

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

MINISTÈRE DE LA FAMILLE



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Cette publication a été réalisée par la Direction du bureau de la sous-ministre en collaboration avec la Direction des communications.

Pour plus d'information :

Renseignements généraux
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Ligne sans frais : 1 855 336-8568

Site Web : [Quebec.ca/gouvernement/ministere/famille](https://quebec.ca/gouvernement/ministere/famille)

Dépôt légal – septembre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-95759-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-95760-7 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2023

MESSAGE DE LA MINISTRE



Madame Nathalie Roy

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

Madame la Présidente,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chap. A-6.01), je dépose à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille (Ministère) pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2023.

Ce rapport constitue la quatrième et dernière 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 2022-2023 et la Déclaration de services à la clientèle du Ministère. Il présente enfin notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales.

Au cours des derniers mois, le Ministère a déployé des efforts remarquables pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, pour répondre aux besoins des familles et pour favoriser le développement du plein potentiel des tout-petits du Québec.

En 2022-2023, je suis fière de partager que nous avons entre autres :

- rendu disponibles plus de 10 000 nouvelles places subventionnées en services de garde éducatifs à l'enfance, une année exceptionnelle;
- converti 1 782 places, assurant ainsi une plus grande équité financière entre les familles, en plus de permettre à davantage de parents de profiter d'une place subventionnée;
- mis sur pied le Bureau d'accélération de projets, dans le but de faciliter le développement des projets de création de places en services de garde éducatifs à l'enfance;
- mis en place des mesures qui portent fruit pour consolider et relancer la garde éducative en milieu familial. L'exercice financier 2022-2023 présente en effet un premier bilan positif depuis 2015-2016, avec la reconnaissance de 1 523 nouvelles responsables et une augmentation de 3 371 places;
- lancé la plateforme *Ça commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde*, une vitrine Web pour s'informer et pour consulter les parents et les services de garde à chacune des étapes de la réalisation du nouveau guichet afin de s'assurer qu'il répondra adéquatement aux attentes et aux besoins;

- amorcé la diffusion mensuelle d'un tableau de bord qui permet de suivre le développement du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) et de constater les améliorations concrètes réalisées en la matière;
- déployé des travailleurs de proximité pour joindre les familles isolées dans une communauté;
- créé des haltes-garderies dans les cégeps et les universités. Dix haltes-garderies ont été créées pour mieux soutenir les parents-étudiants dans leurs efforts de conciliation famille-travail-études;
- offert notre soutien au Club des petits déjeuners. Près de 3 millions de dollars ont été accordés pour permettre aux tout-petits qui fréquentent des services de garde éducatifs à l'enfance en milieu défavorisé de commencer la journée le ventre plein.

Sans oublier tout le travail accompli pour lutter contre l'intimidation et la cyberintimidation, notamment la remise des prix Ensemble contre l'intimidation et le déploiement de la campagne La cyberintimidation, ça passe pas!

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles grâce au professionnalisme et au dynamisme qui animent le personnel et l'équipe de direction du ministère de la Famille. C'est pourquoi je tiens à leur adresser mes plus sincères remerciements.

Je tiens également à souligner l'importance de la collaboration des différents partenaires du Ministère dans l'accomplissement de sa mission. Je suis privilégiée de pouvoir compter sur des personnes aussi passionnées et mobilisées afin de progresser vers l'atteinte des objectifs que notre gouvernement s'est fixés dans le cadre du Grand chantier pour les familles.

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

La ministre de la Famille,



Suzanne Roy

Québec, septembre 2023

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Madame Suzanne Roy

Ministre de la Famille

425, rue Jacques-Parizeau, 4^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier 2022-2023.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2019-2023, du Plan annuel de gestion des dépenses 2022-2023 et des engagements inscrits dans la Déclaration de services à la clientèle. Il présente aussi la contribution du Ministère au respect des autres exigences législatives et gouvernementales.

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi au quotidien l'avancement des six objectifs que nous nous sommes fixés lors du lancement du Grand chantier pour les familles. Grâce aux efforts déployés et aux différents projets mis de l'avant, plusieurs réalisations ont été faites.

L'expertise, l'engagement et la détermination du personnel du Ministère, de même que la collaboration de nos partenaires, nous ont permis de poser plusieurs actions concrètes et de faire progresser notre mission, qui vise essentiellement le bien-être et le développement des enfants et le soutien aux familles du Québec. Au nom de l'équipe de direction et en mon nom, je les remercie grandement.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Julie Blackburn'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.

Julie Blackburn

Québec, septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	12
2. LES RÉSULTATS	19
2.1 Plan stratégique	19
2.2 Déclaration de services à la clientèle	33
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	39
3.1 Utilisation des ressources humaines	39
3.2 Utilisation des ressources financières	41
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	42
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	45
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	45
4.2 Développement durable	46
4.3 Occupation et vitalité des territoires	48
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	60
4.5 Accès à l'égalité en emploi	62
4.6 Allègement réglementaire et administratif	67
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	68
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	70
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	72
4.10 Politique de financement des services publics	73

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 2023. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le Rapport annuel de gestion 2022-2023 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 2022-2023, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services à la clientèle. Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre et sous-ministres adjointes, nous approuvons le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

La sous-ministre,



Julie Blackburn

La sous-ministre adjointe des politiques
et programmes p.i.,



Julie Blackburn

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



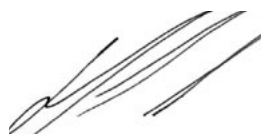
Josée Lepage

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



Élaine Raza

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



Marie-Josée Fournier

Québec, septembre 2023

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

Madame Julie Blackburn

Sous-ministre
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

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

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons relevé aucun élément qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2022-2023 du Ministère n'est pas, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Robert L'Ecuyer, CPA

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Québec, septembre 2023

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

La mission

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

Il assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les familles et les enfants. Ses actions s'inscrivent dans la volonté du gouvernement de réaffirmer l'importance de la famille et de favoriser le développement harmonieux des enfants. En ce sens, le Ministère élabore et met en œuvre des politiques, des programmes et des mesures qui répondent aux besoins de ceux-ci, tout en tenant compte de la diversité des réalités familiales et des milieux de vie.

Le Ministère favorise l'accessibilité et la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE). En collaboration avec ses partenaires, il permet ainsi aux enfants d'évoluer dans des milieux sains, sécuritaires et qui répondent à leurs besoins.

Il est également responsable de coordonner la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les âges, dans le monde réel et virtuel. Il contribue ainsi à créer une société toujours plus respectueuse et inclusive, dans l'intérêt des Québécoises et des Québécois.

Les clientèles

L'action du Ministère touche notamment les clientèles suivantes :

- les enfants, principalement de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, pour favoriser leur épanouissement et assurer le développement de leur plein potentiel;
- les parents, pour notamment les aider à :
 - assumer pleinement leur rôle parental, qui plus est lorsqu'ils sont confrontés à des situations de 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 victimes, témoins, auteurs ou intervenantes, afin de prévenir et de réduire ce phénomène.

Les partenaires

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

Les partenaires gouvernementaux et paragouvernementaux du Ministère sont :

- Retraite Québec, qui gère le crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui est fiduciaire du fonds autonome permettant l'autofinancement du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP);
- le Curateur public, qui veille à la protection des personnes inaptes et accompagne les familles qui les représentent;
- l'Institut de la statistique du Québec, qui offre des services de recherches et d'enquêtes sur les enfants et les familles québécoises, et Statistique Canada;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants, le personnel éducateur et les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Éducation, afin d'agir tôt et de manière concertée auprès des tout-petits, ainsi que le ministère de l'Enseignement supérieur, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, relativement à l'action communautaire, à la formation, à la reconnaissance des acquis et au recrutement du personnel éducateur dans les SGEE;
- le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire, qui exerce ses activités dans le secteur de la petite enfance pour attirer et retenir le personnel éducateur;
- le Directeur des poursuites criminelles et pénales, signataire de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave (Entente multisectorielle);
- le Directeur de la protection de la jeunesse, signataire de l'Entente multisectorielle;
- le ministère de la Sécurité publique, signataire de l'Entente multisectorielle;
- la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST);
- Revenu Québec;
- l'Office de la protection du consommateur;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation;

- la Société québécoise des infrastructures;
- le Secrétariat aux relations avec les Premières Nations et les Inuit;
- le Secrétariat du Québec aux relations canadiennes;
- la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik (RRSSSN).

Les autres principaux partenaires du Ministère sont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC);
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui représentent des prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance et les BC;
- les organismes communautaires Famille (OCF) et les organismes communautaires qui offrent des activités de haltes-garderies communautaires ainsi que les regroupements d'organismes communautaires;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui contribuent à prévenir et à contrer l'intimidation et la cyberintimidation;
- la Fondation Dr Julien, l'Alliance québécoise de la pédiatrie sociale en communauté et les centres de pédiatrie sociale en communauté;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- Espace Muni et les associations représentant le milieu municipal;
- les principales associations représentatives, syndicales et patronales;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche;
- la Fédération des cégeps, qui suscite la concertation entre les différents projets dont les cégeps sont porteurs et touchant au secteur de la petite enfance, cela dans le but de former et de qualifier le personnel éducateur;
- l'Université du Québec à Montréal, et plus particulièrement l'équipe de recherche Qualité des contextes éducatifs de la petite enfance, pour l'accompagnement de la mesure d'évaluation de l'amélioration de la qualité éducative;
- les communautés autochtones;

- la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL);
- le Gouvernement de la nation crie (GNC);
- l'Administration régionale Kativik (ARK);
- la Nation naskapie de Kawawachikamach;
- le Conseil de la nation atikamekw (CNA);
- le Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec (RCAAQ);
- l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador (APNQL).

En 2022-2023, le Ministère a tenu des rencontres avec les principaux partenaires des SGEE et avec ceux qui évoluent auprès des familles. Ces rencontres ont pour objectif de créer un espace d'information et d'échanges entre le Ministère et ses partenaires. Elles permettent de prendre en considération 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.

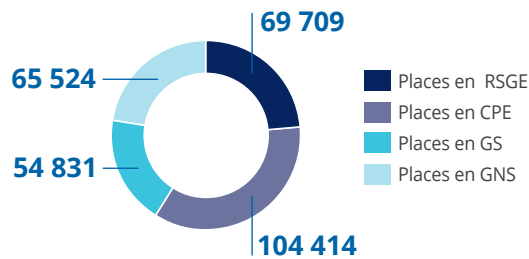
De plus, afin de poursuivre le déploiement des mesures prévues au Grand chantier pour les familles, les rencontres ont continué de se tenir avec les divers comités de travail, auxquels collaborent les partenaires du Ministère, en vue de s'assurer que les actions mises de l'avant répondent aux besoins des milieux et qu'elles sont adaptées à la réalité du terrain.

Le Comité immigration petite enfance a également été mis en place par le Ministère dans le but de fédérer le réseau vers des projets communs en matière d'immigration au profit de l'ensemble des acteurs de la petite enfance. Son principal mandat est de soutenir les initiatives liées au recrutement de personnes immigrantes grâce à l'ensemble des partenaires du secteur. À la table de ce comité siègent les associations, les syndicats et les regroupements nationaux qui représentent des prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance, les BC et les travailleurs, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Enseignement supérieur, ainsi que le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

La composition du réseau

Au 31 mars 2023, le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance était composé de 1 702 centres de la petite enfance (CPE), de 803 garderies subventionnées, de 1 175 garderies non subventionnées et de 11 251 responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial.

À cette date, 294 478 places subventionnées et non subventionnées étaient disponibles pour les enfants du Québec. Voici leur répartition :



Le contexte

L'année 2022-2023 en est une de forte croissance pour le ministère de la Famille. D'abord, la création de places s'est accélérée. Avec plus de 10 000 nouvelles places subventionnées rendues disponibles, 2022-2023 représente une année exceptionnelle.

Certaines contraintes, comme la pénurie de matériaux et la rareté de la main-d'œuvre dans le domaine de la construction, ont empêché l'atteinte de la cible en installation, mais le nouvel élan observé en milieu familial a certainement pu répondre aux besoins de plusieurs parents. Les mesures mises en place pour consolider et relancer la garde éducative en milieu familial commencent en effet à porter fruit. En 2022-2023, pour la première fois depuis 2015-2016, on compte plus de nouvelles reconnaissances de personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) que de fins de reconnaissance. Les efforts investis par le Ministère et ses partenaires ont permis d'en arriver à un taux de réalisation du réseau des SGEE se situant à 92 % au 31 mars 2023.

La croissance s'est aussi fait sentir à l'interne. En 2022-2023, le Ministère a vu son effectif augmenter de 25 % par rapport à l'année précédente, ce qui lui a permis de relever les défis auxquels il fait face, notamment ceux en lien avec le Grand chantier pour les familles. Deux nouvelles directions régionales se sont ajoutées aux équipes existantes pour, entre autres avantages, améliorer le soutien offert aux acteurs régionaux. Enfin, le Ministère s'est doté d'une Direction des services à la clientèle au courant de l'été 2022, afin de viser une meilleure efficacité quant aux façons de faire. Cette direction a d'ailleurs accueilli plusieurs membres du personnel de La Place 0-5, qui est sous la responsabilité du Ministère depuis le 25 novembre 2022.

En 2022-2023, les travaux se sont poursuivis pour le développement d'un nouveau guichet d'accès plus transparent pour les parents, plus efficace pour les SGEE et en adéquation avec les besoins de ces deux clientèles. Réalisée en collaboration avec le réseau, cette initiative, qui profitera également aux SGEE, permettra de créer un processus d'admission plus efficace. Elle s'inscrit dans l'élan de modernisation et de transformation numérique du gouvernement du Québec.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
628 ¹	Effectif du Ministère au 31 mars 2023
3,4 G\$ ²	Dépenses du Ministère en 2022-2023
294 478	Places offertes en CPE, en milieu familial, en garderies subventionnées et non subventionnées au 31 mars 2023
10 060	Places subventionnées créées en 2022-2023
92 %	Taux de réalisation du réseau des SGEE au 31 mars 2023
138,1 M\$	Montant global de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde en 2021-2022 ³
26,8 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 2022-2023

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

2 Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

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

1.2 Faits saillants

Le Grand chantier pour les familles

En 2022-2023, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre des mesures prévues au Grand chantier pour les familles – Plan d'action pour compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Rappelons que le Grand chantier, lancé en octobre 2021, vise notamment à garantir un accès plus équitable au réseau des SGEE, à favoriser la qualité des services qui y sont offerts et à permettre un meilleur soutien aux enfants vulnérables.

Plusieurs actions ont été tenues en lien avec les six objectifs du Grand chantier, et certaines méritent d'être soulignées.

Créer suffisamment de places pour répondre aux besoins des familles

En 2022-2023, le Ministère a rendu disponibles plus de 10 000 nouvelles places subventionnées en installation ou en milieu familial. Le rythme soutenu de création de places a permis d'en arriver à un taux de réalisation du réseau des SGEE de 92 % au 31 mars 2023.

À la même date, 26 931 places en installation étaient en cours de réalisation, ce qui permet d'anticiper un rythme de mise sous permis de places aussi soutenu pour les prochaines années. Par ailleurs, dans la continuité de l'appel de projets d'octobre 2021, 790 places ont été octroyées ou convenues avec un accompagnement du Ministère pour accueillir des enfants des Premières Nations et des enfants inuit.

La création de places subventionnées est l'un des mécanismes permettant d'améliorer l'accessibilité aux SGEE pour les enfants issus de familles à faible revenu ou ayant des besoins particuliers. La conversion de places en est un autre exemple. Ainsi, en 2022-2023, plusieurs territoires de la ville de Montréal ou de la région métropolitaine

qui comportent un fort pourcentage de familles à faible revenu ont été ciblés en vue d'une conversion de places non subventionnées en places subventionnées. Riche de son expérience, le Ministère travaille déjà à préparer les suites de ce projet pilote pour 2023-2024.

Contribuer à une plus grande équité financière entre les familles

En 2022-2023, dans le cadre de la deuxième phase du projet pilote lancé en 2020, le Ministère a converti 1 782 places non subventionnées en places subventionnées, ce qui porte le total à 3 549 places pour les deux phases du projet. La conversion vise à corriger l'iniquité interrégionale qui existe en matière d'accès pour les familles québécoises à une place subventionnée en services de garde éducatifs à l'enfance et à bonifier l'offre existante.

Dans la foulée de ce projet pilote, le gouvernement a pris l'engagement, en 2022, de poursuivre la conversion des places au cours des cinq prochaines années. La conversion de 5 000 places est ainsi prévue en 2023-2024. Elle permettra à un plus grand nombre de familles de profiter d'une place subventionnée et assurera une plus grande équité financière entre celles-ci.

Accroître l'efficacité du réseau pour mieux le développer

Depuis le 25 novembre 2022, La Place 0-5 est sous la responsabilité du ministère de la Famille. Des travaux sont en cours pour développer un nouveau guichet assurant notamment plus de transparence aux parents et une plus grande efficacité pour les SGEE. En outre, des données plus détaillées sur ces clientèles sont essentielles à la planification du réseau. Leur collecte et leur compilation par le gouvernement permettront d'enrichir le modèle d'estimation de l'offre et de la demande de places en SGEE utilisé par le Ministère.

En décembre 2022, le Ministère s'est doté d'un tableau de bord permettant à la population de suivre aisément les travaux visant à compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. Cet outil, publié mensuellement, est disponible dans le site Web du Ministère.

Enfin, le 6 février 2023, le Ministère a mis sur pied le Bureau d'accélération de projets. Ce bureau émane d'une collaboration étroite avec les principaux partenaires associatifs. Il a pour mandat principal d'accélérer le développement des projets de création de places en SGEE. En tant qu'instance décisionnelle, il permet d'agir rapidement et de façon exécutoire pour régler les cas soulevés directement par les partenaires.

Consolider la garde éducative en milieu familial

De nouveaux investissements de 16,2 M\$ sur trois ans ont été annoncés en mars 2023 pour continuer à stimuler la création de places en milieu familial jusqu'en 2027. Rappelons à ce sujet qu'en juin 2021, le ministère de la Famille avait annoncé une série de mesures représentant un investissement de plus de 150 M\$ d'ici 2026 afin de relancer la garde éducative en milieu familial.

En 2022-2023, les mesures mises en place par le ministère de la Famille pour consolider et relancer la garde éducative en milieu familial ont porté fruit. Pour la première fois depuis 2015-2016, on compte plus de nouvelles reconnaissances de personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) que de fins de reconnaissance. Au total, ce sont 3 371¹ nouvelles places en milieu familial qui ont été créées en 2022-2023 pour répondre aux besoins des familles du Québec.

1. Ce total inclut les places subventionnées et les places non subventionnées créées en milieu familial.

Cette année a également été marquée par le lancement du Projet pilote de responsables d'un service de garde éducatif en communauté et en entreprise pour que les RSGE puissent se regrouper et offrir des services à l'extérieur de leur résidence privée. Il s'agit de projets novateurs qui permettent de conserver l'esprit du milieu familial et de créer rapidement de 6 à 12 places, selon la nature du projet, en impliquant un partenaire du milieu, comme une municipalité, une entreprise, un établissement de santé ou d'enseignement. En 2022-2023 seulement, 126 projets ont été autorisés pour un total de 1 054 nouvelles places potentielles. Près de la moitié de ces projets offraient, au 31 mars 2023, 543 places pour les enfants.

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

Avec l'objectif de soutenir la pérennité et le développement du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, le ministère de la Famille, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, notamment le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de l'Enseignement supérieur et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, a poursuivi, en 2022-2023, le déploiement et la promotion d'un ensemble de mesures visant à soutenir le recrutement de 18 000 éducatrices ou éducateurs de la petite enfance et la qualification de 7 000 éducatrices ou éducateurs de la petite enfance qui sont déjà à l'emploi, et ce, d'ici 2026.

Parmi les moyens déployés en 2022-2023, mentionnons la poursuite de la mesure visant l'augmentation du nombre de personnes qui bénéficient des formations rémunérées en alternance travail-études (programme COUD pour le secteur des services de garde éducatifs à l'enfance) et de la mesure visant le soutien financier des employeurs dont le personnel éducateur suit une démarche de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC96).

Le déploiement des actions de valorisation du métier d'éducatrice et d'éducateur de la petite enfance et du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance ainsi que le déploiement des actions de promotion des formations à grande échelle se sont également poursuivis. L'objectif est de favoriser l'attraction dans le domaine des services de garde éducatifs à l'enfance en valorisant la profession d'éducatrice et d'éducateur.

L'implantation du Service québécois de certification du personnel éducateur de la petite enfance, en janvier 2023, a permis d'offrir aux éducatrices et aux éducateurs une manière simple, rapide et efficace de faire reconnaître leur qualification ou d'obtenir une prescription de formation en vue de compléter leur parcours vers la qualification, tandis que la mise à jour de la Directive concernant l'évaluation de la qualification du personnel de garde a permis d'élargir les diplômes admissibles et de réduire les obstacles à la qualification.

Une collecte de données annuelle a été instaurée afin de constituer le Portrait de la main-d'œuvre des SGEE. Les informations recueillies sont prises en compte dans la planification des besoins de main-d'œuvre ainsi que dans le suivi des mesures mises en place et de leurs effets.

Remettre l'égalité des chances au cœur de notre action

Le Ministère a poursuivi, en 2022-2023, ses actions en vue d'optimiser l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde (AIEH) et la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES), afin qu'elles répondent de mieux en mieux aux besoins des enfants et à la réalité des SGEE. Les travaux en ce sens se poursuivront pour soutenir les enfants ayant des besoins de soutien particulier, mais n'étant pas handicapés.

Afin de démontrer l'engagement du gouvernement du Québec envers le milieu communautaire autochtone, le Ministère a annoncé, le 7 juin 2022, un investissement de 14,1 M\$ au cours des cinq prochaines années pour financer la mise en place de maisons de la famille autochtones et permettre le déploiement d'un filet social adapté à la réalité des communautés. La somme accordée permettra d'assurer une offre adéquate de services de proximité destinés aux enfants autochtones et à leur famille.

Le 19 janvier 2023, le Ministère a annoncé le nom des 50 organismes communautaires Famille et centres de pédiatrie sociale en communauté retenus en lien avec le Projet pilote sur les retombées du travail de proximité auprès des familles isolées dans une communauté. Ce projet vise à joindre celles-ci directement dans leurs milieux de vie, en plus de contribuer à leur épanouissement ainsi qu'au développement du plein potentiel des enfants.

Dans le but de favoriser l'égalité des chances des enfants du Québec et de leur offrir les meilleures conditions de développement, le Ministère a annoncé, le 24 mars 2023, une importante bonification du projet pilote de déjeuners dans les services de garde éducatifs à l'enfance en milieu défavorisé. L'aide financière récurrente de 1 M\$ par année pour les exercices financiers 2022-2023 à 2024-2025 permettra de poursuivre et d'étendre l'initiative jusqu'au 30 juin 2025 et d'augmenter de 15 à 34 le nombre d'installations qui en bénéficient. Le Ministère est en partenariat avec le Club des petits déjeuners pour ce projet et bénéficie ainsi de l'expertise et du vaste réseau de distribution de l'organisme. Plus de 1 700 enfants fréquentant un service de garde éducatif à l'enfance en milieu défavorisé pourront ainsi recevoir un déjeuner complet et commencer leur journée le ventre plein.

Enfin, le Ministère a poursuivi, en 2022-2023, les travaux avec le ministère de la Santé et des Services sociaux visant à favoriser la détection hâtive de difficultés chez l'enfant en donnant accès à une grille de surveillance inspirée de celles utilisées dans le réseau de la santé et des services sociaux, mais adaptée à l'intervention en SGEE. Une annonce est prévue à l'automne 2023.

Des actions pour soutenir la qualité éducative

Le Ministère a mis en place une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des centres de la petite enfance, des garderies subventionnées et des garderies non subventionnées. Plus de détails concernant cette mesure sont disponibles dans la section consacrée à la présentation des résultats détaillés relatifs à l'atteinte des objectifs inscrits au plan stratégique.

D'autres actions et programmes ministériels soutiennent les SGEE dans cette amélioration.

Soutien financier aux associations nationales et aux organismes à but non lucratif

Le Programme de soutien financier à l'amélioration de la qualité éducative permet aux associations nationales de SGEE et aux organismes à but non lucratif ayant une expertise dans l'offre de service aux intervenantes et aux intervenants de la petite enfance de mettre en œuvre des projets contribuant à assurer la qualité des SGEE. Dans le cadre de l'appel de projets 2022-2023, neuf projets ont été retenus, pour un investissement total d'un peu plus de 1,1 M\$.

Appel de projets visant à soutenir la qualité éducative des services de garde éducatifs offerts aux enfants en milieu familial

Les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC) ont été invités à présenter une demande de financement visant à soutenir la qualité éducative des services de garde éducatifs offerts aux enfants en milieu familial. Dans le cadre de l'appel de projets 2022-2023, 111 projets ont été retenus, pour un investissement total de près de 2,4 M\$.

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

Le ministère de la Famille met tout en œuvre pour soutenir l'intégration des enfants handicapés en services de garde. En 2021-2022, le montant global de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde (AIEH) était de 138,1 M\$². Un total de 12 397 enfants a bénéficié de cette mesure. La Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES) est une aide de dernier recours qui vient s'ajouter à l'AIEH. Le budget attribué à la MES est de 26,8 M\$ en 2022-2023 et 1 192 enfants en ont bénéficié.

Un meilleur soutien financier aux organismes communautaires Famille

Le ministère de la Famille soutient la mission globale (le fonctionnement) de 287 organismes communautaires Famille (OCF) et regroupements, de même que celle de 255 organismes communautaires offrant des activités de haltes-garderies communautaires (OC-HGC).

Le 1^{er} avril 2022, le Programme de soutien financier aux activités de haltes-garderies communautaires révisé est entré en vigueur. La méthode de calcul et les barèmes ont été ajustés pour accroître le niveau et la prévisibilité du soutien offert, notamment pour favoriser le recrutement et la rétention du personnel. De plus, un volet a été ajouté au programme afin d'offrir un soutien financier pour des activités spécifiques, notamment une offre de garde à horaires atypiques.

En 2022-2023, le budget pour les OCF et les regroupements s'élève à 48,7 M\$ et celui pour les organismes Famille en milieu autochtone, à 1 M\$. Le budget pour les HGC est de 12 M\$. De plus, une somme de 0,8 M\$ a été versée aux OCF et aux OC-HGC pour compenser les hausses salariales. Il s'agit du dernier versement de l'aide financière octroyée en 2018-2019.

Dans le cadre du budget 2023-2024, une somme supplémentaire de 6 M\$ sur la période de 2026-2027 à 2027-2028 a été octroyée afin d'augmenter le soutien aux organismes communautaires Famille (OCF). De plus, afin d'appuyer leur action à long terme, le soutien financier prévu en 2027-2028 sera pérennisé. En considérant les investissements antérieurs et ceux du budget 2023-2024, cela permettra aux OCF d'obtenir à terme un financement moyen de plus de 200 000 \$ par année.

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

Des mesures concrètes pour prévenir et contrer l'intimidation

Le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025 « S'engager collectivement pour une société sans intimidation », lancé le 23 février 2021, mise sur le développement de comportements égalitaires et faisant preuve d'ouverture à la diversité. Il est porté par 15 ministères et organismes gouvernementaux membres du Comité de travail interministériel sur l'intimidation.

Le 3 juin 2022, le ministère de la Famille a lancé un appel de projets dans le cadre du Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation. Rappelons que ce programme appuie des initiatives pouvant contribuer à prévenir et à contrer les actes d'intimidation et de cyberintimidation, de même qu'à renforcer l'aide apportée aux personnes qui en sont victimes, aux témoins ou aux auteurs de ces actes ainsi qu'à leurs proches. Grâce au nouveau plan d'action, il est désormais possible de soutenir des projets de plus grande envergure et sur une plus longue période, ce qui répond aux demandes du milieu.

Pour l'année 2022-2023, le Programme était doté d'une enveloppe de 1,2 M\$, ce qui a permis de soutenir 15 nouveaux projets dans sept régions du Québec. Mentionnons qu'il s'agit du sixième appel de projets que le gouvernement lance dans le cadre de ce programme. Grâce à un investissement total de 9,8 M\$, 278 projets ont pu voir le jour jusqu'à maintenant et ont ainsi permis de soutenir des centaines de personnes de tous les âges et venant de divers milieux de vie, et ce, partout dans la province.

De plus, la campagne La cyberintimidation, ça passe pas!, qui s'adresse aux jeunes et qui mise sur la prévention, a été rediffusée du 3 au 31 mars 2023.

Enfin, le 1^{er} décembre 2022, le Ministère a dévoilé les trois gagnants du prix Ensemble contre l'intimidation 2022. Ces prix sont remis afin de récompenser des initiatives qui visent à prévenir et à contrer l'intimidation et la cyberintimidation. L'objectif est de susciter la mobilisation pour encourager de tels gestes, qu'ils soient petits ou grands, afin que de plus en plus de Québécoises et de Québécois, jeunes et moins jeunes, contribuent à créer et à maintenir des environnements sains et sécuritaires, exempts d'intimidation.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique

Sommaire des résultats 2022-2023 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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	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	82 %	59 % Non atteinte	21
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	Diminution de 1 point de pourcentage (%) par rapport à 2021-2022 ¹	26 % Atteinte	22
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	+ 36 % par rapport à 2018-2019	+ 32,7 % Non atteinte	23
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 dont la projection de l'offre répond à la demande Mesure de départ : 50 % au 31 août 2021	80 %	90 % Atteinte	25
	5. Nombre de places subventionnées en installation créées	10 500	6 796 Non atteinte	26

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

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	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	76 %	76 % Atteinte	27
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	+ 23 % par rapport à 2018-2019	+ 85 % Atteinte	28
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	+ 16 % en 2021-2022 par rapport à 2017-2018	+ 20 % Atteinte	29

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	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	85 %	82,4 % Non atteinte	31
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	75 %	100 % Atteinte	32

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

ENJEU 1 : UNE INTERVENTION AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES ENFANTS

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	75 %	77 %	79 %	82 %
Résultats	79 % Atteinte	83 % Atteinte	61 % Non atteinte	59 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Le ministère de la Famille a mis en place une mesure qui permet d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative des SGEE. 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.

Cette mesure se déploie de manière progressive dans le réseau des SGEE et est un incitatif pour les SGEE à améliorer la qualité éducative de leurs services, en plus de permettre au Québec de rayonner sur les plans national et international.

La première phase s'est déroulée du 9 avril 2019 au 17 novembre 2022 et ne concernait que les CPE et les garderies pour les groupes d'enfants de 3 à 5 ans. Comme chaque année depuis 2019, le résultat de l'indicateur est basé sur un échantillon de SGEE évalués, en 2022-2023, du 1^{er} avril 2022 au 17 novembre 2022. Le taux de réussite global en 2022-2023 pour les 292 SGEE évalués est de 59 %. La première phase d'implantation de la mesure, soit du 9 avril 2019 au 17 novembre 2022, aura permis d'évaluer un total de 1 634 CPE et garderies, pour un taux de réussite de 71 %.

Plusieurs facteurs pourraient avoir influencé les résultats de l'année 2022-2023, notamment un échantillon représentant possiblement une cohorte plus faible, les effets de la pandémie ou encore de la pénurie de

main-d'œuvre. Les résultats cumulatifs sont donc les plus représentatifs du portrait de l'ensemble du réseau parce que les cibles annuelles peuvent être influencées par plusieurs facteurs, comme il a été possible de l'observer au fil des ans.

Dans le contexte de la pandémie, des assouplissements temporaires ont été annoncés en novembre 2020, dont la suspension des mesures de suivi. Celles-ci n'ayant jamais été mises en application, il n'est pas possible d'en évaluer l'effet; ces assouplissements ont toutefois été levés le 1^{er} novembre 2022 et une procédure alternative de suivi des résultats a été mise en place de manière temporaire.

Les travaux entourant la phase 2 de la mesure, qui vise l'évaluation des CPE et des garderies (groupes d'enfants de 0 à 5 ans), se sont amorcés en 2022-2023. Dès le début des évaluations de la phase 2, au printemps 2023, tous les SGEE qui ne réussiront pas l'évaluation devront élaborer un plan d'action, le mettre en œuvre et participer à une évaluation de suivi.

Le Ministère soutient les SGEE depuis près de 20 ans, notamment avec le Programme de soutien financier pour l'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance. En 2022-2023, ce programme a été révisé pour tenir compte des clientèles ayant des besoins plus importants, telles que les SGEE n'ayant pas réussi tous les seuils de l'évaluation du Ministère. Un volet B a d'ailleurs été ajouté afin d'offrir un soutien personnalisé aux SGEE devant produire un plan d'action.

Le gouvernement reconnaît qu'il y a un lien direct entre la qualité des SGEE et la qualification du personnel, et que les enjeux liés à la disponibilité du personnel éducateur qualifié doivent faire l'objet d'une planification à long terme. Ainsi, dans le cadre de l'Opération main-d'œuvre et en cohérence avec le Grand chantier pour les familles, le Ministère a comme objectif d'assurer l'embauche de 18 000 éducatrices et éducateurs de la petite enfance et la qualification de 7 000 personnes déjà à l'emploi d'un SGEE d'ici 2026. En vue de l'atteinte de cet objectif, différentes mesures ont été annoncées le 17 janvier 2022.

En 2023-2024, le Ministère prévoit présenter un plan d'action pour rehausser la qualité éducative des SGEE. Celui-ci comprendrait, entre autres, le déploiement de l'expertise interne et externe.

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

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

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

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

	2019-2020 ²	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles¹	–	27 %	Diminution de 1 point de pourcentage (%) par rapport à 2020-2021	Diminution de 1 point de pourcentage (%) par rapport à 2021-2022
Résultats	–	29 % Non atteinte	27 % Atteinte	26 % Atteinte

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

² L'indicateur a été modifié en 2020-2021. C'est pourquoi aucun résultat n'est inscrit pour 2019-2020.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La proportion des enfants de 1 à 4 ans qui ne fréquentent ni le réseau des SGEE reconnus ni le réseau préscolaire a diminué d'un point de pourcentage par rapport au résultat de 2021-2022, passant de 27 % à 26 %. Ainsi, en 2022-2023, 74 % des enfants de 1 à 4 ans fréquentent le réseau des SGEE ou le réseau préscolaire au Québec. Soulignons que le Ministère a intensifié la création de nouvelles places en SGEE afin que de plus en plus d'enfants aient accès à ce réseau. En 2022-2023, plus de 10 000 nouvelles places subventionnées ont été créées en SGEE. En outre, le Projet pilote sur les retombées du travail de proximité auprès des familles isolées dans une communauté a été lancé en janvier 2023. Ce projet pilote vise à aller à la rencontre des familles ayant de jeunes enfants qui fréquentent peu les services ou qui ne les fréquentent pas, à comprendre leurs besoins et à leur offrir les ressources ou les services adaptés.

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

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

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	+ 36 % par rapport à 2018-2019
Résultats	+ 17,9 % Atteinte	+ 17,9 % Non atteinte	+ 25,3 % Non atteinte	+ 32,7 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au 31 mars 2023, 46 CPSC étaient reconnus dans le cadre du partenariat entre le gouvernement et la Fondation Dr Julien, et 44 d'entre eux étaient en activité.

En 2022-2023, 11 667 enfants ont bénéficié des soins et services de pédiatrie sociale en communauté, ce qui représente une augmentation de 32,7 % par rapport à l'année de référence, soit 2018-2019, et une augmentation d'un peu plus de 7,4 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Malgré cette augmentation, la cible de 36 % n'est pas atteinte.

Différents éléments permettent d'expliquer la non-atteinte de la cible 2022-2023 :

- Deux CPSC n'ont pu ouvrir leur porte en 2022-2023, comme prévu;
- Les CPSC font face à des situations d'une plus grande complexité, qui requièrent une intensité de services plus importante, notamment le suivi d'enfants immigrants, demandeurs d'asile et autres nouveaux arrivants, des problèmes de santé mentale accrus chez des enfants, etc.;
- À l'instar de plusieurs organismes, certains CPSC sont aux prises avec une pénurie de ressources, notamment des médecins, ce qui freine la possibilité d'offrir des services de PSC à un plus grand nombre d'enfants ou d'ouvrir de nouveaux centres.

Mentionnons toutefois que les CPSC ont redoublé d'efforts pour augmenter le nombre d'enfants suivis et se rapprocher des cibles. Ils ont soigné et outillé 651 enfants de plus que l'année précédente, soit une augmentation de 5,9 % du nombre d'enfants. De plus, l'écart de 2,4 % entre le nombre réel d'enfants vus (11 667) et la cible fixée pour 2022-2023 (11 957) diminue de près de la moitié, comparativement à celui de 4,4 % observé l'année dernière.

Les actions suivantes ont été entamées et se poursuivront en vue de corriger la situation :

- La Fondation poursuit son accompagnement auprès des communautés qui ouvriront un CPSC en 2023-2024 et celles qui souhaitent se doter d'un CPSC dans les années à venir;
- Un groupe de travail portant sur l'enjeu d'accès aux médecins est actuellement en constitution. Il sera piloté par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La Fondation, des CPSC et le ministère de la Famille contribueront à ces travaux, qui débiteront cet automne;

- Le rehaussement significatif du financement octroyé aux CPSC dans le cadre de la nouvelle entente de subvention conclue avec la Fondation permettra notamment aux CPSC de consolider les équipes de PSC existantes afin de répondre aux enjeux de rareté et de rétention de la main-d'œuvre professionnelle. Il permettra en outre aux CPSC en activité de renforcer leurs actions auprès des enfants et à de nouveaux CPSC d'ouvrir. Il est d'ailleurs prévu que deux CPSC ouvrent leurs portes entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024;
- La Fondation a, pour sa part, également investi dans le réseau en créant un fonds de consolidation de la PSC de 2 M\$ en 2022-2023.

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 en œuvre plusieurs actions afin que l'offre de places en SGEE réponde à la demande des familles partout au Québec. Il poursuit le déploiement du réseau pour atteindre un équilibre entre l'offre de places subventionnées et les besoins des parents.

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

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

	2019-2020 ¹	2020-2021 ¹	2021-2022	2022-2023
Cibles	-	-	75 %	80 %
Résultats	-	-	71 % Non atteinte	90 % Atteinte

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Au 31 mars 2023, le pourcentage de territoires de bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (TBC) dont la projection de l'offre répondait à la demande s'établissait à 90 %. Ce pourcentage correspond à 143 sur 159 TBC pour lesquels une projection a été établie. À ce sujet, parmi les 16 TBC dont la projection de l'offre ne répondait pas parfaitement à la demande à l'horizon 2025, six présentaient toutefois un taux de couverture projeté de 99 %, donc une couverture presque complète.

Deux facteurs expliquent la hausse marquée des résultats pour 2022-2023. D'abord, l'appel de projets (ADP) en continu (lots 7 et 8) a mené à l'octroi de 3 016 places en installation. Ensuite, les actions du Ministère visant à consolider et à relancer la garde éducative en milieu familial ont porté fruit. Le nombre de places offertes en milieu familial a été marqué, en 2022-2023, par une hausse après plus de cinq années de décroissance.

Le Ministère prévoit poursuivre l'ADP en continu en 2023-2024, ce qui contribuera à résorber les derniers déficits constatés et à améliorer l'offre de places pour les familles.

Indicateur 5 : Nombre de places subventionnées en installation créées

	2019-2020 ¹	2020-2021 ¹	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	–	5 000	10 500
Résultats	–	–	3 201 Non atteinte	6 796 Non atteinte

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, la création brute de places subventionnées s'est établie à 6 796, dont 3 840 en centres de la petite enfance et 2 956 en garderies subventionnées. Le présent indicateur concerne les places subventionnées créées en installation, mais il importe de préciser qu'en additionnant les places créées en milieu familial à celles-ci, ce sont plus de 10 000 nouvelles places subventionnées qui ont été rendues disponibles pour les familles du Québec.

La création brute de places correspond au nombre total de places subventionnées créées par le Ministère, en installations permanentes et en installations temporaires, sans soustraire de ce nombre les places ayant été, sur la période couverte, récupérées par le Ministère auprès des titulaires de permis ou retournées volontairement par ces derniers.

Malgré une reprise postpandémie graduelle des travaux de développement d'installations, plusieurs retards sont restés difficiles ou impossibles à rattraper. Pour plusieurs projets, le délai de réalisation a donc dû être revu à la hausse. Le Ministère met toutefois plusieurs actions concrètes en œuvre, lesquelles ont permis, en 2022-2023, de soutenir les promoteurs de projets. Parmi ces actions se trouvent :

- la mise sur pied le 6 février 2023 du Bureau d'accélération des projets, dont le principal mandat est de dénouer les enjeux qui entravent la poursuite des travaux et, ainsi, d'accélérer la mise sous permis des places;
- la poursuite des approbations relatives à l'offre de services de garde en installations temporaires. Entre le 10 mai 2021 et le 31 mars 2023, les porteurs de 3 012 places ont tiré profit de cette situation;
- une accentuation et une amélioration des suivis sur la progression des projets, facilitées par certains outils technologiques améliorant l'intervention du Ministère pour offrir son soutien à leur promoteur et favoriser le respect des échéances convenues. Des suivis plus rapprochés permettent également de guider les décisions relatives à la récupération de places dans le but de les redistribuer rapidement et de répondre efficacement aux besoins identifiés;
- un rehaussement de 76 % de la plupart des barèmes de financement du Programme de financement des infrastructures (PFI) au printemps 2022;
- l'élaboration et la publication d'un programme fonctionnel et technique pour les SGEE ayant pour objet de fournir des indications précises en matière de conception d'installations, en cohérence avec le PFI;

- la mise à jour de la circulaire administrative qui présente le cadre de référence pour les situations nécessitant des demandes d'avis dans le cadre du PFI, le 28 juin 2022;
- une refonte des règles administratives du Programme de financement des infrastructures et autres subventions liées à des projets d'immobilisation en vigueur au 1^{er} février 2023. Cette refonte permet notamment de clarifier et de vulgariser les processus du PFI pour l'ensemble des intervenantes et des intervenants (internes et externes), d'harmoniser les pratiques et de viser l'efficacité des processus en considérant l'atteinte des objectifs de développement du réseau.

Le Ministère prévoit poursuivre l'ADP en continu en 2023-2024, ce qui devrait permettre l'octroi de places subventionnées dans les TBC qui demeurent en déficit.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION PUBLIQUE ADAPTÉE AUX RÉALITÉS FAMILIALES

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

OBJECTIF 2.1 : SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DE POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Un appel de projets ciblé a été effectué à l'automne 2022 auprès de municipalités n'ayant jamais élaboré de PFM. Cet appel a permis de soutenir six nouvelles municipalités. Compte tenu du désistement de deux municipalités, ce sont donc 904 municipalités et MRC, sur un total de 1 194, qui se sont prévaluées du Programme, permettant ainsi l'atteinte de la cible de 76 %.

Des travaux ont également débuté à l'automne 2022 afin de revoir les objectifs poursuivis par le Programme. Un cadre normatif a été élaboré et il est prévu qu'il soit soumis pour approbation au printemps 2023.

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

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La proportion du nombre d'organisations s'étant associées aux mesures soutenues par le ministère de la Famille s'est accrue de 85 % par rapport à 2018-2019, ce qui dépasse largement la cible de 23 %. On compte 289 organisations qui sont engagées, aux côtés du Ministère, en faveur de la CFT, que ce soit par l'entremise de projets amorcés ou réalisés grâce à son soutien financier ou en raison d'un partenariat avec une organisation financée par celui-ci.

On constate que le nombre de projets financés en 2022-2023 dans le cadre du Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail (PSF-CFT) est demeuré élevé. Le nombre d'organisations détentrices du Sceau Concilivi a augmenté, ce qui démontre la sensibilisation des entreprises et des organismes à la CFT. Cela met aussi en lumière les efforts déployés par le Ministère pour faire connaître les mesures existantes.

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

Par ailleurs, en mai 2022, quatre mesures ont été annoncées pour soutenir l'offre de garde atypique :

- Projet pilote de garde à horaires atypiques en SGEE, qui vise à explorer de nouvelles pratiques, notamment en favorisant le partenariat entre les employeurs et les prestataires de SGEE;
- Projet pilote – Soutien financier aux haltes-garderies en milieux d'enseignement, qui vise à expérimenter une mesure de soutien au développement de haltes-garderies en milieux d'enseignement;
- Soutien ponctuel aux activités de haltes-garderies communautaires à horaires atypiques, qui vise à mieux soutenir la conciliation famille-travail-études des parents ayant des horaires atypiques;
- Rehaussement des enveloppes budgétaires pour favoriser le développement de l'offre de garde à temps partiel et prendre en compte le coût supplémentaire des services administratifs pour l'occupation de soir, de nuit et de fin de semaine.

OBJECTIF 2.3 : ACCROÎTRE LE SOUTIEN AU BÉNÉFICE DES ENFANTS HANDICAPÉS

Contexte lié à l'objectif : Sensible aux situations vécues par les enfants handicapés et leurs parents, le gouvernement a mis en place plusieurs mesures pour mieux les soutenir. Les mesures sous la responsabilité du Ministère sont destinées au développement de milieux de vie mieux adaptés aux caractéristiques et aux besoins des enfants handicapés. Il s'agit du Supplément pour enfant handicapé (SEH), du Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE), de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde (AIEH), de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES) et du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans (Programme 12-21). L'indicateur « Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants handicapés et leur famille » tient compte de ces cinq mesures. À noter que celles-ci sont établies à partir de périodes différentes. En effet, les données du SEH et du SEHNSE sont calculées sur la base de l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre), celles de l'AIEH et de la MES, sur la base de l'année financière (du 1^{er} avril au 31 mars) et celles du Programme 12-21 le sont sur la base de l'année scolaire (du 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	+ 15 % Atteinte	+ 20 % Atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

La progression de l'indice de soutien aux enfants handicapés et à leur famille est déterminée à partir du nombre total de soutiens réels en 2017-2018, soit 50 358. Composé de données issues de programmes ou de mesures ayant une périodicité différente (année civile, financière ou scolaire), le résultat de son calcul est disponible pour l'année antérieure à celle visée. Dans le cas présent, le nombre de soutiens réels en 2021-2022 (60 439) est fourni à titre de reddition de comptes pour l'année 2022-2023.

Certaines actions ont permis au Ministère de dépasser l'objectif visé quant au nombre de soutiens offerts aux enfants handicapés et à leur famille.

- Les budgets de l'AIEH et de la MES ont été bonifiés respectivement de 8,2 M\$ et de 1,3 M\$, passant à 138,1 M\$ et 19,4 M\$ en 2021-2022. Ces ajouts ont permis de soutenir l'intégration en SGEE d'un plus grand nombre d'enfants handicapés, dont certains ayant des besoins importants.
- En raison de la croissance des services de surveillance pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, le budget du Programme 12-21 a été bonifié de 0,5 M\$, passant à 2 M\$ en 2021-2022. Par rapport à 2020-2021, l'ajout a permis de soutenir cinq organismes supplémentaires (45), dont un bonifiant l'offre de services de surveillance pendant la période estivale, deux autres bonifiant celle pendant la période scolaire et, enfin, deux organismes bonifiant les deux à la fois.
- En 2021, un plus grand nombre d'enfants ont pu bénéficier du SEH et du SEHNSE, dont les allocations sont passées de 158,3 M\$ en 2020 à 164,5 M\$ en 2021.

Notons également que, se fondant sur les constats tirés du bilan du Programme 12-21 pour la période 2017-2022, le Ministère a révisé ce dernier. Parmi les constats dressés, il retient la progression des services offerts, l'offre de services de surveillance sécuritaires et adaptés aux élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, ainsi que la facilitation de la conciliation famille-travail-études pour leurs parents. Le Programme 12-21 révisé est entré en vigueur le 24 juin 2022. La principale modification apportée au programme consiste en l'augmentation de 17,1 % des barèmes financiers afin de stabiliser l'offre de services.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE AU SERVICE DES CLIENTÈLES

Orientation 3 : Améliorer l'expérience client

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

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

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

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	83 %	Au moins 80 %	84,5 %	85 %
Résultats	85 % Atteinte	82 % Atteinte	79,5 % Non atteinte	82,4 % Non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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

Les groupes suivants ont été sollicités pour l'établissement du taux de satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus : les responsables des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE), des organismes communautaires familles (OCF) et des organismes qui bénéficient d'un soutien financier pour un programme particulier de même que les associations et partenaires qui ont fait affaire avec le Ministère. En décembre 2022, ils ont répondu à un sondage qui a permis d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services reçus.

En 2022-2023, le taux de satisfaction global est de 82,4 %. Ce pourcentage est en deçà de la cible prévue de 85 %. La satisfaction des répondantes et des répondants responsables des OCF et des organismes qui reçoivent du soutien financier pour des projets particuliers est généralement élevée. Du côté des répondantes et des répondants responsables des SGEE, la satisfaction au regard de l'aspect civilité du service est élevée. Pour cette clientèle, les éléments à améliorer dans les services touchent particulièrement la simplicité dans les démarches, telles que la facilité à trouver l'information sur le site Internet, à remplir les formulaires, à effectuer les démarches et à comprendre l'information reçue. De plus, des répondantes et des répondants ont indiqué avoir rencontré

des difficultés au moment de communiquer avec une employée ou un employé du Ministère; enfin, certains estiment le délai de réponse ou de rappel trop long. Il est prévu que les résultats du sondage soient partagés au printemps 2023 avec les directions concernées afin que celles-ci mettent en place des actions concrètes permettant au Ministère d'améliorer ses services.

Le Ministère met aussi en place d'autres mesures lui permettant d'évaluer la satisfaction des différentes clientèles et de poursuivre l'amélioration et la valorisation de l'expérience client. À cet effet, des consultations ont été réalisées auprès des parents et des SGEE dans le cadre des travaux entourant la mise en place du guichet d'accès aux services de garde. D'abord, des groupes de discussion auprès des parents se sont tenus en décembre 2022 afin de connaître leur opinion et leurs attentes quant aux démarches pour l'inscription d'un enfant en vue d'obtenir une place dans un SGEE. De plus, deux sondages ont été réalisés en mars 2023 dans le but de connaître l'importance accordée par les parents et les responsables des SGEE à la visite de l'établissement et leurs attentes quant au délai de réponse à l'offre d'une place. Ces consultations s'inscrivent dans la volonté du Ministère d'améliorer son offre de services et d'en assurer la qualité.

Dès 2023-2024, en cohérence avec les engagements du prochain plan stratégique (2023-2027), le Ministère prévoit mettre en œuvre des interventions efficaces qui contribueront à l'amélioration de l'ensemble de ses services, notamment en poursuivant ses démarches de consultations en matière d'expérience client dans la mise en place du guichet d'accès aux SGEE.

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

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

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

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

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 à la population des services publics plus intuitifs et faciles d'utilisation, 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 années suivantes.

En 2022-2023, deux solutions ont été déployées : la certification du personnel éducateur et l'outil de suivi des projets de développements de places subventionnées. Pour ces deux solutions, la clientèle a été consultée.

2.2 Déclaration de services à la clientèle

La Déclaration de services à la clientèle du Ministère (DSC) a été mise à jour en février 2023. Les modifications apportées ont permis de mieux répondre aux directives en vigueur, notamment en ce qui concerne la qualité des engagements qui y sont présentés. Cette mise à jour a aussi permis au Ministère de préciser certaines coordonnées et données administratives qui avaient évolué depuis la dernière mise à jour.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

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

Des sondages sur lesquels prendre appui pour s'améliorer

Depuis le printemps 2019, le Ministère évalue certaines dimensions de la qualité de ses services à l'aide de sondages. Un sondage a notamment été envoyé aux clientèles et aux partenaires du Ministère en décembre 2022.

Le taux global de satisfaction des clientèles et des partenaires est de 82,4 % en 2022. La satisfaction des répondantes et des répondants responsables au regard de la civilité quant au service à la clientèle est élevée, et ce, pour toutes les clientèles. Les principales raisons mentionnées par les répondantes et les répondants satisfaits des services reçus sont les suivantes : obtention des réponses aux questions posées, rapidité pour obtenir une réponse, informations fournies claires et justes, bonne communication et bon suivi, et, enfin, personnel compréhensif, aidant et à l'écoute.

Le Ministère entend poursuivre la mise en œuvre d'interventions efficaces qui contribueront à l'amélioration de l'ensemble de ses services ainsi que ses démarches de consultation en matière d'expérience client.

Une formation pour soutenir les employés

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

Trois cohortes avaient déjà suivi cette formation en 2021-2022; une quatrième a été formée à l'automne 2022.

De plus, avec la prise en charge des opérations de gestion du guichet unique d'accès aux places en services de garde depuis le 25 novembre 2022, la Direction des services à la clientèle du Ministère s'est dotée d'un plan d'action visant à améliorer la qualité des services en 2022-2023. Ce plan, qui se déploiera en 2023-2024, comprend notamment la rédaction d'un programme d'assurance qualité pour le service rendu à la clientèle à l'intention des personnes qui travaillent aux services à la clientèle, un plan de formation des nouvelles ressources et un outil d'aide à la tâche.

Des services accessibles

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

En vue de promouvoir de bonnes pratiques ministérielles en matière de services à la clientèle adaptés aux personnes handicapées, le Ministère s'est engagé à faire connaître, au personnel potentiellement en contact direct avec celles-ci, différentes sources d'information. Pour ce faire, un document de référence a été produit et diffusé à l'ensemble du personnel concerné en mars 2021.

Dans une perspective d'équité à l'égard des personnes handicapées, le Ministère fournit également, sur demande, des documents en médias adaptés (par exemple : en braille, en langue des signes québécoise). Aucune demande n'a toutefois été formulée en ce sens en 2022-2023.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la Déclaration de services à la clientèle

Date d'entrée en vigueur : 2023

ENGAGEMENTS	CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC	RÉSULTATS 2022-2023 ¹
Répondre à votre appel dans un délai maximal de 5 minutes	Dans 80 % des cas	Dans 79,4 % des cas Non atteinte
Traiter votre plainte concernant les services rendus par un service de garde éducatif à l'enfance dans un délai de 45 jours ouvrables ² ou moins	Dans 90 % des cas	Dans 94 % des cas Atteinte
Traiter votre plainte concernant les services rendus par le Ministère ou contre un membre de son personnel dans un délai de 20 jours ouvrables ou moins	Dans 100 % des cas	Dans 100 % des cas Atteinte
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation dans les 6 mois suivant la délivrance du permis	Dans 95 % des cas	Dans 97 % des cas Atteinte
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation avant la date de renouvellement du permis	Dans 95 % des cas	Dans 99 % des cas Atteinte

¹ La DSC ayant été mise à jour en 2022-2023, aucun résultat n'est présenté pour les années antérieures.

² D'autres délais s'appliquent pour les plaintes jugées prioritaires ou urgentes. Pour plus de détails, veuillez consulter la [Procédure de traitement des plaintes relatives aux services de garde régis](#), accessible dans notre site Web.

Explication des résultats obtenus

Service 1 – Renseignements

Le Ministère a presque atteint sa cible en répondant à 79,4 % des appels à l'intérieur de cinq minutes. Il calcule par ailleurs un délai moyen de réponse de deux minutes. Trois principaux éléments expliquent ce résultat : la période d'implantation d'un nouveau système téléphonique entraînant des temps d'attente plus longs à certaines périodes en raison de problèmes techniques; un grand nombre d'appels enregistrés au début de 2023, attribuable à l'intégration des opérations du guichet unique au sein du Ministère; et l'investissement requis dans la formation des employées et des employés nouvellement arrivés.

Rappelons que, comme annoncé dans le Grand chantier pour les familles, le gouvernement a pris en charge les opérations de gestion du guichet unique d'accès aux places en services de garde (La Place 0-5) de la Coopérative Enfance Famille le 25 novembre 2022. La Direction des services à la clientèle se compose donc de deux équipes, soit le Centre des relations avec la clientèle et La Place 0-5.

Au total, le Ministère a traité 35 224 appels et 8 395 courriels, comprenant ceux de La Place 0-5, à partir de décembre 2022. En 2022-2023, les appels traités par le Centre des relations avec la clientèle, dont le mandat est d'informer la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées, ont porté principalement sur :

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

L'équipe de La Place 0-5 a rempli son mandat en assistant les parents dans l'utilisation de la plateforme, qui regroupe l'information sur les services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE). Son rôle de soutien s'est étendu également au personnel des SGEE en installation et aux responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial. Rappelons que La Place 0-5 est l'outil qui permet aux parents de signifier leurs besoins en services de garde et que les SGEE doivent obligatoirement y recourir pour combler leurs places.

Service 2 – Plaintes

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

Une plainte est retenue pour traitement lorsqu'elle constitue un manquement à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou à ses règlements. Quand une plainte est retenue, la Direction des plaintes et des inspections (DPI) transmet un accusé de réception au plaignant 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 le plaignant a fourni toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte. La plupart des plaintes retenues sont traitées par le Service des inspections (SI), mais elles peuvent également être traitées par les directions régionales (DR).

En général, les plaintes traitées par les DR ne requièrent pas d'inspection du service de garde éducatif à l'enfance. Elles sont transmises pour information ou pour offrir un service-conseil auprès du service de garde éducatif à l'enfance.

Le taux de traitement des plaintes concernant un service de garde éducatif à l'enfance dans un délai de 45 jours ouvrables est ainsi basé sur les données du SI. 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

- le bureau des plaintes de la DPI est informé à l'intérieur du délai de 45 jours ouvrables que le traitement d'une plainte complexe nécessite un délai supplémentaire pour l'analyse des constats et des pièces preuves recueillies lors de la première inspection. Dans ce cas, le plaignant est avisé par téléphone ou par courriel qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour le traitement de sa plainte.

Plainte concernant les services rendus par le Ministère

Le Secrétariat général et des affaires institutionnelles (SGAI) traite les plaintes concernant les services rendus par le Ministère. Une plainte est considérée comme « traitée dans le délai prescrit » quand la réponse est communiquée au plaignant en 20 jours ouvrables ou moins. En 2022-2023, le SGAJ a enregistré huit plaintes et les a toutes traitées dans le délai prescrit.

Service 3 – Inspections

En 2022-2023, 97 % des inspections complètes planifiées des nouveaux titulaires de permis de CPE et de garderie (subventionnée et non subventionnée) ont été réalisées dans les six mois suivant la délivrance de leur permis. De plus, 99 % des inspections complètes ont été effectuées avant la date de renouvellement du permis.

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

Suivi des plaintes

Nombre de plaintes ou d'objets de plainte traités annuellement

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Services rendus par le Ministère ¹	12	8	8
Services de garde sans permis ou reconnaissance ²	1 391	1 387	1 622
Services de garde sous permis et bureaux coordonnateurs ²	1 085	1 520	2 024

¹ Le résultat correspond au nombre de plaintes.

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

En 2022-2023, le Ministère a retenu huit plaintes³ à l'égard des services offerts par le Ministère. Il a aussi traité un total de 3 646⁴ objets de plainte⁵ concernant les services de garde éducatifs à l'enfance, dont :

- 1 622 objets de plainte portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 2 024 objets de plainte touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance sous permis et les bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC).

Le nombre total d'objets de plainte retenus concernant les services de garde a connu une augmentation globale de 25 % par rapport à l'année 2021-2022. Celui à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance régis a augmenté de 33 % par rapport à 2021-2022. Enfin, le nombre d'objets de plainte à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance a augmenté de 17 % par rapport à 2021-2022. La hausse du nombre d'objets de plainte s'explique notamment par l'augmentation du nombre de places dans le réseau des SGEE, par un resserrement des procédures liées à l'enregistrement des plaintes, de même que par un changement au système d'exploitation de données.

En 2022-2023, comme en 2021-2022, les objets de plainte concernant les services de garde éducatifs à l'enfance sous permis et les BC portaient principalement sur les personnes en relation avec un service de garde, notamment les plaintes d'attitudes et de pratiques inappropriées et de manque de surveillance de la part du personnel éducateur, la santé et la sécurité des enfants, principalement les ratios (le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde), l'alimentation, et l'hygiène.

Enfin, le nombre de plaintes concernant les services rendus par le Ministère est demeuré stable au cours de la dernière année.

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

4. Cette donnée n'inclut pas les signalements, car ces derniers sont traités par le Directeur de la protection de la jeunesse dans le cadre de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave.

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

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2021-2022	2022-2023	ÉCART
Planification, recherche et administration	192	220	28
Gestion des services à la famille	142	211	69
Opérations régionales	168	197	29
Total	502	628	126

Formation et perfectionnement du personnel

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

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2021	2022
Favoriser le perfectionnement des compétences	121 447,06 \$	203 356,45 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	18 188,00 \$	46 370,83 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	59 712,26 \$	50 871,21 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	12 988,04 \$	23 760,63 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	6 757,67 \$	7 358,20 \$

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2021	2022
Proportion de la masse salariale (%)	1,0	1,0
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadre	2,0	3,6
Professionnel	1,6	1,9
Fonctionnaire	1,3	1,3
Total	1,5	1,8
Somme allouée par personne (\$)	797,82	779,83

Malgré une augmentation annuelle de presque 20 % des dépenses allouées à la formation, la diminution de la somme allouée par personne s'explique notamment par une augmentation significative du nombre d'employés durant l'année et une offre bonifiée de formations offertes gratuitement.

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

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

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

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de départ volontaire (%)	14,6	19,8	16,4

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	14	19	8

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise⁶ : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, sur un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023

CIBLE DES EMPLOIS À RÉGIONALISER PAR L'ORGANISATION AU 30 SEPTEMBRE 2028	TOTAL DES EMPLOIS RÉGIONALISÉS PAR L'ORGANISATION DU 1 ^{ER} OCTOBRE 2018 AU 31 JANVIER 2023
24	27

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

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2022-2023 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2023 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3)=(2)-(1)	Dépenses réelles 2021-2022 ³ (000 \$) (4)
Direction et administration	33 947,3	31 559,2	(2 388,1)	27 739,9
Planification, politique et recherche	37 946,5	39 163,9	1 217,4	31 674,1
Modification comptable – Paiements de transfert	-	124 988,2	124 988,2	434 796,1
Soutien financier lié aux services à la famille	64 013,9	47 413,8	(16 600,1)	43 110,3
Administration de l'Allocation famille	35 864,8	39 760,1	3 895,3	37 446,7
Soutien financier aux organismes communautaires	39 408,0	39 539,8	131,8	38 574,0
Entente avec le Gouvernement de la nation crie	20 854,4	22 073,8	1 219,4	21 848,6
Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	44 032,4	42 695,6	(1 336,8)	52 623,5
Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance	114 232,0	102 750,0	(11 482,0)	90 750,0
Régime d'assurance collective	53 234,9	51 477,7	(1 757,2)	39 825,7
Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 506 931,7	1 533 237,7	26 306,0	1 437 473,5
Soutien financier aux garderies	651 016,5	710 526,2	59 509,7	615 930,5
Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	673 623,1	602 748,4	(70 874,7)	604 021,2
Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour le financement des services de garde	149 030,0	0, 0	(149 030,0)	S. O.
Sous-total	3 424 135,5	3 387 934,4	(36 201,1)	3 475 814,1
Mesures du Budget 2022-2023	19 900, 0	16 996,6	(2 903,4)	
Total	3 444 035,5	3 404 931,0	(39 104,5)	3 475 814,1

1 Budget de dépenses 2022-2023, crédits et dépenses des portefeuilles.

2 Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

3 Comptes publics 2021-2022.

Information complémentaire

La variation pour le secteur d'activité « Soutien financier lié aux services à la famille » s'explique principalement par le fait que le nombre de projets soumis relativement aux mesures pour stimuler l'offre de garde à horaires atypiques a été moindre que ce qui avait été anticipé. De plus, les mesures pour les employées et les employés syndiqués des centres de la petite enfance et des responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial ont nécessité moins d'investissements que prévu. Cependant, une partie des disponibilités a été utilisée afin de financer les mesures du Budget 2022-2023.

La variation pour le secteur « Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance » est due au décalage dans la création des places ainsi qu'à la complexité de la détermination des cotisations liée aux projections actuarielles établies par l'administrateur du régime, et aux rétroactivités salariales découlant des ententes nationales conclues en avril 2022.

La variation pour le secteur « Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial » s'explique principalement par le fait que les subventions de fonctionnement sont basées sur les rapports financiers de l'année précédente et que le nombre de places occupées a connu une baisse en 2021-2022. On constate cependant actuellement une hausse significative du nombre de places occupées dans les services de garde éducatifs en milieu familial.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Réalisations annuelles en ressources informationnelles

Afin de propulser l'évolution requise pour soutenir sa vision de la transformation numérique, le Ministère a tiré parti du potentiel humain et a accéléré l'utilisation de méthodes novatrices et améliorées afin d'enrichir l'expérience client. Dans l'objectif de définir et de guider la transformation numérique du Ministère, des travaux se sont poursuivis pour qu'il se dote d'un Plan de transformation numérique. La Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 a forgé les pratiques retenues.

Solutions numériques innovantes

Pour favoriser la modernisation des services offerts au réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, la conception des solutions numériques a été réalisée selon une approche visant à offrir le type de services numériques auxquels s'attend le client.

Soulignons notamment la mise en ligne du Service québécois de certification du personnel éducateur de la petite enfance, qui fait du Ministère un précurseur à l'échelle gouvernementale, et ce, par son intégration au tout nouveau Service d'authentification gouvernementale.

La planification des travaux de réalisation de la solution informatique du futur guichet unique a permis de faire un pas de plus afin d'assurer un accès transparent et efficace aux services de garde éducatifs à l'enfance. L'objectif est simple : élaborer un nouveau guichet d'accès aux services de garde qui répond aux attentes de toutes ses utilisatrices et de tous ses utilisateurs, simplifier les démarches et faciliter la gestion au quotidien.

De plus, pour mieux gérer le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, le Ministère s'assure de faire évoluer et d'entretenir les actifs informationnels existants.

Enfin, les efforts pour permettre des activités en ressources informationnelles de façon plus agile, l'importance accordée à une conception de service centrée sur l'utilisatrice ou l'utilisateur final, l'attraction et la rétention du talent sont également des exemples de réalisations pour 2022-2023.

Infonuagique

Afin d'accroître sa performance, le Ministère a poursuivi diverses initiatives en infonuagique en s'appuyant sur les bonnes pratiques et les orientations gouvernementales. Il a maintenu différents travaux comme, entre autres, le programme de consolidation des centres de traitement informatique, la mise en place d'une plateforme infonuagique et l'accroissement d'acquisition de nouveaux services en infonuagique.

De plus, il collabore en continu avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et d'autres partenaires externes dans la réalisation de ces travaux vers des solutions infonuagiques.

Sécurité de l'information

Le Ministère a assuré la sécurité de l'information de l'organisation par différentes interventions opérationnelles et a su se conformer aux différentes mesures recommandées. Ses efforts ont également permis de rehausser la cybersécurité et de revoir la gouvernance afin de l'adapter à la situation actuelle.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

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	61 568	40	61 607	33,7
2. Personnel professionnel	642 494	9 757	652 251	357,1
3. Personnel infirmier	–	–	–	–
4. Personnel enseignant	–	–	–	–
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	295 090	2 399	297 489	162,9
6. Agents de la paix	–	–	–	–
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	–	–	–	–
Total 2022-2023¹	999 152	12 195	1 011 348	553,8
Total 2021-2022			866 404	474,4

1 Les nombres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Le Conseil du trésor a déterminé la cible d'heures rémunérées pour l'année financière 2022-2023 à 1 108 000.

Les ajustements suivants ont été apportés en cours d'année :

- En début d'année, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a procédé à un ajout de 1 228 heures en raison d'un ajustement de la cible.
- En octobre 2022, une entente a été signée avec le ministère du Conseil exécutif afin que le ministère de la Famille transfère l'équivalent de 1 554 heures rémunérées pour 2022-2023, en contrepartie de services offerts par la Direction des communications pour le guichet unique.
- En mars 2023, 14 heures ont été ajoutées à la cible, puisqu'elles sont remboursées par le SCT pour l'embauche d'une employée ou d'un employé dans le cadre de la mesure permettant l'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques.

La cible révisée du Ministère est donc de 1 107 688 heures (606,5 ETC).

La consommation d'heures rémunérées réelles du Ministère pour l'année financière 2022-2023 totalise 1 011 348, soit 96 340 heures (52,8 ETC) non utilisées. Le niveau d'effectif fixé par le Conseil du trésor a donc été respecté.

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 du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	3	185 000,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	30	46 967 198,40 \$
Total des contrats de service	33	47 152 198,40 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2022-2023

Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	ATTEINTE DE LA CIBLE
Prioriser l'hébergement responsable dans les déplacements professionnels.	Pourcentage des charges en hébergement responsable.	86 %	89 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	ATTEINTE DE LA CIBLE
Évaluer la durabilité des actions structurantes ciblées (prise en compte des principes de développement durable).	Pourcentage des actions structurantes ciblées évaluées.	100 %	100 %	Atteinte ¹
Évaluer l'intégration de critères de financement durable aux programmes d'aide financière ciblés.	Pourcentage des programmes ciblés évalués pour l'intégration de critères de durabilité.	100 %	100 %	Atteinte ²

¹ En plus des deux actions structurantes ciblées, le Ministère a aussi évalué la durabilité de son Plan stratégique 2023-2027.

² En plus des quatre programmes de soutien financier ciblés, le Ministère a aussi évalué la durabilité du Programme de soutien financier pour du travail de proximité culturellement adapté aux familles autochtones vivant en milieu urbain.

Objectif gouvernemental 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	ATTEINTE DE LA CIBLE
Former le personnel sur l'évaluation de la durabilité.	Pourcentage des gestionnaires visés formés.	100 %	100 %	Atteinte

Objectif gouvernemental 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	ATTEINTE DE LA CIBLE
Améliorer l'accessibilité à des services de garde abordables, notamment dans les milieux défavorisés.	Pourcentage de conversion des 1 733 places non subventionnées en places subventionnées.	100 %	103 %	Atteinte ³

³ Considérant que le nombre de places converties (1 782) est supérieur au nombre de places annoncées, le pourcentage est donc supérieur à 100 %, soit 103 %.

4.3 Occupation et vitalité des territoires

La *Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires* (RLRQ, chapitre 0-1.3) 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 2018-2022, laquelle a été révisée en février 2020 et prolongée jusqu'en 2024, pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

Tout comme pour la Stratégie 2018-2022, le plan d'action du ministère de la Famille a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2024.

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	61,8 % en 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	–	–	3	–	–	–	–	–	3
Bas-Saint-Laurent	–	–	5	–	–	–	–	–	5
Capitale-Nationale	–	–	2	–	–	–	–	–	2
Centre-du-Québec	–	–	3	2	–	–	–	–	5
Chaudière-Appalaches	–	–	4	1	1	–	–	–	6
Côte-Nord	–	–	6	–	–	–	–	–	6
Estrie	–	–	7	–	–	–	–	–	7
Gaspésie	–	–	5	–	–	–	–	–	5
Îles-de-la-Madeleine	–	–	4	–	–	–	–	–	4
Lanaudière	–	–	4	–	–	–	–	–	4
Laurentides	–	–	1	1	–	–	–	–	2
Laval	–	–	4	–	–	–	–	–	4

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)
Mauricie	–	–	6	–	–	–	–	–	6
Montérégie	–	–	4	–	–	–	–	–	4
Montréal	–	–	7	–	1	–	–	–	8
Nord-du-Québec	1	–	4	–	–	–	–	–	5
Outaouais	–	–	4	1	–	–	–	–	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	–	–	4	–	–	–	–	–	4

Actions ou réponses en lien avec les priorités régionales

Abitibi-Témiscamingue

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

Centre-du-Québec

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 5 – Assurer des services de proximité

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

Chaudière-Appalaches

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

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 suspens
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	En cours

Côte-Nord

Cinq priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

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

Priorité 8 – Agir en synergie

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

Estrée

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Priorité 13 – Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

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

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

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

Gaspésie

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Îles-de-la-Madeleine

Une priorité concerne le Ministère.

Priorité 5 – Créer un milieu de vie enrichissant et accueillant

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

Lanaudière

Trois priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

Laurentides

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

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).	En cours
Soutenir les enfants vulnérables et leurs parents par différents programmes, mesures et initiatives, notamment avec des partenaires des services de garde et de la santé et des services sociaux.	En cours
Agir tôt et de manière concertée, notamment pour favoriser la réussite éducative.	En cours

Mauricie

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 2 – Accompagner les citoyens sur le plan socioprofessionnel

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

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

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

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

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

Montérégie

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

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

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

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

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

Nord-du-Québec

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 2 – Soutenir le développement et la diversification économique

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

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

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

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

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

Outaouais

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

Priorité 3 – Construire une identité régionale forte

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

Saguenay-Lac-Saint-Jean

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

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

Au cours de la période de référence, la personne responsable du suivi des divulgations pour le Ministère et celle responsable du réseau des services de garde ont reçu 26 divulgations d'actes répréhensibles. Une divulgation a été transférée à un organisme responsable de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois comme prévu à l'article 23 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, qui est 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), 2022-2023	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	26		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²		26	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	

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), 2022-2023	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels on a mis fin (point 3), indiquez 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		X	
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie			
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		X	
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		X	
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 désigné précédemment			
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		18	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			7
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	7		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³			1

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 2023

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
621

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
101	10	23	6

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	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 ¹	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	101	39	4	0	0	40	39,6
Occasionnel	10	4	0	0	0	4	40,0
Étudiant	23	12	1	0	0	12	52,2
Stagiaire	6	2	0	0	0	2	33,3

¹ Chaque employé peut être comptabilisé dans plus d'un groupe cible, ce qui explique que le nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible soit moins élevé que la somme des catégories par statut d'emploi.

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

STATUT D'EMPLOI	2020-2021	2021-2022 ¹	2022-2023 ²
Régulier (%)	78,9	62,1	39,6
Occasionnel (%)	56,3	48,0	40,0
Étudiant (%)	30,0	50,0	52,2
Stagiaire (%)	100,0	28,6	33,3

¹ Les données pour 2021-2022 peuvent différer de celles qui sont inscrites dans le rapport annuel de gestion 2021-2022, car les données reçues du Secrétariat du Conseil du trésor, lors de la production du dernier rapport, étaient préliminaires.

² Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2022-2023.

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)
Anglophones	1	0,2	2	0,4	6	1,0
Autochtones	2	0,5	2	0,4	2	0,3
Personnes handicapées	8	1,8	5	1,0	8	1,3

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupes cibles par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)
MVE Montréal/ Laval	104	37,7	118	39,9	149	42,1
MVE Outaouais/ Montérégie	9	26,5	10	25,0	7	16,3
MVE Estrie/ Lanaudière/ Laurentides ¹	0	0,0	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	11	8,1	13	8,4	25	12,8
MVE Autres régions	0	0,0	1	14,3	1	5,3

¹ Aux 31 mars 2021 et 2022, aucun employé n'était présent dans les régions de l'Estrie, de Lanaudière ou des Laurentides, alors qu'au 31 mars 2023, on en comptait neuf.

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 2023

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	3	10,7

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 2022-2023 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	101	10	23	6	140
Nombre de femmes embauchées	84	8	16	2	110
Taux d'embauche des femmes (%) ¹	83,2	80,0	69,6	33,3	78,6

¹ Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2022-2023.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT ¹	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	33	397	149	42	0	0	621
Nombre total de femmes	21	269	122	34	0	0	446
Taux de représentativité des femmes (%)	63,6	67,8	81,9	81,0	0	0	71,8

¹ Quatre titulaires d'un emploi supérieur de l'effectif régulier s'ajoutent aux 29 cadres en date du 31 mars 2023.

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

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

2020-2021	2021-2022	2022-2023
1	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹

Autres mesures ou actions en 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Suivi tous les trimestres afin de s'assurer d'avoir obtenu les formulaires d'accès à l'égalité pour tous les nouveaux employés.	Tous les groupes cibles	Tout le personnel du Ministère, chaque trimestre
Mise en place, en février 2023, des accueils personnalisés pour le personnel recruté hors fonction publique. Un rappel est fait à l'employé, lors de la rencontre, de remplir le formulaire d'accès à l'égalité en emploi.	Tous les groupes cibles	9 rencontres en février et mars 2023
Actualité intranet pour souligner la Semaine québécoise des rencontres interculturelles.	Membres des minorités visibles et ethniques	Tout le personnel du Ministère le 7 novembre 2022
Actualité intranet pour souligner la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation.	Autochtones	Tout le personnel du Ministère le 27 septembre 2022
Actualité intranet promouvoir la formation sur la diversité et l'inclusion et un rappel concernant cette formation.	Tous les groupes cibles	Tout le personnel du Ministère les 12 avril et 13 septembre 2022
Actualités intranet pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et une autre pour promouvoir la nouvelle formation : Je suis une personne (handicapée).	Personnes handicapées	Tout le personnel du Ministère les 1 ^{er} et 9 juin 2022

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

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Des dispositions des lois et règlements sous la responsabilité du ministère de la Famille ont une incidence sur les services de garde éducatifs à l'enfance au Québec, qu'il s'agisse des services de garde en installation, des bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial ou des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial. Dans le cadre de sa gouvernance réglementaire, le ministère de la Famille met en application les fondements et les principes de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret 1668-2022) de même que les clauses qui y sont prescrites, lors de l'élaboration ou de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire.

Application de la règle du « un pour un »

En 2022-2023, le ministère de la Famille a introduit une formalité administrative dont la mise en place a été compensée par l'élimination d'une formalité antérieure⁷. Le coût de la nouvelle formalité s'avère moins élevé que celui de la formalité abolie, dans une optique de réduction du fardeau administratif.

Réalisations et résultats

Allègement réglementaire

À la suite de l'adoption du projet de loi modifiant la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement* (Loi 9 de 2022) et du *Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le ministère de la Famille a entamé la mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires qui permettent de réduire le fardeau des services de garde éducatifs à l'enfance. La Loi a ainsi permis l'introduction de trois mesures de réduction du fardeau alors que le Règlement a permis la concrétisation de huit mesures de cette nature. Ces mesures touchent notamment la certification du personnel éducateur, l'obligation de détenir un téléphone filaire, la durée de reconnaissance des personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial, la durée de l'agrément des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial, etc.

Allègement administratif

Tout comme pour l'allègement réglementaire, le ministère de la Famille a travaillé au cours de l'année 2022-2023 à réduire le fardeau administratif des services de garde éducatifs à l'enfance. Ainsi, le Ministère a diminué le nombre de renseignements à fournir dans les rapports financiers annuels qu'ils doivent produire, en ciblant les champs d'information à remplir. Le Ministère a donc supprimé 59 champs de saisie, ce qui représente un potentiel de 1 385 cases de moins à remplir.

7. La formalité concernant l'obligation de fournir un certificat de santé pour la RSGE a été abolie, tandis qu'une autre concernant la collecte de données sur la main-d'œuvre a été introduite.

Objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

En 2022-2023, le ministère de la Famille a travaillé à concrétiser les actions incluses dans son plan de réduction du fardeau administratif adopté en 2022. Le Ministère a ainsi réduit de 7,5 % le coût des formalités administratives et il a entamé une légère baisse du volume de celles-ci. Il poursuit donc ses efforts pour atteindre les objectifs du Plan de réduction d'ici 2025. Rappelons que l'objectif est de réduire de 10 % le nombre de formalités administratives, de 15 % leur volume et de 20 % leur coût, d'ici 2025.

Résultats des efforts de réduction du fardeau administratif des entreprises depuis 2019

	2019	2020	2021	2022
Nombre de formalités administratives	15	15	15	15
Volume des formalités (en valeurs constantes)	319 567,17 \$	319 570,28 \$	319 561,19 \$	319 403,57 \$
Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes)	19 151 729,42 \$	18 596 521,13 \$	15 953 866,91 \$	14 752 401,12 \$

Publications en matière d'allègement réglementaire

En 2022-2023, le ministère de la Famille a publié le *Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*. À cette occasion, une analyse d'impact réglementaire (AIR) a été produite et diffusée sur le site Québec.ca : <https://www.quebec.ca/premier-ministre/equipe/conseil-des-ministres/memoires-conseil-ministres#c133035>.

En ce qui a trait aux obligations liées aux articles 22 et 29 de la Politique, le Ministère s'assurera de les mettre en application en 2023-2024.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le Ministère a traité 146 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements personnels en 2022-2023. Les documents demandés ont été transmis en totalité dans 28 % des cas, partiellement dans 47 % des cas, refusés dans 16 % des cas, alors que dans 10 % des cas, les demandes ont été traitées autrement (exemple : transfert de la demande dans un autre ministère). Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels et la confidentialité des 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*, 45 % des décisions rendues ont été publiées sur le site Internet du Ministère.

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES ¹	149
--	-----

¹ De ce nombre, trois demandes ont été retirées par les requérants.

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	59	1	0
21 à 30 jours	70	3	0
31 jours et plus (le cas échéant) ¹	13	0	0
Total	142	4	0

¹ Il s'agit de 11 demandes d'avis au tiers, permettant un délai de 55 jours en vertu des articles 25 et 49 de la LAI, et de 2 demandes ayant fait l'objet d'un accord préalable avec le demandeur quant au délai de traitement.

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)	41	0		
Partiellement acceptée	65	3		9, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 39, 48, 53, 54, 56, 88
Refusée (entièrement)	23	0		9, 14, 15, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 28, 34, 37, 53, 54, 56
Autre	13	1		1, 48 et 9 de la <i>Charte des droits et libertés</i>

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	2

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

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une 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?	Oui
Si oui, donnez le nombre de ces rencontres.	1
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?	Non
Si oui, expliquez lesquelles.	

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?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée.	En novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	En mai 2021

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 peut être consultée sur le site intranet du ministère de la Famille. Toute personne nouvellement embauchée doit être informée de son existence et de l'obligation de se conformer à ses dispositions. Comme chaque année, et de façon régulière, les Services linguistiques de la Direction générale des communications ont joué, en 2022-2023, un rôle-conseil auprès des membres du personnel du Ministère. Les questions portaient, par exemple, sur l'interprétation ou l'application de certains articles de la politique linguistique ministérielle, sur les modifications apportées à la <i>Charte de la langue française</i> ou simplement sur différentes règles de la langue. Rappelons que le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique ainsi qu'un logiciel reconnu 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.	Oui

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Avec le lancement en juin 2022 de la Stratégie gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes 2022-2027, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à promouvoir des modèles et des comportements égalitaires ainsi que la conciliation famille-travail (CFT). Trois mesures sont inscrites dans cette stratégie, pour lesquelles une somme de 2,6 M\$ en crédits autofinancés est prévue.

La première mesure (3.1.2) porte sur le soutien à des projets visant à faciliter la conciliation famille-travail (CFT) des travailleuses et des travailleurs ayant des responsabilités familiales. Elle a pour objectifs l'évolution des mentalités en faveur de la CFT, la sensibilisation et l'outillage des milieux de travail pour faire évoluer les pratiques dans les organisations en tenant compte des spécificités des secteurs d'activité. Une enveloppe budgétaire de 2 M\$ a été octroyée pour la réalisation de cette mesure en 2022-2023 pour financer le Programme de soutien financier en matière de conciliation famille-travail destiné aux milieux de travail, qui a permis de soutenir 68 organisations.

La deuxième mesure (3.2.1) porte sur l'exercice de la coparentalité. Plus spécifiquement, elle a pour but de faire évoluer les mentalités en faveur du mieux-être de l'ensemble des membres de la famille par un partage plus équitable des responsabilités parentales, et de favoriser l'adaptation des services et des pratiques de différents milieux. Une enveloppe de 600 000 \$ a été attribuée à cette mesure en 2022-2023 et a permis la poursuite des 46 projets financés en 2021-2022, dans 17 régions administratives du Québec.

La troisième mesure (3.2.4) vise la diffusion de connaissances relatives à la coparentalité et aux différents aspects de la paternité au Québec. L'actualisation et la publication d'un rapport issu des données de l'Enquête québécoise sur la parentalité permettront d'avoir un portrait à jour des réalités parentales au Québec et de faire évoluer les mentalités en faveur du mieux-être de l'ensemble des membres de la famille.

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 à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire. Conformément à cette politique, les engagements à remplir sont les suivants :

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

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

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 \$ au 1^{er} avril 2013 à 1 515 \$ au 1^{er} avril 2014. Une indexation annuelle est prévue pour les années subséquentes. Au 1^{er} avril 2023, les droits exigés sont de 1 777 \$.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 \$ au 1^{er} avril 2013, ils sont passés à 500 \$ au 1^{er} avril 2016. Une indexation annuelle est prévue pour les années subséquentes. Au 1^{er} avril 2023, les droits exigés sont de 569 \$.

Pour les nouveaux biens et services

Sans objet pour le Ministère.

Pour les biens et services qui pourraient être tarifés

Sans objet pour le Ministère.

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

Sans objet pour le Ministère.

