-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-90121-1 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2021

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

MINISTÈRE

DE LA FAMILLE

MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur François Paradis

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

Monsieur le Président,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, je dépose à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2021.

Ce rapport constitue la seconde reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2019-2023. Il rend aussi compte des engagements inscrits dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021, de la Déclaration de services à la clientèle du Ministère et présente notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales.

En 2020-2021, le Ministère a poursuivi ses efforts pour favoriser l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants, et ce, malgré tous les défis liés au contexte de la pandémie de COVID-19. Plusieurs actions porteuses ont été menées pour rehausser la qualité et l'accessibilité des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE). Je pense entre autres à l'optimisation du processus de création de places en centre de la petite enfance, à la création de nouvelles places en services de garde et aux efforts déployés pour favoriser l'attraction, la rétention et le développement de la main-d'œuvre en service de garde.

Le Ministère a aussi fait en sorte que les familles, dont les plus vulnérables, aient davantage de soutien en augmentant le financement offert aux organismes communautaires Famille. Enfin, le Ministère est fier d'avoir procédé au lancement du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025, intitulé *S'engager collectivement pour une société sans intimidation*.

Tout cela a été rendu possible grâce au professionnalisme et au dynamisme du personnel ainsi que de l'équipe de direction du ministère de la Famille. La collaboration de nos différents partenaires est aussi un facteur déterminant dans l'accomplissement de notre mission. Je leur transmets mes remerciements les plus sincères.

J'aimerais conclure en soulignant que l'année 2020-2021 marque le début d'une vaste réflexion sur la façon de rendre le réseau des SGEE plus efficace et plus accessible. La consultation de différents acteurs clés en petite enfance, notamment, permettra au Ministère de faire évoluer les SGEE pour mieux répondre aux besoins des familles et assurer l'égalité des chances de tous les enfants.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Famille,



Mathieu Lacombe

Québec, septembre 2021

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Monsieur Mathieu Lacombe

Ministre de la Famille
425, rue Jacques-Parizeau, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier 2020-2021.

Ce rapport présente les résultats que le Ministère a obtenus au terme de la deuxième année de mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2023. Il rend également compte des résultats du Ministère concernant son Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021, des engagements inscrits dans sa Déclaration de services à la clientèle ainsi que de sa contribution au respect des autres exigences législatives et gouvernementales.

Cette année tout particulièrement, le personnel du ministère de la Famille a fait preuve de créativité, de détermination et aussi de résilience en mettant tout en œuvre pour que les enfants et les familles du Québec bénéficient des meilleurs services possible malgré les enjeux liés au contexte de la pandémie de COVID-19. Au nom des membres de la direction et en mon nom, je les remercie. C'est un grand privilège de pouvoir compter sur une équipe aussi compétente et dévouée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,



Julie Blackburn

Québec, septembre 2021

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	10
2. LES RÉSULTATS	17
2.1 Plan stratégique	17
2.2 Déclaration de services à la clientèle	31
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	37
3.1 Utilisation des ressources humaines	37
3.2 Utilisation des ressources financières	39
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	40
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	43
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	43
4.2 Développement durable	44
4.3 Occupation et vitalité des territoires	59
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	72
4.5 Accès à l'égalité en emploi	73
4.6 Allègement réglementaire et administratif	78
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	78
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	80
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	82
4.10 Politique de financement des services publics	83

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2021. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente aussi les résultats atteints au regard des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2019-2023 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021 ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services à la clientèle. Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021. Nous approuvons le présent rapport annuel de gestion.

Les membres de la direction,

La sous-ministre,



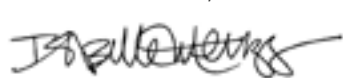
Julie Blackburn

Le sous-ministre adjoint au développement
du réseau et des services à la clientèle,



Didier Lambert Toni

La sous-ministre adjointe des politiques –
Familles et enfance,



Isabelle Merizzi

La directrice générale des services à l'organisation,



Lynda Roy

La sous-ministre adjointe au soutien à la qualité
des services de garde éducatifs à l'enfance,



Danielle Dubé

Le directeur général de la transformation numérique,



Philippe Cayer

Québec, septembre 2021

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

Madame Julie Blackburn

Sous-ministre
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui a été confié à la Direction de l'audit interne et des enquêtes administratives, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du ministère de la Famille au regard des objectifs du Plan stratégique 2019-2023, mis à jour en janvier 2021, et des actions prévues au Plan annuel de gestion des dépenses 2020-2021.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 du Ministère n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

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



Badr Guenoun

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Québec, septembre 2021

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

La mission

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

À cette fin, il :

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

Les clientèles

L'action du Ministère touche notamment les clientèles suivantes :

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

Les partenaires

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

Les partenaires gouvernementaux et paragouvernementaux du Ministère sont :

- Retraite Québec, qui gère le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui est fiduciaire du fonds autonome permettant l'autofinancement du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) ;
- le Curateur public, qui veille à la protection des personnes inaptes et accompagne les familles qui les représentent ;
- l'Institut de la statistique du Québec, qui offre des services de recherches et d'enquêtes sur les enfants et les familles québécoises ;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants, le personnel éducateur et les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, le ministère de l'Enseignement supérieur, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ainsi que le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation ;
- le Secrétariat aux affaires autochtones ;
- Services aux Autochtones Canada ;
- la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik.

Les principaux partenaires non gouvernementaux du Ministère sont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) ;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial ;
- la Coopérative enfance famille ;
- les organismes communautaires Famille (OCF), les organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie communautaire (HGC) ainsi que les regroupements d'organismes communautaires ;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui contribuent à prévenir et à contrer l'intimidation ;
- la Fondation Lucie et André Chagnon et la société de gestion Avenir d'enfants ;
- la Fondation Dr Julien, l'Alliance québécoise de la pédiatrie sociale en communauté et les centres de pédiatrie sociale en communauté ;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC) ;
- Espace MUNI et les associations représentant le milieu municipal ;
- les principales associations syndicales et patronales ;
- des associations et des ordres professionnels ;

- des entreprises ;
- des centres d'études et de recherches ;
- les communautés autochtones ;
- la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador ;
- le Gouvernement de la nation crie ;
- l'administration régionale de Kativik ;
- la nation naskapie de Kawawachikamach ;
- le Conseil de la nation atikamekw ;
- le Regroupement des centres d'amitié autochtone du Québec ;
- l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador.

En 2020-2021, le Ministère a de plus mis en place des forums avec les principaux partenaires des SGEE et les partenaires travaillant auprès des familles. Ces forums constituent des espaces d'information et d'échanges entre le Ministère et les membres des forums, mais aussi entre les membres. Ces forums permettent au Ministère de prendre en compte les préoccupations des partenaires et des organismes qu'ils représentent, dans une perspective d'amélioration de l'offre et de la prestation de services à la clientèle.

Le contexte

L'année 2020-2021 marque la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère. Parmi les événements qui sont survenus, la pandémie de COVID-19 est certainement celui qui a eu le plus de conséquences sur les activités du Ministère.

En juillet 2020, le Secrétariat du Conseil du trésor a convié l'ensemble des ministères à revoir leur planification stratégique afin qu'elle reflète les impacts prévus de la pandémie de COVID-19 sur leurs activités et celles de leurs partenaires. Certaines cibles 2020-2021 du Plan stratégique du Ministère ont donc été ajustées. L'indicateur concernant le taux de mobilisation a été retiré, et la méthodologie entourant le calcul de l'indicateur sur la proportion des enfants de moins de 5 ans qui ne fréquentent ni le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ni le réseau préscolaire a été revue. Plus de détails concernant les changements apportés sont fournis dans la section consacrée aux résultats détaillés du Plan stratégique.

Outre les conséquences sur le Plan stratégique, la pandémie a eu des répercussions sur les activités quotidiennes du Ministère et de ses partenaires. La mise en place de services de garde d'urgence (SDGU), le rythme accru des communications, l'implantation du télétravail, l'envoi d'équipement de protection individuelle et le suivi rigoureux des consignes de la santé publique sont des exemples de situations qui ont grandement mobilisé l'organisation en 2020-2021. Plus de détails sur les actions mises en place par le Ministère en lien avec la COVID-19 sont présentés dans la section consacrée aux faits saillants.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
452 ¹	Effectif du Ministère au 31 mars 2021
2,9 G\$	Dépenses du Ministère en 2020-2021
307 490 ²	Places existantes en centres de la petite enfance (CPE), en milieu familial, en garderies subventionnées et non subventionnées au 31 mars 2021
1 731	Places subventionnées créées en 2020-2021
288	Organismes communautaires Famille et regroupements financés en 2020-2021
128,4 M\$	Montant global de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde en 2019-2020 ³
18,1 M\$	Budget attribué à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins en 2020-2021

1 Cette donnée inclut le personnel régulier et le personnel occasionnel.

2 Cette donnée inclut 22 435 places non réparties en milieu familial au 31 mars 2021.

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

1.2 Faits saillants

La priorité accordée à la création de places en services de garde

Plan d'accélération de l'accessibilité des places en services de garde

En 2020-2021, le ministère de la Famille a poursuivi le déploiement du Plan d'accélération de l'accessibilité des places en services de garde éducatifs à l'enfance (PAAP), notamment par :

- Le lancement d'un appel de projets ciblé, le 5 octobre 2020, visant la création de 4 359 places subventionnées ;
- La mise en place de la Direction du soutien au développement du réseau, reflet de l'importance qu'accorde le Ministère à ce dossier ;
- La poursuite du bureau de projet, mis en place en 2019-2020, afin d'accompagner les demandeurs de manière soutenue et d'assurer un meilleur suivi des projets en s'attardant au respect des délais impartis ;
- La mise à jour des données issues du modèle d'estimation de l'offre et de la demande de places en services de garde éducatifs à l'enfance. Des données sont maintenant disponibles à une échelle géographique plus détaillée, ce qui permet au Ministère d'avoir une meilleure lecture de la répartition régionale des places en SGEE et d'effectuer une meilleure estimation des besoins.

Optimisation du processus de création de places en CPE

Le 12 mars 2021, le ministre de la Famille a annoncé la révision et l'optimisation du processus lié à l'ouverture des CPE dans le but de rendre disponibles les places le plus rapidement possible pour répondre aux besoins des familles du Québec. Voici quelques-unes des mesures phares annoncées :

- Le nombre d'étapes que doivent franchir les projets avant de se concrétiser est passé de 17 à 9, permettant ainsi une réalisation en 24 mois plutôt qu'en 36 mois ;
- Les règles administratives ont été assouplies afin qu'il soit possible de verser une avance de fonds de 50 000 \$ aux demandeurs pour qu'ils puissent assumer certaines dépenses initiales ;
- Tous les projets de CPE sont maintenant admissibles à un financement à 100 %.

Conversion de places non subventionnées en places subventionnées

Le Ministère convertira 3 500 places non subventionnées en places subventionnées au rythme de 1 750 places par année au cours des années 2020-2021 et 2021-2022. Un appel de projets ciblé a été lancé le 23 octobre 2020 pour convertir 1 750 places dans 19 territoires de bureaux coordonnateurs.

Rapport 2020-2021 du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec (VGQ) a déposé son rapport le 8 octobre 2020. Le chapitre 2 de ce rapport porte sur l'accessibilité aux SGEE. Prenant appui sur les recommandations formulées, le Ministère a consolidé et bonifié les travaux qu'il avait amorcés afin d'implanter une démarche d'amélioration continue de l'accessibilité aux SGEE, notamment aux enfants qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans un contexte de précarité socioéconomique.

Le VGQ a confirmé à la Commission de l'administration publique que le plan d'action déposé par le Ministère satisfaisait à l'ensemble de ses exigences et qu'il devrait permettre de corriger les lacunes observées.

Consultation publique sur l'avenir du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance

Le ministre de la Famille a annoncé, en février 2021, la tenue d'une vaste réflexion sur la façon de rendre le réseau des SGEE plus accessible et plus efficace. Une grande consultation est notamment prévue en avril 2021. Cette consultation sera l'occasion pour le Ministère de réunir ses partenaires, l'ensemble des acteurs concernés, les intervenantes et intervenants du réseau, les parents, les élues et élus municipaux ainsi que les partenaires autochtones en vue de réfléchir sur la façon de faire évoluer les SGEE pour mieux répondre aux besoins des familles et assurer l'égalité des chances de tous les enfants.

Des actions pour soutenir la qualité éducative

Le Ministère a mis en place une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des CPE, des garderies subventionnées et des garderies non subventionnées. Plusieurs actions et programmes ministériels soutiennent les SGEE dans cette amélioration.

Révision du programme éducatif *Accueillir la petite enfance*

En mai 2019, le Ministère a mis en ligne la nouvelle version du programme éducatif *Accueillir la petite enfance*. La démarche de mise à jour visait à enrichir ce programme à partir des nouvelles connaissances sur le développement des jeunes enfants et l'intervention auprès de cette clientèle ainsi qu'à partir de documents publiés par le Ministère après la dernière édition du programme éducatif.

Le Ministère a offert aux SGEE une formation sur la nouvelle version du programme éducatif. Les formations en présence étaient offertes jusqu'en mars 2020. Une formation Web de contenu équivalent est quant à elle offerte depuis novembre 2019 et le sera jusqu'au 31 mars 2022.

Dossier éducatif de l'enfant

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

En 2020-2021, le Ministère a rendu disponibles un modèle de dossier éducatif de l'enfant et un guide de réalisation du dossier éducatif pour le personnel éducateur, afin de le soutenir dans la préparation de ce dernier. Des documents en soutien à la rédaction sont également accessibles sur le site Web.

Depuis mars 2020, le Ministère offre également aux SGEE une formation Web sur la tenue du dossier éducatif de l'enfant. Cette formation sera offerte jusqu'au 31 mars 2022.

Formation et disponibilité de la main-d'œuvre

L'un des facteurs qui contribuent à assurer la qualité des services éducatifs et le développement du réseau est l'embauche, en nombre suffisant, de personnel éducateur formé. C'est pourquoi, en concertation avec des acteurs clés du réseau des services de garde, le Ministère a élaboré un plan d'action sur la gestion stratégique de la main-d'œuvre qualifiée en SGEE afin d'entreprendre des actions significatives visant tant l'accroissement du nombre d'éducatrices et d'éducateurs qualifiés que l'attraction, la rétention et le développement de la main-d'œuvre.

La réalisation du plan d'action a débuté en 2020-2021 par le lancement d'une campagne de valorisation du métier d'éducatrice ou d'éducateur à la petite enfance en janvier 2021. De concert avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Famille a aussi mis en œuvre, d'octobre à décembre 2020, une initiative pour que soient affichés massivement les besoins de main-d'œuvre des SGEE pour les aider à embaucher du personnel (babillard d'emploi Jetravail!, remplacé par la suite par Québec emploi). Enfin, le Ministère a diffusé des publications commanditées sur Facebook, qui ont été largement consultées, afin de diriger les travailleuses et les travailleurs vers les emplois offerts.

À l'occasion du discours sur le budget 2021-2022, le gouvernement a annoncé une somme de 63,6 M\$, dont 33,6 M\$ en crédits additionnels, pour augmenter le nombre d'éducatrices et d'éducateurs qualifiés en services de garde. Cette somme, versée sur 5 ans, servira à la mise en œuvre de plusieurs mesures qui seront rendues possibles notamment grâce à la collaboration du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que du ministère de l'Enseignement supérieur.

Soutien financier aux associations nationales

Le Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité des services de garde permet aux associations nationales de services de garde de mettre en œuvre des projets contribuant à assurer la qualité des SGEE. En 2020-2021, aucun appel de projets n'a été lancé en raison de la pandémie de COVID-19. Toutefois, le Ministère a prolongé de trois mois la durée des projets qui étaient en cours de réalisation en 2019-2020.

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

L'augmentation du budget alloué aux mesures de soutien à l'intégration des enfants handicapés en services de garde démontre l'importance que le Ministère accorde à ce dossier. Ainsi, le montant global de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde est passé de 11,2 M\$ en 2005-2006 à 128,4 M\$ en 2019-2020. Le nombre total d'enfants qui ont bénéficié de l'Allocation pendant les mêmes années est passé de 2 274 à 11 720.

La Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES) est une aide de dernier recours qui vient s'ajouter à l'Allocation. Le budget consacré à la MES est passé de 360 000 \$ en 2005-2006 à 18,1 M\$ en 2020-2021. Le nombre d'enfants qui ont bénéficié de la MES est passé de 104 enfants en 2005-2006 à 1 125 enfants en 2020-2021¹.

Un meilleur soutien financier aux organismes communautaires Famille

Le ministère de la Famille soutient la mission globale (le fonctionnement) de 288 OCF et regroupements de même que celle de 235 organismes communautaires offrant des activités de HGC.

En novembre 2020, le Ministère a annoncé l'octroi de 85 M\$ sur 5 ans afin de soutenir davantage les organismes communautaires qui travaillent auprès des familles. Cette somme vient s'ajouter à l'octroi, en novembre 2018, d'un montant additionnel de 30 M\$ sur 3 ans. Par ailleurs, pour compenser les hausses salariales, une aide financière de 3,4 M\$, répartie sur 5 ans, a été octroyée aux OCF et aux organismes communautaires offrant des activités de HGC. En 2020-2021, cela représente une somme de 786 000 \$.

Au total, en 2020-2021, le budget s'élève à 43,4 M\$ pour les OCF et à 6,6 M\$, pour les organismes communautaires offrant des activités de halte-garderie communautaire, ce qui inclut le soutien d'urgence accordé à ces organismes pendant la pandémie.

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

Un second plan d'action pour prévenir et contrer l'intimidation très attendu

Le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025, intitulé *S'engager collectivement pour une société sans intimidation*, a été lancé le 23 février 2021. Il mise sur l'adoption de comportements égalitaires et l'ouverture à la diversité.

Le Plan d'action 2020-2025 est le fruit du travail concerté de 17 ministères et organismes gouvernementaux membres du Comité de travail interministériel sur l'intimidation de même que d'une vaste démarche de consultation menée au Québec à l'automne 2019 et à l'hiver 2020. Tous les groupes parlementaires de l'Assemblée nationale y ont aussi participé. La mise en œuvre du Plan d'action 2020-2025 représente un investissement total de 29,6 M\$.

Un Ministère présent en contexte de pandémie

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

Le Ministère a soutenu le réseau des SGEE pour un montant de plus de 200 M\$. Quelques grandes actions méritent d'être soulignées :

- Le 16 mars 2020, le ministère de la Famille a rendu disponibles des services de garde d'urgence pour accueillir les enfants des travailleuses et des travailleurs de la santé et des services essentiels². Les parents n'ont pas eu à déboursier pour l'utilisation de ces services, puisque les coûts de cette opération ont été assumés par le gouvernement du Québec.
- Le Ministère a exceptionnellement octroyé une aide financière aux garderies non subventionnées durant toute la durée de la première vague.
- Le 6 novembre 2020, le Ministère a annoncé une allocation représentant 50 M\$ sur 2 ans afin d'aider les prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance subventionnés à respecter les exigences sanitaires des autorités de santé publique entraînant des dépenses additionnelles.
- De l'équipement de protection individuelle a été fourni gratuitement aux SGEE. De plus, en février 2021, le Ministère a annoncé que des masques à fenêtre seraient rendus disponibles afin de favoriser le développement des enfants. Les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial sont chargés de distribuer le matériel rendu disponible gratuitement par le Ministère à tous les SGEE (CPE, garderies subventionnées, garderies non subventionnées et personnes reconnues à titre de responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG)).

2. Les SDGU ont pris fin le 10 mai 2020 lors de la phase de réouverture en zone froide. Pour la Communauté métropolitaine de Montréal, y compris la MRC de Joliette et la ville de L'Épiphanie, ils ont pris fin le 31 mai 2020.

Soutien offert aux organismes communautaires

Afin d'aider les organismes communautaires à continuer d'offrir leurs services pendant la pandémie et ainsi assurer un filet de sécurité auprès des familles, notamment les plus vulnérables, le Ministère a :

- Annoncé, en avril 2020, un montant de 5 M\$ pour soutenir les OCF et les organismes communautaires offrant des activités de halte-garderie communautaire offrant des services aux familles dans le contexte de la pandémie de COVID-19.
- Accordé une aide financière de 280 000 \$ à la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille pour soutenir le projet Priorité Parents, qui a pour objectif d'assurer le soutien aux familles affectées par la pandémie.

Soutien offert aux centres de pédiatrie sociale en communauté

Le Ministère a enfin soutenu les centres de pédiatrie sociale en communauté (CPSC) en :

- Fournissant, dès juillet 2020, de l'équipement de protection individuelle aux 42 centres de pédiatrie sociale en communauté en activité. Le Ministère prévoit aussi distribuer des masques à fenêtre.
- Lançant, en décembre 2020, un programme de soutien financier d'urgence COVID-19 afin d'assurer une continuité de services auprès des enfants et des familles en situation de grande vulnérabilité. Trente CPSC ont pu bénéficier de cette aide d'urgence, pour un montant total de près de 1 070 000 \$.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
1.1 Rehausser la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance	1. Taux de réussite des services de garde éducatifs à l'enfance à l'évaluation de la qualité éducative	77 %	83 %	19
1.2 Diminuer la proportion d'enfants de moins de 5 ans ne fréquentant ni le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ni le réseau préscolaire	2. Proportion des enfants de 1 à 4 ans qui ne fréquentent ni le réseau des SGEE reconnus ni le réseau préscolaire Mesure de départ : 27 % en 2019-2020	27 % ¹	29 %	20
1.3 Améliorer l'accès aux centres de pédiatrie sociale en communauté	3. Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté Mesure de départ : 8 792 enfants en 2018-2019	+ 19 % par rapport à 2018-2019	+ 17,9 %	22

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
1.4 Améliorer l'adéquation entre l'offre de places en services de garde éducatifs à l'enfance et les besoins des parents	4. Pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial en situation de déficit de places Mesure de départ : 36 % en 2018-2019	-	-	23
	5. Taux de réalisation de la création des 15 000 places en CPE ou garderies privées subventionnées annoncées Mesure de départ : 0 % en 2018-2019	15 %	17,1 %	24

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
2.1 Soutenir le développement de politiques familiales municipales	6. Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche de PFM Mesure de départ : 74 % en 2018-2019	74 %	74 %	24
2.2 Favoriser la conciliation famille-travail auprès des organisations et des entreprises partenaires	7. Pourcentage d'augmentation du nombre d'organisations ou d'entreprises qui adhèrent aux mesures soutenues par le Ministère Mesure de départ : 156 organisations et entreprises en 2018-2019	+ 15 % par rapport à 2018-2019	+ 35 %	25
2.3 Accroître le soutien au bénéfice des enfants handicapés	8. Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants handicapés et leur famille Mesure de départ : 50 358 soutiens en 2017-2018	+ 10 % en 2019-2020 par rapport à 2017-2018	+ 13 %	27

Orientation : Consolider la mobilisation du personnel – retirée du Plan stratégique

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
Assurer la mobilisation du personnel du Ministère	Taux de mobilisation du personnel Mesure de départ : 79 %	–	–	28

Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
3.1 Augmenter le degré de satisfaction des clientèles à l'égard des services rendus par le Ministère	9. Taux de satisfaction des clientèles envers les services reçus Mesure de départ : 83 % en 2018-2019	Au moins 80 %	82 %	29
3.2 Impliquer la clientèle dans l'amélioration des services offerts en mode numérique	10. Pourcentage des services qui ont été améliorés sur la base de l'expérience client	50 %	50 %	30

Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

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

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le ministère de la Famille a mis en place une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des services de garde. L'évaluation est réalisée grâce à des observations de groupes d'enfants à l'aide de grilles d'évaluation de la qualité éducative scientifiquement reconnues, à des entrevues avec le personnel éducateur et le personnel de gestion ainsi qu'à un questionnaire à l'intention des parents. Chaque service de garde évalué reçoit son rapport d'évaluation, et un suivi est effectué. Les services de garde qui ne réussissent pas leur évaluation doivent transmettre un plan d'action, le mettre en œuvre et participer à une évaluation de suivi.

Le résultat de l'indicateur est basé sur un échantillon de services de garde. En effet, la mise en œuvre des évaluations est faite de manière progressive dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. La première phase concerne seulement les CPE et les garderies – groupes d'enfants de 3 à 5 ans.

En raison de la pandémie de COVID-19 et de la fermeture des services de garde, les évaluations ont été interrompues le 16 mars 2020. Elles ont repris le 14 septembre 2020 et des assouplissements ont été annoncés le 18 novembre 2020. Du 14 septembre 2020 au 31 mars 2021, un total de 338 CPE et garderies ont été évalués, pour un taux de réussite de 83 %. La cible pour l'année 2020-2021 (77 %) a donc été dépassée, et ce, malgré la pandémie.

ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

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

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

Contexte lié à l'objectif : La volonté du gouvernement est d'agir tôt et de manière concertée auprès des tout-petits, afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun avant même leur entrée à la maternelle à 5 ans. L'objectif consiste à favoriser le développement du plein potentiel de chaque enfant et sa réussite éducative. Le ministère de la Famille, le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que le ministère de l'Éducation³ travaillent de concert pour renforcer l'offre de services aux enfants, dont les services de garde éducatifs à l'enfance, et ainsi d'agir tôt auprès des tout-petits, particulièrement ceux présentant des vulnérabilités.

3. Le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a été scindé afin de créer deux ministères distincts en juin 2020, soit le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur.

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Suivant l'invitation adressée à l'ensemble des ministères de procéder à la mise à jour de leur plan stratégique, le Ministère a revu l'indicateur de cet objectif au cours de la dernière année. Initialement, cet indicateur portait sur la proportion des enfants de moins de 5 ans ne fréquentant ni le réseau des SGEE ni le réseau préscolaire. Or, la majorité des enfants âgés de 0 à 1 an demeurent à la maison avec un parent bénéficiant du RQAP. Le libellé de l'indicateur a donc été révisé. La cible de 27 % est ainsi basée sur les données de 2019-2020, qui excluent du calcul les enfants âgés de 0 à 1 an. Dans un souci de cohérence, la mesure de départ a également été révisée.

Le Ministère a annoncé, en novembre 2020, un soutien financier additionnel de 85 M\$ sur 5 ans aux OCF et aux organismes offrant des activités de halte garderie communautaire. À titre d'organismes de proximité, les OCF sont tout désignés pour offrir un soutien direct aux familles et répondre à leurs besoins. Cette annonce s'inscrit également dans les suites données à la 5^e recommandATION de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (commission Laurent) présentée en décembre 2019, selon laquelle il faut bonifier l'aide financière minimale par OCF afin de permettre à ces organismes de jouer pleinement leur rôle de proximité auprès des enfants et des familles vulnérables.

Différents facteurs expliquent la non-atteinte de la cible en 2020-2021, notamment la diminution des places offertes en milieu familial observée au cours des dernières années ainsi que le fait que les travaux visant la mise en œuvre des recommandations du rapport du comité-conseil Agir pour que chaque tout-petit développe son plein potentiel ont commencé tout récemment.

Par ailleurs, avec les consultations sur les SGEE et le dépôt du rapport de la commission Laurent le 3 mai 2021, le Ministère se penchera sur la façon de favoriser l'accès aux SGEE aux enfants plus vulnérables. Le Ministère évaluera notamment la possibilité d'utiliser les politiques d'admission comme moyen de favoriser l'accès de ces enfants à des places subventionnées.

ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

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

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

Contexte lié à l'objectif : Le gouvernement du Québec contribue au déploiement d'un réseau de centres de pédiatrie sociale en communauté pour joindre les enfants en situation de grande vulnérabilité. Il s'agit d'une approche unique qui allie l'expertise de la médecine, du droit et du travail social pour permettre de dépister, de réduire ou d'éliminer les éléments qui nuisent au développement optimal des enfants provenant de milieux défavorisés. Cette approche vise à leur offrir les meilleurs soins possibles, en plus d'intervenir efficacement auprès de leur famille, et ce, en collaboration et en complémentarité avec les organismes du milieu.

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	+ 10 % par rapport à 2018-2019	+ 19 % par rapport à 2018-2019	+ 31 % par rapport à 2018-2019	+ 45 % par rapport à 2018-2019
Résultats	+ 17,9 % Atteinte	+ 17,9 % Non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le partenariat entre le gouvernement du Québec et la Fondation Dr Julien qui vise à assurer le déploiement de centres de pédiatrie sociale en communauté afin de joindre les enfants en situation de grande vulnérabilité s'est poursuivi en 2020-2021. Une nouvelle entente de subvention de 21 M\$, répartis de 2020-2021 à 2022-2023, a été signée. Cette entente fait suite à l'octroi de l'aide financière de 23 M\$ annoncée dans le budget 2018-2019.

Au 31 mars 2021, 44 centres de pédiatrie sociale en communauté répartis sur tout le territoire étaient reconnus dans le cadre du partenariat entre le gouvernement et la Fondation, et 42 de ces centres étaient en activité. Les 42 centres en activité ont ainsi offert des soins et des services de médecine sociale intégrée à 10 367 enfants en situation de grande vulnérabilité. Cela représente une augmentation de 17,9 % par rapport à 2018-2019 (8 792 enfants), ce qui est légèrement en deçà de la cible de 19 % prévue.

Reconnus comme services prioritaires en cette année marquée par la pandémie de COVID-19, les centres de pédiatrie sociale en communauté ont maintenu leurs activités auprès des familles les plus vulnérables tout en les adaptant aux consignes sanitaires. Il n'en demeure pas moins que le contexte pandémique a compliqué leurs activités, ce qui peut expliquer la stabilité du nombre d'enfants ayant bénéficié de leurs services entre 2019-2020 et 2020-2021. En effet, l'approche de la pédiatrie sociale en communauté s'appuie sur la proximité avec les enfants et les familles. Les centres ont donc dû revoir leurs façons de faire afin de maintenir le lien avec les enfants et ont redoublé d'efforts pour en joindre autant que l'année précédente, et ce, malgré la distance imposée par les mesures sanitaires.

Un nouveau centre de pédiatrie sociale en communauté a également ouvert ses portes en 2020-2021 à Saint-Léonard-d'Aston. La Fondation a par ailleurs poursuivi ses activités de formation, d'accompagnement et de certification des CPSC, tout en les adaptant au contexte de la pandémie. Elle a également poursuivi ses activités de recherche et a développé de nouveaux projets d'intervention pour répondre aux besoins émergents des enfants et des familles, et ce, en collaboration avec les CPSC et des partenaires de différents milieux.

ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

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

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

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

Indicateur 4 : Pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial en situation de déficit de places

(Mesure de départ : 36 % en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	35 % ¹	–	25 %	15 %
Résultats	53,8 % ² Non atteinte	–		

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

² Le résultat est basé sur la lecture au 31 décembre 2019.

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Suivant l'invitation adressée à l'ensemble des ministères de procéder à la mise à jour de leur plan stratégique, la cible 2020-2021 de cet indicateur a été retirée.

La prise de mesure pour cet indicateur a lieu deux fois par année, soit au 31 décembre et au 30 avril. Or, la situation actuelle a rendu la collecte de données prévue au 30 avril 2020 impossible et la détermination d'une cible pour 2020-2021 irréalizable. Cette lecture aurait de plus permis au Ministère d'obtenir le portrait des impacts de la pandémie sur le réseau des SGEE. Pour toutes ces raisons, aucune cible n'a été établie pour 2020-2021.

Indicateur 5 : Taux de réalisation de la création des 15 000 places en CPE ou garderies privées subventionnées annoncées

(Mesure de départ : 0 % en 2018-2019)

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	5 %	15 %	45 %	90 %
Résultats	5,5 % Atteinte	17,1 % Atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La pandémie a eu des impacts directs sur la réalisation des places, notamment en raison de l'essoufflement de certains demandeurs. Ceux-ci sont en effet souvent déjà responsables d'autres services de garde éducatifs à l'enfance. Ils devaient donc s'acquitter de tâches supplémentaires liées au respect des mesures sanitaires.

Dans ce contexte, suivant l'invitation adressée à l'ensemble des ministères de procéder à la mise à jour de leur plan stratégique, la cible 2020-2021 de cet indicateur a été ajustée à la baisse, passant ainsi de 20 % à 15 %, et ce, afin de respecter le rythme de création de places par les demandeurs.

Au 31 mars 2021, 17,1 % des 15 000 places annoncées ont été réalisées, soit 2,1 % de plus que la cible cumulative de 15 % fixée pour 2020-2021. En tout, pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2021, 2 562 places ont été réalisées. Ce résultat inclut 13 places issues de projets autochtones réalisées au cours de la période ciblée, car ces places contribuent à combler des besoins et peuvent aussi contribuer à la résorption de déficits territoriaux.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

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

OBJECTIF 2.1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le Ministère fait un appel de projets une année sur deux. Au cours de la deuxième année, un appel d'intérêt peut être lancé pour les projets non retenus l'année précédente, et ce, si le nombre de projets refusés est suffisant. L'appel d'intérêt lancé en 2019-2020 a été temporairement suspendu en mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19. Il a été repris en juin 2020. C'est pourquoi la cible pour l'année 2020-2021 a été ramenée au résultat de 2019-2020, soit 74 % des municipalités et des MRC du Québec engagées dans une démarche de politique familiale municipale. À noter qu'étant donné le contexte lié à la pandémie, les travaux de révision du Programme de soutien aux PFM, qui devaient débiter en 2020-2021, ont été remis à l'an prochain.

En 2020-2021, 74 % des municipalités et MRC du Québec avaient adopté une PFM ou étaient en voie de le faire, notamment grâce au Programme de soutien aux politiques familiales municipales. Il s'agit de 884 municipalités et MRC sur un total de 1 194, soit 1 de plus qu'en 2019-2020.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

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

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

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, la proportion du nombre d'organisations et d'entreprises associées aux mesures soutenues par le ministère de la Famille s'est accrue de 35 % par rapport à 2018-2019, ce qui est au-delà de la cible de 15 % initialement prévue. En effet, 210 organisations étaient engagées aux côtés du Ministère en faveur de la conciliation famille-travail, que ce soit par des projets amorcés ou réalisés grâce à son soutien financier ou par un partenariat avec une organisation financée par celui-ci.

Par ailleurs, le Ministère a continué le travail amorcé pour publiciser davantage les mesures existantes auprès des parents et des employeurs en soutenant financièrement l'initiative Concilivi du Réseau pour un Québec famille et la publication du guide *Concilier famille et travail : les besoins évolutifs de vos employés*, rendu public en septembre 2020. Il a aussi poursuivi la mise en place d'une approche intégrée de soutien au développement de l'offre de garde à horaires atypiques. Rappelons que lors du Budget 2018-2019, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre d'un projet pilote pour la garde à horaires atypiques dont la durée prévue est de trois ans. En septembre 2020, le soutien financier accordé aux quatre projets actuellement en expérimentation a été renouvelé pour une seconde année.

Le Ministère a devancé d'un an les cibles initialement prévues, ramenant la cible de 15 % en 2020-2021 plutôt qu'en 2021-2022. Il souhaitait ainsi demeurer ambitieux au regard de l'engagement des organisations et des employeurs en faveur de la conciliation famille-travail. Le contexte lié à la pandémie de COVID-19 en a par ailleurs incité plusieurs à déployer des efforts en vue de répondre aux besoins de conciliation famille-travail de leur personnel.

Considérant le contexte de la pandémie et le nombre important de demandes anticipées pour le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail-études, le Ministère a haussé le budget du programme en 2020-2021. Cela a été rendu possible grâce au Plan d'action pour contrer les impacts sur les femmes en contexte de pandémie et à l'utilisation de fonds provenant de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021 du Secrétariat à la condition féminine.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

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

OBJECTIF 2.3 : ACCROÎTRE LE SOUTIEN AU BÉNÉFICE DES ENFANTS HANDICAPÉS

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La progression de l'indice de soutien aux enfants handicapés et à leur famille est déterminée à partir du nombre total de soutiens réels en 2017-2018, soit 50 358. Étant composé de données issues de programmes ou de mesures ayant des périodes différentes (année civile, financière ou scolaire), le résultat de son calcul est disponible pour l'année antérieure à celle qui est visée. Dans le cas présent, le nombre total de soutiens réel en 2019-2020 (56 935) est fourni à titre de reddition de comptes pour l'année 2020-2021.

Certaines actions ont permis au Ministère de dépasser l'objectif visé. Le budget de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins a notamment été bonifié, passant à 16,1 M\$ en 2019-2020. Ce montant a permis le rehaussement du nombre d'heures d'accompagnement qu'il est possible de financer pour chaque enfant admissible, et un deuxième appel de demandes a été ajouté en cours d'exercice. L'élaboration d'un second palier du SEHNSE a aussi été annoncée en juin 2019, ce qui a permis à plus de familles d'être acceptées.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

Orientation : Consolider la mobilisation du personnel – retirée du Plan stratégique

OBJECTIF : ASSURER LA MOBILISATION DU PERSONNEL DU MINISTÈRE – RETIRÉ DU PLAN STRATÉGIQUE

Contexte lié à l'objectif : Dans le but de poursuivre ses efforts visant le bien-être au travail et la performance de l'organisation, le ministère de la Famille désire mesurer son indice de mobilisation annuellement. Il s'est donc joint à HEC Montréal afin de participer au Panel expérience globale. Ce projet vise à mettre en place les outils nécessaires en vue d'améliorer le bien-être des employées et des employés.

Indicateur : Taux de mobilisation du personnel – retiré du Plan stratégique

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	79 %	–	–	–
Résultats	Non disponible Non atteinte	–	–	–

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Suivant l'invitation adressée à l'ensemble des ministères de procéder à la mise à jour de leur plan stratégique, le Ministère a demandé le retrait de cet indicateur à partir de 2020-2021. En effet, les engagements pris par le Ministère lors du dépôt initial du Plan stratégique tenaient compte d'un contexte de travail en présentiel. L'expérience de l'employée ou employé a grandement été modifiée avec la pandémie, et des éléments comme le télétravail sont venus influencer différents facteurs en matière de ressources humaines, dont le taux de mobilisation. De plus, le Ministère a conclu une entente avec HEC Montréal afin de participer au Panel expérience globale. Plusieurs entreprises en Amérique du Nord participent à ce projet de recherche hautement innovateur. Il vise à mieux comprendre comment les équipes de travail fonctionnent et évoluent à travers le temps.

Cela dit, le Ministère a tout de même mené des actions en matière de mobilisation des employées et employés en 2020-2021. Ces actions ont notamment permis la création d'un milieu de travail toujours plus agréable et stimulant, l'amélioration de la collaboration entre les différentes équipes, l'amélioration de l'organisation du travail et l'implantation d'une stratégie promouvant l'expérience de l'employée ou employé pour maintenir la mobilisation et favoriser l'attraction des nouvelles ressources. Ainsi, les gestionnaires ont été sensibilisés à l'importance de contribuer positivement à l'expérience de l'employée ou employé lors d'une tournée des comités de gestion et lors de l'accueil personnalisé des nouveaux gestionnaires. Aussi, un accompagnement en continu de la Direction des ressources humaines a permis la considération des enjeux humains dans la transition vers le télétravail. Des outils favorisant la mobilisation ont également été déployés. De plus, les résultats du sondage réalisé par HEC Montréal ont permis à différents secteurs de définir des pistes d'amélioration en équipe.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

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

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Suivant l'invitation adressée à l'ensemble des ministères de procéder à la mise à jour de leur plan stratégique, la cible 2020-2021 liée à cet indicateur a été ajustée. Le Ministère souhaitait ainsi concentrer ses efforts pour consolider le dialogue avec ses clientèles et conserver ses acquis quant à leur satisfaction.

Depuis le printemps 2019, différents éléments relatifs à la qualité du service (qualité et accessibilité de l'information, respect de la confidentialité, courtoisie, etc.) sont évalués, de même que la satisfaction globale des répondantes et des répondants. Le Ministère a utilisé ce dernier élément pour rendre compte du présent indicateur.

Deux groupes sont sollicités pour l'établissement du taux de satisfaction des clientèles : les clientèles et partenaires, composés essentiellement des SGEE, des OCF, des organismes communautaires offrant des activités de halte-garderie communautaire et d'autres partenaires du Ministère, et les associations et regroupements nationaux et régionaux de partenaires. Le taux de satisfaction de 82 % est le résultat combiné de la satisfaction globale des répondantes et des répondants aux sondages.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En juin 2019, le ministre délégué à la Transformation numérique gouvernementale a dévoilé la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. Par cette stratégie, le gouvernement vise à offrir des services publics plus intuitifs et faciles d'utilisation à la population, mais également à améliorer l'efficacité de l'État. Dans cette optique, la Direction générale de la transformation numérique du Ministère a élaboré et adopté le Plan d'amélioration de l'expérience numérique clientèle en 2019-2020, et ce, conformément aux orientations, aux ambitions et aux cibles de la vision de la Stratégie. Avec l'adoption de ce plan, le Ministère s'est fixé des actions et des échéanciers afin d'atteindre les cibles pour les prochaines années.

En 2020-2021, le Ministère a apporté des améliorations à une prestation électronique de services à la suite de l'expérience de la clientèle sur deux mises en service. Le Ministère a amélioré le formulaire Appel de projets en tenant compte des commentaires de la clientèle. De plus, le Ministère a réalisé un sondage auprès de clientèles externes afin d'apporter des améliorations lors des prochains lancements d'appels de projets. Le Ministère a également réalisé un sondage auprès d'un échantillon d'utilisatrices et d'utilisateurs externes afin d'apporter des améliorations aux prochains formulaires liés aux systèmes de gestion des subventions.

2.2 Déclaration de services à la clientèle

La Déclaration de services à la clientèle du Ministère a été mise à jour en 2021. Les modifications apportées assurent sa concordance avec le Plan stratégique et reflètent les changements effectués dans l'organigramme du Ministère. De plus, l'amélioration du libellé et le retrait de certains engagements facilitent la reddition de comptes.

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services à la clientèle – Délais de service

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020
Délais – Service des renseignements	Attente avant de parler à une préposée ou un préposé aux renseignements	2 minutes en moyenne	Moyenne de 3 minutes 20 secondes	Moyenne de 1 minute 29 secondes
Délais – Inspections	Réalisation de l'inspection complète des services de garde reconnus en installation	Dans les 6 mois suivant la délivrance du permis	94,7 %	94,4 %
		Avant la date de renouvellement de permis	100 %	100 %
Délais – Plans d'architecture	Analyse des plans d'architecture	60 jours suivant leur réception	Cible atteinte pour 100 % des plans d'architecture reçus pendant l'année	Cible atteinte pour 100 % des plans d'architecture reçus pendant l'année
Délais – Plaintes	Traitement de votre plainte concernant les services rendus par un service de garde	45 jours ouvrables ¹	98,6 %	99,1 %
	Traitement de votre plainte concernant les services rendus par le Ministère	20 jours ouvrables	100 %	94,6 %

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

Délais – Service des renseignements

L'équipe des renseignements du Ministère a pour mandat d'informer la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées, au besoin. Au cours de l'année 2020-2021, 47 692 appels ont été traités, soit une baisse de 2,13 % par rapport à 2019-2020.

Malgré la baisse du nombre d'appels, le temps d'attente a augmenté en 2020-2021. Cette situation s'explique en grande partie par la durée de traitement des appels. En effet, celle-ci est passée d'environ 2 minutes en 2019-2020 à plus de 6 minutes à compter de novembre 2020. L'adaptation nécessaire du nouveau personnel de même que la nature de certains sujets d'appel pourraient expliquer en partie le résultat de 2020-2021. Toutefois, la situation semble s'améliorer pour 2021-2022, car pour le premier trimestre, le délai moyen établi était d'environ 1 minute 30 secondes.

La majorité des appels traités concernaient les services de garde et portaient principalement sur :

- différentes situations en lien avec la pandémie de COVID-19 ;
- les appels de projets ciblés de l'automne 2020 ;
- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde ;
- la réglementation en vigueur sur les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de services ;
- la contribution parentale et le financement des services de garde ;
- la recherche d'une place en service de garde.

Délais – Inspections

En 2020-2021, 94,7 % des inspections complètes planifiées des nouveaux titulaires d'un permis de CPE et d'un permis de garderies (subventionnées et non subventionnées) ont été réalisées dans les six mois suivant la délivrance de leur permis. La Direction des inspections a été dans l'impossibilité d'effectuer 100 % des inspections dans le délai prescrit en raison d'un cas de délivrance de permis rétroactivement à une vente d'actifs. Cette situation a provoqué le dépassement de la période de six mois suivant la délivrance d'un permis pour effectuer l'inspection.

Par ailleurs, 100 % des inspections ont été réalisées dans les deux ans précédant la date de renouvellement de leur permis.

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

Délais – Plans d'architecture

Au cours de l'année 2020-2021, le Ministère est parvenu à analyser l'ensemble des 276 plans d'architecture soumis dans les 60 jours suivant leur réception. Comme pour l'exercice précédent, le Ministère a été en mesure de respecter son engagement.

Délais – Plaintes

Plainte concernant les services rendus par un service de garde

Une plainte est retenue pour traitement lorsqu'elle constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (RLRQ, chap. S-4.1.1) ou à ses règlements. Quand une plainte est retenue, la Direction de l'amélioration des services à la clientèle et de la gestion des plaintes (DASCGP) transmet à la plaignante ou au plaignant un accusé de réception qui indique la date avant laquelle le résultat du traitement de sa plainte lui sera communiqué. Cette date correspond à un délai de 45 jours ouvrables, calculé à partir de la date où la plaignante ou le plaignant a fourni toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte. La plupart des plaintes retenues sont traitées par la Direction des inspections (DI).

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

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

ou

- la DASCGP est informée à l'intérieur du délai de 45 jours ouvrables si le traitement d'une plainte complexe nécessite un délai supplémentaire pour l'analyse des constats et des pièces preuves recueillies lors de la première inspection ainsi que pour l'intervention des enquêtrices et enquêteurs. Dans ces cas, la plainte est transférée à la Direction des enquêtes.

En raison de contraintes administratives et de la situation engendrée par la pandémie de COVID-19, le Ministère n'a pas pu traiter 100 % des plaintes dans les délais fixés.

Les autres plaintes sont traitées par les directions régionales des services à la clientèle et la DASCGP. En général, le traitement de ces plaintes ne requiert pas d'inspection du service de garde, et, dans certains cas, la plainte est transmise pour information ou suivi.

Plainte concernant les services rendus par le Ministère

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

En 2020-2021, le SGAi a enregistré 12 plaintes. Ces plaintes ont toutes été traitées en deçà du délai de 20 jours ouvrables.

Le traitement des plaintes liées à des engagements de la Déclaration de services à la clientèle

Nombre de plaintes traitées annuellement selon l'engagement

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
Vous transmettre de l'information claire et complète	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	6	24	15
	Nombre de plaintes enregistrées relativement au respect et à la courtoisie	6	4	6
	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la diligence	0	0	1
Vous servir avec respect et courtoisie	Nombre de plaintes enregistrées relativement à l'équité	0	0	0
	Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité	0	2	0

Vous transmettre de l'information claire et complète

En lien avec cet engagement, le Ministère rend compte non seulement de la clarté de l'information, mais également de la disponibilité, de la qualité et de la fiabilité de l'information et de la documentation. Six plaintes ont été enregistrées en lien avec ces sujets au cours de l'année 2020-2021. Celles-ci ont été transmises aux directions concernées du Ministère, dans un but d'amélioration continue des services.

Vous servir avec respect et courtoisie

Au cours de l'année 2020-2021, six plaintes ont été déposées contre des membres du personnel du Ministère relativement à cet engagement. Dans chacune des situations rapportées, le Ministère a rencontré l'employée ou l'employé pour examiner les faits allégués par la plaignante ou le plaignant. Par la suite, un traitement approprié a été appliqué, c'est-à-dire que des rappels et des correctifs ont été apportés, selon le fondement ou non des faits allégués par les plaignantes et plaignants.

Traiter vos demandes avec diligence, équité et en toute confidentialité

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les membres du personnel du Ministère, spécialement pour les personnes affectées au traitement des plaintes. La protection de l'identité de la plaignante ou du plaignant et le traitement confidentiel de son dossier de plainte sont assurés dès la réception de celui-ci.

En plus de constituer un engagement de la Déclaration de services à la clientèle, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

En 2020-2021, aucune plainte relative à la confidentialité des renseignements personnels ou à un bris de confidentialité d'un des services n'a été enregistrée.

Par ailleurs, aucune plainte concernant la diligence n'a été enregistrée en 2020-2021. De plus, 98,6 % des plaintes concernant les services rendus par un service de garde et 100 % des plaintes concernant les services rendus par le Ministère ont été traitées en deçà des délais inscrits dans la Déclaration de services à la clientèle. Ces taux de traitement témoignent de l'importance que le personnel du Ministère accorde à la diligence.

Enfin, en ce qui concerne l'équité, aucune plainte n'a été enregistrée en 2020-2021.

Le traitement des plaintes selon l'objet

Nombre de plaintes¹ et d'objets de plainte² traités annuellement selon l'objet

	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2019-2020	RÉSULTATS 2018-2019
Services rendus par le Ministère ³	12	37	29
Services de garde sans permis ou reconnaissance ⁴	1 391	1 456	1 145
Services de garde sous permis et bureaux coordonnateurs ⁴	1 085	1 539	1 444

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

2 Objet de plainte : chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par un plaignant lors du dépôt de sa plainte.

3 Le résultat correspond au nombre de plaintes.

4 Le résultat correspond au nombre d'objets de plainte.

En 2020-2021, le Ministère a retenu 12 plaintes à l'égard de ses services. Il a aussi traité un total de 2 476 objets de plainte concernant les services de garde, soit :

- 1 391 objets de plainte portant sur les milieux qui accueillent des enfants alors que la personne responsable ne possède ni permis ni reconnaissance ;
- 1 085 objets de plainte touchant les SGEE sous permis et les bureaux coordonnateurs.

Le nombre d'objets de plainte retenus a connu une diminution globale d'un peu plus de 17 % par rapport à l'année 2019-2020. Le nombre d'objets de plainte à l'égard des SGEE régis a diminué de 29,5 %, et le nombre d'objets de plainte à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance a diminué de 4,5 %.

L'écart entre le nombre d'objets de plainte traités à l'égard des SGEE sous permis et des bureaux coordonnateurs en 2019-2020 et 2020-2021 s'explique par l'offre limitée des services (fermeture du réseau et mise en place de SDGU dans les milieux subventionnés) pendant une partie de l'année à cause de la pandémie de COVID-19.

Le contexte lié à la pandémie pourrait aussi expliquer la diminution du nombre de plaintes concernant les services rendus par le Ministère observée entre 2019-2020 et 2020-2021.

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

L'engagement du Ministère en matière d'accessibilité

Le Ministère s'est engagé à offrir des services accessibles, notamment en proposant de communiquer avec sa clientèle de différentes façons et en adaptant ses services aux personnes ayant un handicap.

Divers moyens permettent à la population et aux partenaires d'entrer en communication avec le Ministère : le téléphone, le courrier, le Web ou les bureaux du Ministère. Des documents d'information portant sur les programmes qui s'adressent aux familles sont également accessibles en fichiers numériques sur le site Web du Ministère, de même que des études et des rapports.

Dans le cadre de la transformation numérique du gouvernement, le ministère de la Famille veille à l'accessibilité de l'information à l'égard des personnes handicapées et diffuse dans son site Web et dans la plateforme Web gouvernementale unifiée (Québec.ca) des contenus accessibles et des documents au format portable (PDF) accessibles.

Si un document n'est pas disponible dans une version accessible, une assistance est offerte aux utilisatrices et utilisateurs qui éprouvent de la difficulté à consulter les documents téléchargeables ou à remplir un formulaire en ligne.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2020-2021	2019-2020 ¹	ÉCART
Planification, recherche et administration	155	155	0
Gestion des services à la famille	141	130	11
Opérations régionales	156	133	23
Total	452	418	34

¹ Les données de 2019-2020 ont été modifiées afin de considérer le transfert des effectifs de la Direction du financement des services de garde éducatifs à l'enfance et de sa direction adjointe, du secteur d'activité « planification, recherche et administration » vers celui de la « Gestion des services à la famille ».

Formation et perfectionnement du personnel

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

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2020 ¹	2019 ²
Favoriser le perfectionnement des compétences	76 845,66 \$	253 598,07 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	6 283,28 \$	0,00 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	41 032,68 \$	332,00 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	20 777,63 \$	8 675,72 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	6 475,25 \$	0,00 \$

¹ L'écart observé entre 2020 et 2019 est attribuable au fait que la majorité des formations ont été déclarées par les employées et employés dans la section « Favoriser le perfectionnement des compétences » en 2019.

² Les données pour les trois premiers mois de 2019 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés, lequel est rattaché au ministère de la Santé et des Services sociaux depuis novembre 2018.

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2020	2019 ¹
Proportion de la masse salariale (%)	0,9	1,2
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	1,2	1,7
Professionnel	1,4	2,2
Fonctionnaire	0,8	2,0
Total ²	1,2	2,1
Somme allouée par personne (\$) ³	687,25	857,38

¹ Les données pour les trois premiers mois de 2019 incluent les formations suivies par le personnel du Secrétariat aux aînés, lequel est rattaché au ministère de la Santé et des Services sociaux depuis novembre 2018.

² Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel (cadres, professionnels et fonctionnaires).

³ Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel (cadres, professionnels et fonctionnaires).

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

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

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

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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019 ¹
Taux de départ volontaire (%)	14,6	23,9	15,1

¹ Les données pour 2018-2019 incluent le personnel du Secrétariat aux aînés, lequel est rattaché au ministère de la Santé et des Services sociaux depuis novembre 2018.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021 ¹ (000 \$)	Dépenses réelles ² 2019-2020 Source : Comptes publics 2019-2020	Écart (000 \$)	Variation (%)
Direction et administration	29 292,5	28 210,2	23 886,5	4 323,7	18,1
Planification, politique et recherche	27 379,1	27 411,4	27 812,9	(401,5)	(1,4)
Soutien financier lié aux services à la famille	44 302,0	81 752,0	55 643,9	26 108,1	46,9 ³
Administration de l'Allocation famille	35 712,2	35 712,2	36 327,0	(614,8)	(1,7)
Soutien financier aux organismes communautaires	43 408,0	43 408,0	29 288,0	14 120,0	48,2 ⁴
Entente avec le Gouvernement de la nation crie	20 041,3	20 041,3	18 621,5	1 419,8	7,6
Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	44 583,0	44 583,0	41 484,7	3 098,3	7,5
Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance	93 757,2	93 757,2	90 871,5	2 885,7	3,2
Régime d'assurance collective	36 778,7	36 778,7	38 571,6	(1 792,9)	(4,6)
Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 309 368,0	1 332 676,0	1 301 293,6	31 382,4	2,4
Soutien financier aux garderies	540 323,1	547 039,1	549 357,3	(2 318,2)	(0,4)
Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	664 048,6	671 424,6	589 174,5	82 250,1	14,0

¹ Dont 141 221,9 k\$ en lien avec les dépenses 2020-2021 occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

² Dont 43 693,4 k\$ en lien avec les dépenses 2019-2020 occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

³ L'écart s'explique principalement par les versements aux garderies non subventionnées dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

⁴ L'écart s'explique principalement par la bonification du budget pour les organismes communautaires annoncée dans le discours sur le budget 2020-2021 (9,0 M\$) ainsi que par l'aide ponctuelle additionnelle accordée dans le cadre de la pandémie de COVID-19 (4,5 M\$).

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

En conformité avec les objectifs et les priorités du Plan directeur en ressources informationnelles 2019-2023, le Ministère a pris l'orientation de livrer des services numériques nouveaux ou renouvelés pour offrir de meilleurs services aux enfants et aux familles.

Au cours de l'année 2020-2021, les solutions numériques suivantes ont été déployées :

- Un service en ligne conçu pour l'appel de projets de création de nouvelles places en installations, dans le but de faciliter le dépôt des demandes de projets. Le Ministère a eu recours à un partenaire en mode SAAS (*software as a service*) pour mettre en place ce service, ce qui lui a permis d'optimiser sa vélocité de livraison et d'améliorer son agilité. De plus, cette initiative a facilité le processus et le suivi des demandes, en plus de rendre plus efficaces et rapides l'échange d'information et les communications entre les différents intervenantes et intervenants.
- Un système de suivi des dossiers ministériels, destiné à l'usage du personnel du Ministère, pour soutenir la prise de décision dans le cadre des processus courants et des demandes ponctuelles formulées par les autorités. Le Ministère a conçu ce système en réutilisant les composantes de la solution du ministère de la Sécurité publique. Ce système a permis une communication plus efficiente entre les parties prenantes aux mandats et un suivi plus rigoureux, tout en ayant recours au numérique de bout en bout.

De plus, d'autres solutions d'affaires sont en cours de conception :

- Un développement technologique pour soutenir les travaux du Ministère dans le déploiement de sa mesure d'amélioration de la qualité éducative prévue à la *Loi visant à améliorer la qualité éducative et à favoriser le développement harmonieux des services de garde éducatifs à l'enfance* (projet de loi n° 143).
- Un système pour accélérer l'octroi de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Le Ministère désire accorder la subvention plus rapidement aux bénéficiaires en automatisant les tâches sans valeur ajoutée, en améliorant la communication entre les différentes parties prenantes et en mettant en place un suivi des activités.
- Un projet pour soutenir le processus de certification de la qualification des éducatrices et des éducateurs.
- Une plateforme de perfectionnement destinée aux responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG en ligne). Le Ministère planifie la mise en place d'une solution en infonuagique pour assurer la pérennité de l'offre de formation, actuellement hébergée par un établissement d'enseignement collégial. RSG en ligne est le fruit d'un travail collaboratif entre les associations représentatives des responsables d'un service de garde en milieu familial, les associations nationales de services de garde et le Ministère. Elle vise à offrir un environnement d'apprentissage stimulant, adapté aux besoins des RSG et conforme au programme éducatif *Accueillir la petite enfance*.

Le Ministère a également adhéré au Programme de consolidation des centres de traitement informatique (CTI), qui est sous la responsabilité d'Infrastructures technologiques Québec. Ce programme vise la consolidation des CTI et l'optimisation du traitement et du stockage des données par le recours prioritaire à l'infonuagique public. En tant que levier de la transformation numérique, ce programme vise l'adoption de meilleures pratiques en matière de CTI, l'accroissement de l'agilité pour l'évolution des solutions d'affaires et l'augmentation du degré de protection des actifs informationnels.

Par ailleurs, le Ministère a entrepris des projets afin de transformer le milieu de travail et les façons de faire de son personnel :

- Mise en œuvre de méthodes de développement rapide, par la mise en place d'approches innovantes d'élaboration, de mise en œuvre et d'évolution des systèmes, favorisant les communications et la cohésion avec les milieux d'affaires ainsi que les itérations autour des solutions.
- Transformation numérique du milieu de travail, en offrant au personnel une gamme d'outils numériques pour réaliser leurs activités dans un milieu de travail transformé.

Enfin, plusieurs travaux d'évolution et d'entretien des systèmes existants ont également été réalisés dans une optique d'amélioration et de continuité des services de l'organisation.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	56 168	110	56 278	30,8
2. Personnel professionnel	469 806	4 988	474 794	260,0
3. Personnel infirmier	–	–	–	–
4. Personnel enseignant	–	–	–	–
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	237 775	340	238 115	130,4
6. Agents de la paix	–	–	–	–
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	–	–	–	–
Total 2020-2021	763 749	5 438	769 187	421,2
Total 2019-2020			798 294	437,1

Avec un total de 769 187 heures rémunérées en 2020-2021, le Ministère a respecté la cible de 770 720 heures. Toutefois, en mars 2021, le Ministère et le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) ont conclu une entente pour que 2 032 heures soient transférées au DPCP. Ces heures s'appliquent à la mise en œuvre de la mesure pour l'implantation de SEXTO, qui s'inscrit dans l'action gouvernementale relative à la lutte contre l'intimidation. Ainsi, la consommation annuelle du Ministère représente 771 219 heures, soit un dépassement de 499 heures.

Contrats de service

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

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	12	1 677 853,00 \$
Total des contrats de service	12	1 677 853,00 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020 prolongé en 2020-2021

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 du ministère de la Famille (PADD), à l'instar de celui des autres ministères, a été prolongé en 2020-2021. Les changements apportés, notamment l'amélioration du libellé ou le retrait de certains indicateurs et cibles, permettent d'améliorer à court terme le suivi et la reddition de comptes des PADD.

Actions prévues en 2020-2021

Objectif gouvernemental 1.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Développer de bonnes pratiques en matière de gestion de l'information par l'implantation du logiciel de gestion intégrée documentaire	Pourcentage des unités administratives dans lesquelles le logiciel a été implanté	Avoir implanté le logiciel dans 100 % des unités administratives du Ministère d'ici 2017-2018	Action suspendue	NON ATTEINTE – Débutée
Développer et maintenir une page dans la section intranet de la Direction générale adjointe des technologies de l'information, dans laquelle seront proposés des trucs et astuces permettant aux employés de réduire leur trace écologique au regard de l'équipement informatique	Nombre de nouvelles publications de trucs et astuces visant la réduction de la trace écologique des employés au regard de l'équipement informatique	Avoir réalisé 3 nouvelles publications	3 nouvelles actualités publiées	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Fournir aux gestionnaires des tableaux de suivi des impressions pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso effectuées et l'utilisation de l'impression en couleurs, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions	Pourcentage annuel des impressions en mode recto verso	Avoir diminué de 5 % le pourcentage total des impressions (recto verso et recto) par rapport à la moyenne des 3 dernières années (3 611 843 feuilles)	81,1 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Fournir aux gestionnaires des tableaux de suivi des impressions pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso effectuées et l'utilisation de l'impression en couleurs, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions	Pourcentage annuel des impressions en couleurs	Réduction des copies couleur à 7,4 % Avoir diminué de 1 % les impressions couleur par rapport à la moyenne des 3 dernières années (8,4 %)	21,7 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Fournir aux gestionnaires des tableaux de suivi des impressions pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso effectuées et l'utilisation de l'impression en couleurs, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions	Pourcentage du personnel sensibilisé au mode d'impression recto verso et à la réduction des impressions en couleurs	Avoir sensibilisé 100 % des employés à l'importance de réduire la consommation de papier	100 %	ATTEINT – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Organiser les événements d'envergure du Ministère de manière écoresponsable	Pourcentage d'événements annuels d'envergure* organisés de manière écoresponsable * Selon le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, les événements d'envergure sont les congrès, les colloques, les forums, les événements médiatiques majeurs, etc.	Avoir organisé 100 % des événements d'envergure de manière écoresponsable, incluant l'amélioration de l'accès aux personnes handicapées. Sont considérés événements d'envergure les congrès, colloques, forums, événements médiatiques, consultations, remises de prix, salons, etc.	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Mettre à jour les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement par l'ajout d'une priorité à l'hébergement écoresponsable	Pourcentage de réservations en hébergement écoresponsable	Avoir réservé un hébergement écoresponsable dans une proportion de 80 %	91 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage du personnel sensibilisé à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable	Avoir sensibilisé 100 % du personnel à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable	100 %	ATTEINT – Après la date prévue
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage de responsables en acquisitions ayant été informés de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables	Avoir fait la promotion de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables auprès de l'ensemble des responsables des acquisitions	N/A	ATTEINT – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Avoir atteint les cibles annuelles en acquisitions écoresponsables en 2020-2021 : fournitures courantes de bureau : 10 %	28 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Papier et carton : cible de 90 % à contenu recyclé	87 %	NON ATTEINTE – Débutée
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Imprimés : 76 % des projets d'impression incluant des papiers à contenu recyclé	1 %	NON ATTEINTE – Débutée
Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau	Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables	Mobilier : cible de 100 % écoresponsable	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.2

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Établir et adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère	Pourcentage d'actions structurantes pour lesquelles la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée	Avoir pris en compte les principes de développement durable pour 100 % des actions structurantes complétées dans l'année financière	100 %	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.5

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Mettre à jour les règles administratives (RA) du Programme de financement des infrastructures (PFI) des centres de la petite enfance (CPE) et le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> , en intégrant des éléments de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics	Nombre d'œuvres d'art incorporées aux bâtiments annuellement selon les RA du PFI à compter de 2019-2020	100 % des CPE terminés dans l'année et assujettis à la Politique ont une œuvre d'art intégrée au bâtiment	0 %	NON ATTEINTE – Débutée

Objectif gouvernemental 2.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en : Joignant la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable (TACEDD)	Participation du Ministère aux rencontres de la TACEDD et contribution aux travaux requis	Avoir participé à 100 % des rencontres de la TACEDD et avoir contribué aux travaux requis	Aucune rencontre ne s'est tenue en 2020-2021	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en : Suivant l'appropriation de la démarche de développement durable par les clientèles du Ministère	Nombre de CPE, garderies et bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) qui ont amorcé une démarche de développement durable en : 1. 2016-2017 2. 2019-2020	100 services de garde en installation ayant amorcé une démarche de développement durable	132	ATTEINT – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 2.3

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	ATTEINTE DE LA CIBLE
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes	Ajout de critères « d'écoconditionnalité » dans les règles budgétaires ou administratives du PFI	Élaborer un critère d'écoconditionnalité pour les nouvelles demandes PFI	Critères d'écoconditionnalité dans le programme de financement des infrastructures en vigueur depuis le 12 mars 2021	ATTEINTE – Après la date prévue

Actions antérieures à 2020-2021

Objectif gouvernemental 1.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : Facilitant le transport écoresponsable par la mise à jour des lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'une réunion, d'une réception ou d'un déplacement et autres frais inhérents	Intégration des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement	Avoir intégré 100 % des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement d'ici 2015-2016	Diminution de 8,3 tonnes de gaz à effet de serre, réalisée en 2019-2020 avec une augmentation de l'utilisation des transports en commun	ATTEINTE – Après la date prévue
Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : Maintenant la mesure de retour garanti à domicile	Pourcentage du personnel informé du maintien de la mesure de retour garanti à domicile	Avoir informé 100 % des employés du maintien de la mesure de retour garanti à domicile en 2016-2017	Atteinte en 2016-2017	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : Sensibilisant à la conduite écoresponsable les employés qui ont à utiliser un véhicule dans le cadre de leur travail	Pourcentage des employés visés sensibilisés à la conduite écoresponsable	50 % des employés visés en 2017-2018 100 % des employés visés en 2019-2020	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Optimiser le parc d'impression	Pourcentage des appareils visés retirés	Avoir retiré 99 % des appareils visés en 2015-2016	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Réduire le volume d'extraits en format papier qui sont produits par les différents systèmes de mission du Ministère	Pourcentage du personnel responsable des systèmes de mission sensibilisé à la réduction du développement des extraits superflus ou trop volumineux	Avoir sensibilisé 100 % du personnel responsable des systèmes de mission à la réduction du développement des extraits superflus ou trop volumineux d'ici 2017-2018	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Réduire le volume de documentation des différents systèmes de mission du Ministère	Pourcentage d'équipes de développement et de pilotage sensibilisées à la réduction du volume de documentation et d'impressions	Avoir sensibilisé l'ensemble des équipes de développement et de pilotage à la réduction du volume de documentation d'ici 2015-2016	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Après la date prévue
Réduire le volume de documentation des différents systèmes de mission du Ministère	Ajustements apportés au niveau du cadre méthodologique de développement	Avoir apporté les ajustements au cadre méthodologique d'ici 2016-2017	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Après la date prévue
Créer une section consacrée au développement durable et une identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère	Mise en ligne de la section Web consacrée au développement durable	Avoir mis en ligne la section consacrée au développement durable et l'identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère d'ici 2016-2017	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Après la date prévue
Mettre à jour les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement par l'ajout d'une priorité à l'hébergement écoresponsable	Mise à jour des lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement, en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel	Avoir mis à jour les lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel d'ici 2015-2016	Atteinte en 2015-2016	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Établir et adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère	Adoption du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable	Avoir adopté un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable en 2016-2017	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Après la date prévue
Établir et adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère	Application du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable	Avoir appliqué le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable à partir de 2016-2017	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Après la date prévue

Objectif gouvernemental 1.4

ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	ATTEINTE DE LA CIBLE
Doter le personnel du Ministère de compétences en développement durable afin de contribuer à la mise en œuvre de la démarche gouvernementale	Taux d'acheteurs formés en matière d'acquisitions écoresponsables	Avoir formé 100 % des acheteurs en matière d'acquisitions écoresponsables d'ici 2018-2019	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 1.5

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Établir une collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés	Nombre d'activités ou d'initiatives conjointes développées de concert avec la BAnQ afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés	Avoir développé une activité ou une initiative conjointe de concert avec la BAnQ afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés d'ici 2017-2018	Action transférée au MSSS en 2018-2019	NON ATTEINT - Non débuté
Mettre à jour les règles administratives (RA) du Programme de financement des infrastructures (PFI) des centres de la petite enfance (CPE) et le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> , en intégrant des éléments de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics	Intégration des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics dans les RA du PFI et date de mise en ligne des RA du PFI	Avoir intégré des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics dans les RA du PFI et avoir mis en ligne les règles du PFI d'ici 2016-2017	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Après la date prévue

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Mettre à jour les règles administratives (RA) du Programme de financement des infrastructures (PFI) des centres de la petite enfance (CPE) et le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> , en intégrant des éléments de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics	Intégration des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics au <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Avoir intégré des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics au <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> en 2018-2019	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Après la date prévue
Mettre à jour les règles administratives (RA) du Programme de financement des infrastructures (PFI) des centres de la petite enfance (CPE) et le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> , en intégrant des éléments de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics	Mise en ligne de la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> en 2019-2020	Avoir publié la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> d'ici 2019-2020	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 2.1

ACTION	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	ATTEINTE DE LA CIBLE
Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en : Sensibilisant les conseillers du Ministère ainsi que les prestataires de services de garde pour favoriser leur contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	Avoir réalisé 2 activités de sensibilisation d'ici 2018-2019 pour atteindre la cible gouvernementale	Atteinte en 2018-2019	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 2.3

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes	Ajout de mesures et de critères de développement durable dans le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Avoir ajouté des mesures et des critères de développement durable dans le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> d'ici 2018-2019	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Après la date prévue
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes	Production d'un rapport d'évaluation quant au plan de maintien des infrastructures écoresponsables	Avoir produit un rapport permettant de statuer sur la possibilité d'exiger un plan de maintien écoresponsable des infrastructures d'ici 2018-2019	Non atteinte Cible non reportée en 2020-2021	NON ATTEINTE – Non débutée

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiment pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes	Conception d'un formulaire et élaboration d'un guide aux fins de la collecte des données sur le parc immobilier des CPE	1. Avoir conçu le formulaire et le guide de collecte d'information en 2016-2017 2. Avoir recueilli les données sur le parc immobilier des CPE en 2017-2018 3. Avoir analysé les données sur le parc immobilier des CPE en 2019-2020	Non atteinte Cible non reportée en 2020-2021	NON ATTEINTE – Non débutée

Objectif gouvernemental 5.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Élaborer, déposer et mettre en œuvre le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	Diffusion du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	Avoir diffusé le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation en 2015-2016	Atteinte en 2015-2016	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Élaborer, déposer et mettre en œuvre le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation	Pourcentage d'actions prévues qui ont été réalisées	Avoir réalisé 100 % des actions prévues d'ici 2017-2018	Non atteinte en 2018-2019 Cible non reportée	NON ATTEINTE – Débutée

Objectif gouvernemental 6.2

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Promouvoir le programme Municipalité amie des aînés (MADA) auprès des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC)	Mise à jour et publication du programme MADA	Avoir mis à jour et publié le programme MADA d'ici 2016-2017	Action transférée au MSSS en 2018-2019	NON ATTEINT- Non débuté
Promouvoir le programme Municipalité amie des aînés (MADA) auprès des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC)	Nombre de municipalités et de MRC en renouvellement de démarche MADA	Avoir atteint 250 municipalités et MRC qui réalisent un renouvellement de démarche MADA d'ici 2019-2020	Action transférée au MSSS en 2018-2019	NON ATTEINT- Non débuté
Promouvoir le programme Municipalité amie des aînés (MADA) auprès des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC)	Nombre de municipalités et de MRC en démarche MADA	Avoir atteint un nombre minimum de municipalités et de MRC en démarche MADA de : • 860 en 2017-2018 ; • 870 en 2018-2019 ; • 880 en 2019-2020.	Action transférée au MSSS en 2018-2019	NON ATTEINT- Non débuté
Poursuivre l'application du Programme de soutien aux politiques familiales municipales (PFM) auprès des municipalités et des MRC	Taux de municipalités et de MRC admissibles qui participent à une démarche PFM	Avoir atteint 56 % des municipalités et des MRC admissibles au Programme de soutien aux politiques familiales municipales participant à une démarche PFM	Atteinte en 2015-2016	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 6.4

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en : Participant au Chantier gouvernemental 1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable <i>Prévenir et réduire les conséquences de la pollution atmosphérique et des changements climatiques sur les populations vulnérables en renforçant notre action</i>	Mise en ligne des renseignements sur le site Internet du Ministère	Avoir mis en ligne des renseignements concernant la lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la section consacrée au développement durable du site Internet du Ministère d'ici 2017-2018	Atteinte en 2017-2018	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en : Informant les clientèles	Ajout de moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Avoir inclus des moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> en 2019-2020	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en : Introduisant des moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Mise en ligne de la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Avoir mis en ligne la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> en 2019-2020	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental 8.1

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS	ATTEINTE DE LA CIBLE
Diffuser et promouvoir le <i>Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance</i> et inclure des moyens d'économie d'énergie dans le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Mise en ligne du <i>Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance</i>	Avoir mis en ligne le <i>Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance</i> en 2016-2017	Atteinte en 2016-2017	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue
Diffuser et promouvoir le <i>Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance</i> et inclure des moyens d'économie d'énergie dans le <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i>	Diffusion de la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> , comportant des moyens d'économie d'énergie	Avoir diffusé la mise à jour du <i>Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde</i> , comportant des <i>moyens d'économie d'énergie</i> , d'ici 2019-2020	Atteinte en 2019-2020	ATTEINTE – Avant ou à la date prévue

4.3 Occupation et vitalité des territoires

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

Indicateur d'occupation et de vitalité des territoires

INDICATEUR D'OCCUPATION ET DE VITALITÉ DES TERRITOIRES	ACTION/RÉSULTAT
Proportion des enfants de moins de 5 ans en services de garde reconnus	62,0 % en 2017 ¹

¹ Ce résultat correspond à la plus récente donnée fournie à l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de la mise à jour des indicateurs de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.

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

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

Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

Abitibi-Témiscamingue

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

Bas-Saint-Laurent

Deux priorités concernent le Ministère.

Priorité 1 – Agir pour l'attractivité de la région

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

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

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

Capitale-Nationale

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

Centre-du-Québec

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 5 – Assurer des services de proximité

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

Chaudière-Appalaches

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Côte-Nord

Cinq priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

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

Priorité 8 – Agir en synergie

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

Estrie

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Priorité 13 – Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

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

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

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

Gaspésie

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Îles-de-la-Madeleine

Une priorité concerne le Ministère.

Priorité 5 – Créer un milieu de vie enrichissant et accueillant

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

Lanaudière

Trois priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

Laurentides

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

Laval

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Mauricie

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 2 – Accompagner les citoyens sur le plan socioprofessionnel

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

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

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

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

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

Montérégie

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

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

Montréal

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 4 – Améliorer l'intégration des nouvelles populations

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

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

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

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

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

Nord-du-Québec

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 2 – Soutenir le développement et la diversification économique

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

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

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

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

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

Outaouais

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 3 – Construire une identité régionale forte

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

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

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

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

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²			
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22			
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi			
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie			
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui			
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité			
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement			
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment			

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations			
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé			
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³			

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

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2021

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
436

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
19	13	20	1

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	19	15	0	0	0	15	78,9
Occasionnel	13	8	0	0	1	8	61,5
Étudiant	20	6	0	0	0	6	30,0
Stagiaire	1	1	0	0	0	1	100,0

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

STATUT D'EMPLOI	2020-2021 ¹	2019-2020 ²	2018-2019 ²⁻³
Régulier (%)	78,9	69,2	36,0
Occasionnel (%)	61,5	27,8	37,5
Étudiant (%)	30,0	35,3	33,3
Stagiaire (%)	100,0	0,0	0,0

1 Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2020-2021.

2 Les données pour 2018-2019 et 2019-2020 peuvent différer de celles qui sont inscrites dans le rapport annuel de gestion 2019-2020, car les données reçues du Secrétariat du Conseil du trésor, lors de la production du dernier rapport, étaient préliminaires, et des améliorations ont été apportées aux paramètres d'extraction.

3 Le Secrétariat aux aînés est considéré dans le calcul pour 2018-2019.

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%) ¹
Anglophones	1	0,2	2	0,5	4	0,8
Autochtones	2	0,5	3	0,8	4	0,8
Personnes handicapées	8	1,8	9	2,3	9	1,9

1 Le Secrétariat aux aînés est considéré dans le calcul pour 2017-2018 et 2018-2019.

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupes cibles par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019 ¹	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%) ¹
MVE Montréal/Laval	104	37,7	86	34,8	92	18,4
MVE Outaouais/Montérégie	9	26,5	10	28,6	15	3,0
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0,0	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	11	8,1	4	3,2	12	2,4
MVE Autres régions	0	0,0	0	0,0	0	0,0

¹ Le Secrétariat aux aînés est considéré dans le calcul au 31 mars 2019.

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT ¹ (%)
Minorités visibles et ethniques	3	10,3

¹ Cette donnée exclut les titulaires d'emploi supérieur. Le calcul est effectué sur la base de 29 cadres en date du 31 mars 2021.

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	19	13	20	1	53
Nombre de femmes embauchées	15	11	17	1	44
Taux d'embauche des femmes (%)	78,9	84,6	85,0	100,0	83,0

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

Groupes cibles	PERSONNEL D'ENCADREMENT ¹	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	34	267	117	18	0	0	436
Femmes	23	178	93	15	0	0	309
Taux de représentativité des femmes (%)	67,6	66,7	79,5	83,3	0,0	0,0	70,9

¹ Cinq titulaires d'un emploi supérieur s'ajoutent aux 29 cadres en date du 31 mars 2021.

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

Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021)	AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)
1	2	0

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2020-2021	2019-2020	2018-2019
1	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles⁴

Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Promotion de l'espace Diversité du Secrétariat du Conseil du trésor lors de l'accueil des gestionnaires depuis octobre 2020	Membres des minorités visibles et ethniques	10 présentations effectuées d'octobre 2020 à mars 2021
Activation des filtres de recherche des groupes cibles dans Emplois en ligne lors de la sélection aléatoire des candidates et candidats dans les banques pour le recrutement	Tous les groupes cibles	Tous les candidats et candidates sur banque ayant reçu une offre d'emploi en recrutement et s'étant présentés comme membres des groupes cibles
Actualité intranet pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées 2020 et la Semaine québécoise des personnes handicapées 2020	Personnes handicapées	Journée internationale Semaine québécoise Tous les employés et employées du Ministère le 1 ^{er} juin 2020
Actualité intranet pour souligner la Semaine québécoise des rencontres interculturelles et inviter les employées et employés à participer aux activités virtuelles	Minorités visibles et ethniques	Tous les employés et employées du Ministère le 19 octobre 2020

4. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.6 Allégement réglementaire et administratif

L'allégement réglementaire comprend des mesures qui visent à diminuer les exigences réglementaires ou à en atténuer les effets sur les entreprises. Les exigences réglementaires sont des obligations ou des restrictions imposées aux SGEE en vertu de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE). L'allégement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des formalités administratives imposées aux SGEE.

En 2020-2021, le Ministère a entrepris un travail de réflexion afin de repenser le réseau des SGEE et de mettre en place des allégements réglementaires et administratifs pour sa clientèle. Par ailleurs, la pandémie a entraîné l'utilisation de documents en format numérique plutôt qu'en format papier.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le Ministère a traité 243 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements personnels en 2020-2021. Les documents demandés ont été transmis en totalité dans 19 % des cas, partiellement dans 35 % des cas et refusés dans 33 % des cas. Dans 13 % des cas, les demandes ont été traitées autrement (ex. : transfert de la demande à un autre ministère). Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels et la confidentialité de renseignements fournis par des entreprises ou des organismes.

En application du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*, 31 % des décisions rendues ont été publiées sur le site Internet du Ministère.

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
201

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	42	1	0
21 à 30 jours	81	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	113	6	0
Total	236	7	0

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

DÉCISIONS RENDUES	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	46	0	0	s. o.
Partiellement acceptée	78	7	0	Art. 1, 9, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 41, 48, 53, 54, 57, 59
Refusée (entièrement)	81	0	0	Art. 1, 9, 20, 13, 14, 15, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 48, 52, 53, 54, 59
Autre	31	0	0	Art. 1, 13, 48 Aucun document Désistement Transfert d'organisme

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information
0	7

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

Le ministère de la Famille accorde une grande importance à la place du français dans ses activités et ses communications avec ses différentes clientèles et ses partenaires. En août 2020, le Ministère a reçu de l'Office québécois de la langue française son certificat officiel attestant qu'il se conforme aux dispositions de la *Charte de la langue française* (RLRQ, chap. C-11) relatives à la langue de l'Administration. La *Charte* comporte des mesures qui visent à faire du français la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires. Elle prévoit une démarche pour s'assurer que l'implantation du français est au cœur des activités des entreprises employant 50 personnes ou plus au Québec.

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous une ou un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 1 rencontre	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : En novembre 2014	Oui
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : Au 31 mars 2021, la politique linguistique, dans sa version révisée, est en cours d'approbation.	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles : La politique linguistique institutionnelle est disponible sur l'intranet du Ministère, et toute personne nouvellement embauchée doit être informée de son existence et de l'obligation de se conformer à ses dispositions. Au cours de l'année 2020-2021, la Direction générale des communications a conseillé le Ministère, notamment en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de certains articles de la politique linguistique. Le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique ainsi que des logiciels reconnus de correction de textes. De plus, tous les documents numériques et imprimés que produit le Ministère, pour diffusion interne ou externe, font l'objet d'une révision linguistique professionnelle. La Direction générale des communications a aussi repris, depuis le début de 2021, la diffusion de capsules linguistiques dans l'intranet afin de soutenir les membres du personnel en matière de rédaction et de les renseigner sur les erreurs les plus fréquentes.	Oui
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère poursuit ses efforts pour promouvoir des modèles et des comportements égalitaires ainsi que la conciliation famille-travail (CFT), conformément à ce qui a été annoncé dans la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021.

Un montant de 5,1 M\$ sur 5 ans (2016-2021) a été annoncé pour le financement de trois mesures. En 2020-2021, le Ministère disposait d'une enveloppe de 1,4 M\$.

La première mesure (3.1.5) a pour objet de soutenir des projets visant à favoriser l'exercice de la coparentalité. Plus précisément, cette mesure a pour but de faire évoluer les mentalités en faveur du mieux-être de l'ensemble des membres de la famille par un partage plus équitable des responsabilités parentales et de favoriser l'adaptation des services et des pratiques de différents milieux. En 2020-2021, même s'il bénéficiait d'une enveloppe budgétaire de 500 000 \$, le Ministère n'a pas pu lancer un appel de projets dans le cadre du Programme de soutien financier aux activités favorisant l'exercice de la coparentalité en raison de la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences sur l'offre d'activités par les organismes du milieu communautaire, les SGEE et les centres de ressources périnatales.

La deuxième mesure (3.2.1) vise le soutien à des projets de garde pour la relâche scolaire et la période estivale pour favoriser la conciliation famille-travail des personnes ayant des responsabilités familiales. En 2020-2021, le Ministère bénéficiait d'une enveloppe budgétaire de 500 000 \$ pour financer le Programme de soutien à des projets de garde pendant la relâche scolaire et la période estivale. En vigueur depuis 2012, ce programme s'adresse aux organismes à but non lucratif, aux municipalités, aux MRC et aux communautés autochtones. Devant la popularité de ce programme, le Ministère y a ajouté, en 2020-2021, un montant de 300 000 \$ provenant des sommes allouées dans le cadre du budget 2018-2019 pour favoriser la conciliation famille-travail-études (CFTE). En 2020-2021, 75 projets ont ainsi été soutenus à travers le Québec.

La troisième mesure (3.2.2) a pour objet de soutenir des projets visant à faciliter la conciliation famille-travail-études des travailleuses et travailleurs ayant des responsabilités familiales et des parents aux études. Plus précisément, cette mesure vise l'évolution des mentalités en faveur de la CFTE, la sensibilisation et l'outillage des milieux de travail pour faire évoluer les pratiques dans les organisations en tenant compte des particularités des secteurs d'activité. Bénéficiant, en 2020-2021, d'une enveloppe budgétaire de 400 000 \$, le Ministère a contribué à soutenir financièrement un plus grand nombre d'employeurs souhaitant réaliser une démarche d'implantation de mesures de conciliation famille-travail dans leur organisation. Ainsi, le Ministère a pu augmenter de façon exceptionnelle, en 2020-2021, le budget du Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail en réponse aux impacts de la pandémie de COVID-19 sur les familles et mettre de l'avant l'importance de la conciliation famille-travail dans le contexte de la relance économique.

4.10 Politique de financement des services publics

Pour les biens et services actuellement tarifés

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

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

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

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis étaient de 1 662 \$ au 1^{er} avril 2021, et les droits exigés pour le renouvellement de permis étaient de 532 \$ à la même date.

Pour les nouveaux biens et services

Sans objet.

Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

Sans objet.

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

Sans objet.

