

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

MINISTÈRE DE LA FAMILLE



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

MINISTÈRE DE LA FAMILLE

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

Pour plus d'information :

Centre des relations avec la clientèle
Renseignements généraux
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 4^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 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-98693-5 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

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 2024.

Ce rapport constitue la première reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2023-2027. Il rend aussi compte des engagements inscrits dans la Déclaration de services à la clientèle du Ministère ainsi que de notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales.

L'année 2023-2024 a été synonyme d'une forte croissance pour le ministère de la Famille, particulièrement en ce qui a trait au développement de nouvelles places à contribution réduite. Je suis fière de souligner les nombreuses initiatives que nous avons mises en place afin de rendre disponibles plus rapidement des places pour les enfants. Je pense notamment au Bureau d'accélération des projets, aux appels de projets réservés pour des places pouspons et des places immédiates, de même qu'au projet pilote de responsables d'un service de garde éducatif en communauté et en entreprise.

Nos actions ont culminé en réalisations importantes et ont permis du même coup d'améliorer l'efficacité du réseau et d'assurer une plus grande sécurité et un meilleur bien-être des enfants.

Notons particulièrement :

- La création de 9 183 nouvelles places subventionnées en installation ou en milieu familial;
- La conversion de 5 069 places non subventionnées en places à contribution réduite;
- La poursuite des actions visant à pallier la pénurie de main-d'œuvre en services de garde éducatifs à l'enfance;

- Le resserrement de notre cadre légal et réglementaire pour favoriser le bien-être des enfants, avec la *Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs* et le projet de règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance;
- L'optimisation des mesures de soutien aux enfants présentant des besoins de soutien particulier;
- L'amélioration du soutien aux services communautaires destinés aux familles autochtones, avec le déploiement de travailleuses et de travailleurs de proximité en milieu urbain.

Tout cela sans compter le travail qui s'est poursuivi dans les autres secteurs, notamment en matière de soutien aux organismes communautaires Famille, de lutte contre l'intimidation et la cyberintimidation et d'aide aux enfants vulnérables.

Je remercie tous les employées et employés du Ministère pour les efforts déployés au cours de la dernière année. Leur professionnalisme et leur dévouement dans la réalisation de notre belle mission sont des atouts précieux pour notre organisation.

Je profite aussi du dépôt de ce rapport pour souligner la collaboration soutenue des différents partenaires du Ministère. Pouvoir compter sur leur expertise et leur apport est un grand privilège.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de la Famille,



Suzanne Roy

Québec, septembre 2024

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 2023-2024.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2023-2027. À ce sujet, permettez-moi de vous indiquer qu'il s'agit d'une excellente année pour le Ministère. Nous avons en effet atteint 11 des 13 cibles que nous nous étions fixées. C'est d'ailleurs sur cette lancée que nous attaquons la prochaine année.

Le rapport annuel du Ministère rend aussi compte des engagements inscrits dans la Déclaration de services à la clientèle et présente notre contribution au respect des exigences législatives et gouvernementales. À sa lecture, vous remarquerez notamment que nous avons utilisé de manière optimale les ressources qui nous ont été accordées tout en veillant à optimiser nos façons de faire et à développer de nouveaux services numériques afin de répondre aux besoins de notre clientèle. Nous avons enfin rempli nos différentes obligations gouvernementales, dont celles en matière de cybersécurité.

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles grâce à l'expertise du personnel du Ministère et à la collaboration de nos partenaires. C'est pourquoi je tiens à leur adresser mes plus sincères remerciements.

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

La sous-ministre,



Julie Blackburn

Québec, septembre 2024

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 du ministère de la Famille ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

La sous-ministre,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Julie Blackburn', written in a cursive style.

Julie Blackburn

Québec, septembre 2024

RAPPORT DE VALIDATION

Madame Julie Blackburn

Sous-ministre
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements présentés dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 du ministère de la Famille. Cet examen porte sur les résultats du Plan stratégique 2023-2027.

Le Ministère est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la fiabilité, de la préparation et de la divulgation de l'information présentée ainsi que des explications afférentes. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de cette information en nous appuyant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs ainsi qu'à discuter de l'information fournie. Par conséquent, notre conclusion ne constitue pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le présent rapport nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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

A handwritten signature in black ink, reading "Robert L'Ecuyer". The signature is fluid and cursive, with the first name "Robert" and the last name "L'Ecuyer" clearly distinguishable.

Robert L'Ecuyer, CPA

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Québec, septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	3
1.1 L'organisation en bref	3
1.2 Faits saillants	7
2. LES RÉSULTATS	13
2.1 Plan stratégique	13
2.2 Déclaration de services à la clientèle	27
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	32
3.1 Utilisation des ressources humaines	32
3.2 Utilisation des ressources financières	34
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	35
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	37
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	37
4.2 Développement durable	38
4.3 Occupation et vitalité des territoires	42
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	54
4.5 Accès à l'égalité en emploi	55
4.6 Allègement réglementaire et administratif	59
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	60
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	62
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	64
4.10 Politique de financement des services publics	65

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 les phénomènes de l'intimidation et de la cyberintimidation, 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, partenaire 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 du 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).

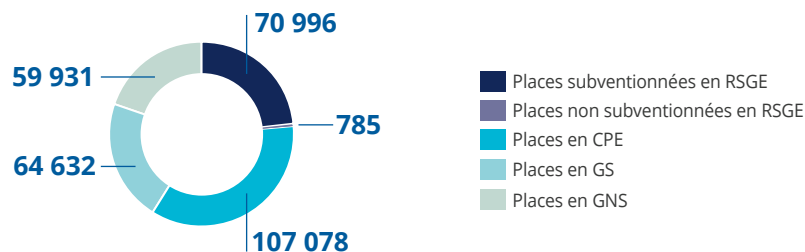
Les autres principaux partenaires du Ministère sont :

- 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 halte-garderie communautaires ainsi que les regroupements d'organismes communautaires;
- les organismes nationaux, régionaux et locaux qui contribuent à prévenir et à contrer l'intimidation 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 favorise 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).

La composition du réseau

Au 31 mars 2024, le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance était composé de 1 739 installations de centres de la petite enfance (CPE), de 938 garderies subventionnées (GS), de 1 077 garderies non subventionnées (GNS) et de 11 893 responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE).

À cette date, 303 422 places subventionnées et non subventionnées étaient disponibles pour les enfants du Québec. Voici leur répartition :



Le contexte

L'année 2023-2024 en est une autre de forte croissance pour le ministère de la Famille. D'abord, la création de places s'est poursuivie, ce qui a permis de rendre disponibles 9 183 nouvelles places subventionnées en installation ou en milieu familial. La volonté du Ministère d'augmenter le nombre de places subventionnées pour les familles du Québec s'est aussi concrétisée par la conversion de 5 069 places non subventionnées en places subventionnées.

Certaines contraintes, comme la pénurie de matériaux et la rareté de la main-d'œuvre dans le domaine de la construction, ont continué d'influencer la création de places en installation, mais le nouvel élan observé en milieu familial depuis 2022-2023 a certainement permis de répondre aux besoins de plusieurs parents. 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 94,8 % au 31 mars 2024.

En 2023-2024, l'encadrement des politiques d'admission et du nouveau Portail d'inscription aux services de garde a fait l'objet du projet de règlement sur l'accès aux SGEE. En parallèle, les travaux se sont poursuivis pour le développement d'un portail plus équitable, transparent et en adéquation avec les besoins des parents. Ce projet s'inscrit dans l'élan de modernisation et de transformation numérique du gouvernement du Québec.

L'encadrement légal a également été bonifié avec la sanction, en mars 2024, de la *Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs*. Plus de détails sont disponibles dans la section des faits saillants.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
702 ¹	Effectif du Ministère au 31 mars 2024
4,0 G\$ ²	Dépenses du Ministère en 2023-2024
303 422	Places offertes en CPE, en milieu familial, en garderies subventionnées et non subventionnées au 31 mars 2024
9 183	Places subventionnées créées en 2023-2024
5 069	Places non subventionnées converties en places subventionnées en 2023-2024
94,8 %	Taux de réalisation du réseau des SGEE au 31 mars 2024
172,0 M\$	Financement accordé à l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde en 2022-2023 ³
34,9 M\$	Financement accordé à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins en 2023-2024

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

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

Des actions pour soutenir le développement du réseau des SGEE

Création de places

En 2023-2024, le Ministère a rendu disponibles 9 183 places subventionnées en installation et 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 94,8 % au 31 mars 2024. À pareille date, 20 321 places en installation étaient en cours de réalisation.

Parmi les mesures mises de l'avant pour accélérer la création de places, notons le lancement de neuf appels de projets et l'octroi de 7 493 places subventionnées en installation. Le 8 février 2024, le Ministère a d'ailleurs octroyé 437 places dans le cadre de l'appel de projets - Places poupons. De plus, 468 places ont été accordées dans le cadre de l'appel de projets - Places immédiates auxquelles s'ajoutent 101 places octroyées au terme d'un processus d'analyse complémentaire.

Une autre mesure qui a porté fruit est celle visant la construction de CPE en mode préfabriqué. Le 1^{er} décembre 2023, le Ministère a lancé l'appel d'intérêt destiné aux entreprises spécialisées dans le domaine de la construction préfabriquée, afin de connaître leur intérêt à développer des installations où seront fournis des SGEE. Le projet pilote vise la réalisation complète d'installations de 60, 80 ou 100 places, de leur conception à leur livraison. Il se réalisera en deux phases : une première qui permettra de construire un petit nombre de CPE en mode préfabriqué par le biais d'une vitrine, suivie d'une deuxième, qui consistera en la mise en place d'un répertoire d'installations préfabriquées.

Cette démarche revisitée est une première pour le gouvernement et, de plus, elle permet de répondre à un besoin exprimé par le réseau des CPE pour, notamment, accélérer la construction des installations. Douze fabricants ont montré leur intérêt à réaliser un projet de CPE préfabriqué, dont les espaces présenteraient un potentiel de près de 1 000 places.

Enfin, les actions du Bureau d'accélération de projets (BAP) ont aussi soutenu le développement du réseau des SGEE. Le BAP 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 pour solutionner les cas particuliers soulevés par les promoteurs ou le Ministère. Le BAP réunit le service de garde qui fait face à un problème, son association représentative, le cas échéant, et les équipes du Ministère qui prennent les décisions administratives. Depuis sa création, en février 2023, le BAP a traité 42 demandes, ce qui correspond à 2 895 places en développement, dont 628 places pouspons.

Équité financière et conversion

En 2023-2024, le Ministère a converti 5 069 places non subventionnées en places subventionnées, ce qui porte le total à 8 618 places depuis 2021. Pour mener à bien cette conversion, le Ministère a ciblé plusieurs territoires des régions administratives du Québec en vue de bonifier l'offre existante et de corriger l'iniquité interrégionale en matière d'accès à une place subventionnée en services de garde éducatifs à l'enfance.

Garde éducative en milieu familial

En septembre 2023, le Ministère a annoncé la prolongation du programme d'incitatif financier visant le recrutement de personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial. La mesure, qui devait prendre fin le 31 mars 2024, a été prolongée jusqu'au 31 mars 2027. En 2023-2024, 2 072 nouvelles places en milieu familial, dont 321 places non subventionnées, ont été créées pour répondre aux besoins des familles du Québec.

Le Projet pilote de responsables d'un service de garde éducatif en communauté et en entreprise (Projet pilote) en était à sa deuxième année d'opération. Il vise à soutenir l'offre de services de garde éducatifs en milieu familial en facilitant la conciliation travail-vie personnelle des RSGE par la mise en place de partenariats et l'expérimentation de nouvelles formules de garde. Les projets sont novateurs et permettent de créer rapidement jusqu'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. Depuis la mise en place du Projet pilote, en avril 2022, 251 projets ont été autorisés pour un total de 1 964 nouvelles places potentielles. Sur ce total, au 31 mars 2024, 146 projets étaient en activité et offraient 1 464 places.

Main-d'œuvre

Au cours de l'année 2023-2024, plusieurs mesures se sont poursuivies pour renforcer le secteur de la petite enfance. Le programme Parcours travail-études en petite enfance, qui permet aux participantes et aux participants de bénéficier d'une formation rémunérée tout en acquérant de l'expérience de travail, a accueilli plusieurs nouvelles personnes cette année pour atteindre une cohorte record à l'automne 2023. De même, la mesure RAC96 s'est poursuivie de manière à encourager la qualification des personnes expérimentées, mais non qualifiées, déjà en emploi. Dans le cadre de cette mesure, un soutien financier est offert aux employeurs pour qu'ils libèrent les membres de leur personnel afin de leur permettre de participer à la démarche et d'ainsi obtenir une reconnaissance officielle de leurs compétences.

En parallèle, le Ministère a également poursuivi ses actions visant la valorisation du travail d'éducatrice et d'éducateur de la petite enfance ainsi que du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, qu'il s'agisse de semaines thématiques nationales, du partenariat avec l'organisme JeunesExplo ou de la tournée d'écoles secondaires faite par des ambassadrices et des ambassadeurs du diplôme d'études collégiales en *Techniques d'éducation à l'enfance*. Des actions de promotion des formations ont également eu lieu, notamment par la participation du ministère de la Famille à des salons de l'emploi dans l'objectif de stimuler l'intérêt, de favoriser l'attraction dans le domaine des services de garde éducatifs à l'enfance et de mettre en valeur l'emploi d'éducatrice et d'éducateur de la petite enfance.

Le Service québécois de certification du personnel éducateur de la petite enfance en est à sa première année d'activité. Ce nouveau service permet 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. Depuis sa création, le Service a délivré 299 certificats de reconnaissance de qualification et a remis 360 prescriptions de formation.

Pour une deuxième année consécutive, le Ministère a publié le Portrait de la main-d'œuvre du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, qui permet de faire état des embauches, des départs et des postes vacants dans le réseau. 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.

Des mesures de soutien aux employeurs en lien avec le recrutement international de personnel éducateur ont été instaurées. Les employeurs peuvent donc se faire rembourser une partie des frais de participation à des activités de recrutement international et des frais liés aux démarches administratives. Un appel de projets pour le soutien d'initiatives particulières pour le recrutement international a également été lancé.

Efficacité du réseau

La *Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs* a été sanctionnée le 27 mars 2024. Les nouvelles dispositions visent principalement à offrir au Ministère et aux bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial des leviers d'intervention supplémentaires de façon à ce qu'ils puissent intervenir au moment opportun, lorsque la situation le requiert, pour assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants ainsi qu'à prévoir de nouvelles obligations relatives à la gestion des comportements et des attitudes inappropriés des prestataires de SGEE et des membres de leur personnel.

En parallèle, le Ministère a poursuivi les travaux pour développer un nouveau portail d'inscription plus équitable, transparent et en adéquation avec les besoins des parents. Ce nouveau portail permettra d'ailleurs d'obtenir des données plus détaillées sur ces besoins, 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.

Enfin, en 2023-2024, l'encadrement des politiques d'admission et du nouveau Portail d'inscription aux services de garde a fait l'objet du projet de règlement sur l'accès aux SGEE. Celui-ci a été déposé en septembre 2023 et son édicition est prévue au printemps 2024.

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 aux résultats détaillés du Plan stratégique 2023-2027.

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 pour l'amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance permet aux associations nationales de SGEE et aux organismes à but non lucratif ayant une expertise dans l'offre de services 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 2023-2024, 9 projets ont été retenus, ce qui représente un investissement total d'un peu plus de 1 150 000 \$.

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 2023-2024, 106 projets ont été retenus, ce qui représente un investissement de plus de 2,2 M\$.

Une attention particulière portée aux enfants vulnérables

Intégration des enfants avec des besoins particuliers

Le ministère de la Famille met tout en œuvre pour soutenir l'intégration des enfants avec des besoins particuliers en service de garde.

En 2023-2024, le Ministère a poursuivi les travaux d'optimisation de l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde (AIEH) et de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde éducatifs à l'enfance pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (MES), en vue de mieux répondre aux besoins des SGEE et des enfants présentant des besoins particuliers.

L'AIEH, renommée Allocation pour l'intégration en service de garde (AISG), représentait 172 M\$, et 13 793 enfants en bénéficiaient en 2022-2023¹.

Quant à la MES, renommée Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde, elle représentait 34,9 M\$, et 1 599 enfants en bénéficiaient en 2023-2024. Rappelons qu'il s'agit d'une aide de dernier recours qui vient s'ajouter à l'AISG.

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

Milieu autochtone

Afin de démontrer l'engagement du gouvernement du Québec à l'égard du 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 d'organismes Famille en milieu autochtone 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.

En novembre 2023, un investissement de 6,4 M\$ a également été annoncé en vue de mieux soutenir les services communautaires destinés aux familles autochtones et de permettre le déploiement de travailleuses et de travailleurs de proximité en milieu urbain. La mise en place de ces programmes s'inscrit dans la volonté du gouvernement d'en faire plus pour assurer le bien-être des enfants et des familles autochtones.

Enfants présentant des vulnérabilités

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 aide financière récurrente de 1 M\$ par année. Cet apport financier constitue une importante bonification de l'offre de déjeuners dans les services de garde éducatifs à l'enfance en milieu défavorisé. Depuis cette annonce, le nombre d'installations qui en bénéficient est passé de 15 à 36. Le Ministère agit 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 1 900 enfants fréquentant un service de garde éducatif à l'enfance en milieu défavorisé peuvent ainsi recevoir un déjeuner complet et commencer leur journée le ventre plein.

Par ailleurs, en janvier 2024, le Ministère a lancé, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Projet pilote visant à renforcer la collaboration et la concertation entre le réseau de la santé et des services sociaux et les services de garde éducatifs à l'enfance, afin d'assurer une continuité et une complémentarité des services destinés aux enfants et à leur famille. Ce projet pilote rejoint une vingtaine de SGEE et cinq centres intégrés universitaires en santé et services sociaux. L'objectif consiste à identifier les assises nécessaires au déploiement, dans toutes les régions du Québec, de l'outil de surveillance du développement de l'enfant, lequel vise à soutenir la qualité des SGEE et la détection précoce des vulnérabilités sur le plan du développement des enfants. Ce projet pilote permettra également de déterminer les éléments nécessaires pour assurer une collaboration adéquate avec le réseau de la santé et des services sociaux pour soutenir la détection, le référencement puis l'intervention auprès des enfants et de leur famille, de même que le développement des enfants qui fréquentent un SGEE.

En janvier 2024, le Ministère a annoncé l'octroi d'une somme de 3 M\$ pour la période de 2023-2024 à 2024-2025 afin de soutenir 44 projets répartis dans 14 régions du Québec. Ces projets permettront aux organismes communautaires de favoriser la participation d'enfants ayant des besoins spécifiques aux activités de haltes-garderies communautaires. Les besoins spécifiques chez les enfants peuvent notamment être associés aux défis que posent la barrière de la langue, un handicap physique, une déficience intellectuelle ou un retard de développement.

Un meilleur soutien financier aux organismes communautaires Famille

Le ministère de la Famille soutient la mission globale (le fonctionnement) de 281 organismes communautaires Famille (OCF) et regroupements, de même que 272 organismes communautaires offrant des activités de haltes-garderies communautaires (OC-HGC).

En 2023-2024, le budget pour les OCF et les regroupements s'élève à près de 50 M\$ et celui pour les organismes Famille en milieu autochtone à 2 M\$. Le budget pour les HGC est de 14,8 M\$.

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. 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.

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. Au 31 mars 2024, il était porté par 16 ministères et organismes gouvernementaux membres du Comité de travail interministériel sur l'intimidation.

Le 8 mai 2023, 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 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 2023-2024, le Programme était doté d'une enveloppe de 1,5 M\$, ce qui a permis de soutenir 25 projets innovants dans 11 régions du Québec. Il s'agit du septième appel de projets que le gouvernement lance dans le cadre de ce programme. Enfin, le volet adulte de la campagne La cyberintimidation, ça passe pas! a été diffusé du 3 au 28 mai 2023, puis rediffusé du 20 novembre au 17 décembre de la même année.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique 2023-2027

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU 1 : UN ACCÈS ÉQUITABLE À DES SERVICES DE GARDE DE QUALITÉ

Orientation 1 : Agir dès le début de l'enfance afin de donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024	PAGE
1.1 Offrir un réseau de services de garde éducatifs accessible sur l'ensemble du territoire	1 Taux de réalisation du réseau des SGEE Mesure de départ : 91,6 % au 28 février 2023	> 95 %	94,8 % Non atteinte	16
	2 Proportion de places subventionnées dans le réseau des SGEE Mesure de départ : 77 % au 31 décembre 2022	≥ 80 %	80,0 % Atteinte	17
	3 Nombre de places en milieu familial, incluant celles du projet pilote de RSGE en communauté et en entreprise Mesure de départ : 68 225 places au 31 décembre 2022	71 500	71 781 Atteinte	17
1.2 Rehausser la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance	4 Taux de réussite cumulatif des services de garde éducatifs à l'enfance à l'évaluation de la qualité éducative Mesure de départ : 71 % en 2022-2023	71 %	77 % Atteinte	17
1.3 Mieux répondre aux besoins des enfants vulnérables	5 Proportion de places offertes en services de garde subventionnés dans les secteurs défavorisés ciblés Mesure de départ : 79 % au 31 décembre 2022	≥ 80 %	82,9 % Atteinte	19

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION FAVORISANT L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES FAMILLES

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024	PAGE
2.1 Améliorer l'accès aux centres de pédiatrie sociale en communauté	6 Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des soins et des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté Mesure de départ : 11 016 enfants en 2021-2022	+ 5 % par rapport à 2021-2022	+ 5 % Atteinte	19
2.2 Soutenir les projets pouvant contribuer à prévenir et à contrer l'intimidation	7 Nombre de clientèles vulnérables différentes visées par les projets soutenus dans le cadre du Programme de soutien financier <i>Ensemble contre l'intimidation</i> Mesure de départ : 7 clientèles en 2022-2023	≥ 5 clientèles	7 clientèles Atteinte	20
2.3 Soutenir des actions tirées des plans d'action des politiques familiales municipales	8 Nombre de municipalités soutenues dans la mise en œuvre de mesures ou de projets issus du plan d'action associé à leur politique familiale municipale	18	31 Atteinte	21
2.4 Soutenir les enfants présentant des besoins de soutien particulier, dont les enfants handicapés, et leur famille	9 Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants présentant des besoins de soutien particulier, dont les enfants handicapés, et leur famille Mesure de départ : 60 450 soutiens en 2021-2022	+ 4 % en 2022-2023 par rapport à 2021-2022	+ 3,3 % Non atteinte	22

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET ENGAGÉE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024	PAGE
3.1 Disposer d'une main-d'œuvre mobilisée et engagée	10 Indice de fierté des employés envers l'organisation Mesure de départ du Ministère : 8 en 2022-2023 Mesure de départ du secteur Fonction publique et municipale : -19 en 2022-2023	Indice positif et supérieur à l'indice pour le secteur Fonction publique et municipale	18 FPM : -8 Atteinte	23
3.2 Assurer la satisfaction de la clientèle	11 Taux de satisfaction des responsables de services de garde éducatifs à l'enfance à l'égard des services reçus du Ministère Mesure de départ : 79,3 % en 2022-2023	80 %	80 % Atteinte	24
	12 Taux de satisfaction des responsables des organismes communautaires Famille à l'égard des services reçus du Ministère Mesure de départ : 93,2 % en 2022-2023	85 %	96 % Atteinte	26
	13 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des nouveaux services offerts en mode numérique	70 %	89 % Atteinte	26

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

ENJEU 1 : UN ACCÈS ÉQUITABLE À DES SERVICES DE GARDE DE QUALITÉ

Orientation 1 : Agir dès le début de l'enfance afin de donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

OBJECTIF 1.1 : OFFRIR UN RÉSEAU DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS ACCESSIBLE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

Contexte lié à l'objectif : Le gouvernement du Québec s'est engagé à compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) et à offrir une place subventionnée pour chaque enfant dont les parents en expriment le souhait, et ce, dans le but de répondre, à terme, aux besoins des enfants de 5 ans et moins, à l'échelle du Québec.

Indicateur 1 : Taux de réalisation du réseau des SGEE
(Mesure de départ : 91,6 % au 28 février 2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	> 95 %	> 99 %	≥ 100 %	≥ 100 %
Résultats	94,8 % Non atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Les efforts investis par le Ministère et ses partenaires ont permis d'atteindre un taux de réalisation du réseau des SGEE de 94,8 % au 31 mars 2024.

La cible n'a pas été atteinte, et ce, malgré des mises sous permis qui dépassent les mises sous permis des années passées, soit :

- 7 432 places subventionnées (2 675 places en CPE et 4 757 places en GS);
- 1 112 places non subventionnées.

À ce nombre, il faut ajouter 2 072 nouvelles places offertes par des responsables de service de garde éducatif (RSGE) en milieu familial en 2023-2024, dont 321 places sont non subventionnées.

Le Ministère entend poursuivre ses efforts pour assurer la mise sous permis d'un maximum de places. Pour ce faire, il continuera de porter une attention particulière au suivi des projets en réalisation.

Indicateur 2 : Proportion de places subventionnées dans le réseau des SGEE

(Mesure de départ : 77 % au 31 décembre 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	≥ 80 %	≥ 83 %	≥ 87 %	≥ 91 %
Résultats	80,0 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La cible est atteinte grâce à la conversion, en 2023-2024, de 5 069 places non subventionnées en places subventionnées, et à la mise sous permis de 9 183 places subventionnées, soit 7 432 places en installation (CPE et GS) et 1 751 places en milieu familial. De plus, le nombre de places dans les garderies non subventionnées a diminué de 592 places au net (ajout de 1 112 places et fermeture de 1 704 places).

Indicateur 3 : Nombre de places en milieu familial, incluant celles du projet pilote de RSGE en communauté et en entreprise

(Mesure de départ : 68 225 places au 31 décembre 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	71 500	74 000	76 000	77 000
Résultats	71 781 Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Les différentes mesures mises en place pour consolider et relancer la garde éducative en milieu familial continuent de porter fruit. Pour la deuxième année consécutive depuis 2015-2016, le nombre de nouvelles reconnaissances dépasse le nombre de fins de reconnaissance. En 2023-2024, 2 072 nouvelles places se sont ajoutées en milieu familial. La cible du plan stratégique a donc été dépassée de 281 places.

ENJEU 1 : UN ACCÈS ÉQUITABLE À DES SERVICES DE GARDE DE QUALITÉ

Orientation 1 : Agir dès le début de l'enfance afin de donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

OBJECTIF 1.2 : REHAUSSER LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Contexte lié à l'objectif : La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (LSGEE) oblige tous les prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) à participer à un processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité éducative. Le 12 avril 2022, la *Loi 9* a introduit une nouvelle obligation, soit celle de publier les résultats de l'évaluation; cette obligation doit entrer en vigueur à une date déterminée par le gouvernement.

Rehausser la qualité des SGEE est une priorité gouvernementale. La fréquentation d'un 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. Le ministère de la Famille

(Ministère) s’est donné comme orientation d’agir dès le début de l’enfance afin de donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel dans tous les domaines (physique et moteur, cognitif, langagier, social et affectif). 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, développée et mise en place au cours des dernières années.

Cette mesure est un incitatif pour améliorer la qualité éducative des SGEE en plus de permettre au Québec de rayonner sur les plans international et national. L’évaluation de la qualité fait également partie d’un vaste processus favorisant le rehaussement de la qualité éducative et, par conséquent, de la profession d’éducatrice ou d’éducateur à la petite enfance.

Indicateur 4 : Taux de réussite cumulatif des services de garde éducatifs à l’enfance à l’évaluation de la qualité éducative
(Mesure de départ : 71 % en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	71 %	72 %	73 %	74 %
Résultats	77 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

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.

La première phase s’est déroulée du 9 avril 2019 au 17 novembre 2022 et ne concernait que les groupes d’enfants de 3 à 5 ans des CPE et des garderies. Elle a permis d’évaluer un total de 1 634 CPE et garderies, pour un taux de réussite cumulatif de 71 %.

Les travaux entourant la deuxième phase de la mesure, qui vise l’évaluation des CPE et des garderies pour les groupes d’enfants de 0 à 5 ans, ont commencé le 2 mai 2023. Comme chaque année depuis 2019, le résultat de l’indicateur est basé sur un échantillon de SGEE évalués. En 2023-2024, du 2 mai 2023 au 31 mars 2024, le taux de réussite pour les 354 SGEE évalués est de 77 %.

Les SGEE qui n’atteignent pas les seuils de réussite doivent élaborer un plan d’action, le mettre en œuvre, transmettre un bilan de réalisation de celui-ci et participer à une évaluation partielle de suivi. Une nouvelle prestation électronique de service a été déployée au début de l’année 2024 pour outiller les SGEE dans la gestion de leurs plans d’action et de leur bilan. Un guide explicatif a été mis en ligne en vue de les soutenir.

Le Programme de soutien financier pour l’amélioration de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l’enfance soutient les associations nationales et les organismes à but non lucratif admissibles dans l’offre de formations et d’accompagnement aux SGEE. L’un des volets de ce programme s’applique spécifiquement aux projets d’accompagnement personnalisé à l’intention des SGEE qui doivent produire un plan d’action.

ENJEU 1 : UN ACCÈS ÉQUITABLE À DES SERVICES DE GARDE DE QUALITÉ

Orientation 1 : Agir dès le début de l'enfance afin de donner la chance à tous les enfants de développer leur plein potentiel

OBJECTIF 1.3 : MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES ENFANTS VULNÉRABLES

Contexte lié à l'objectif : Le gouvernement s'est engagé à compléter le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) et à offrir une place subventionnée pour chaque enfant dont les parents en expriment le souhait. L'objectif est d'offrir des places subventionnées, particulièrement dans les territoires où le pourcentage d'enfants vulnérables est plus important, pour permettre à ceux-ci d'accéder à des services favorisant le développement de leur plein potentiel, et d'ainsi diminuer les sphères de vulnérabilité.

Indicateur 5 : Proportion de places offertes en services de garde subventionnés dans les secteurs défavorisés ciblés (Mesure de départ : 79 % au 31 décembre 2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	≥ 80 %	≥ 83 %	≥ 87 %	≥ 91 %
Résultats	82,9 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La conversion de places est un moyen d'augmenter la proportion de places subventionnées dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. En 2023-2024, 5 069 places non subventionnées ont été converties en places subventionnées. La prise en compte du critère de défavorisation des territoires de bureaux coordonnateurs (TBC) lors de l'élaboration des appels de projets a par ailleurs permis de cibler les régions les plus défavorisées, ce qui a contribué à l'atteinte de ce résultat positif.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION FAVORISANT L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES FAMILLES

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

OBJECTIF 2.1 : AMÉLIORER L'ACCÈS AUX CENTRES DE PÉDIATRIE SOCIALE EN COMMUNAUTÉ

Contexte lié à l'objectif : Le gouvernement du Québec contribue au déploiement d'un réseau de centres de pédiatrie sociale en communauté (CPSC) pour joindre les enfants en situation de grande vulnérabilité. Il s'agit d'une approche unique qui allie l'expertise de la médecine, du droit et du travail social pour dépister, réduire ou éliminer les éléments qui nuisent au développement optimal des enfants provenant de milieux défavorisés. Cette approche vise à leur offrir les meilleurs soins possibles, en plus d'intervenir efficacement auprès de leur famille, et ce, en collaboration et en complémentarité avec les organismes du milieu. Il s'agit d'une initiative porteuse qui contribuera à donner à chaque enfant la chance de développer son plein potentiel. Le ministère de la Famille (Ministère), qui souhaite rendre la pédiatrie sociale en communauté accessible au plus grand nombre d'enfants en situation de grande vulnérabilité, poursuit donc son partenariat avec la Fondation Dr Julien (Fondation).

Indicateur 6 : Taux d'augmentation du nombre d'enfants qui ont bénéficié des soins et des services d'un centre de pédiatrie sociale en communauté
 (Mesure de départ : 11 016 enfants en 2021-2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	+ 5 % par rapport à 2021-2022	+ 10 % par rapport à 2021-2022	+ 18 % par rapport à 2021-2022	+ 36 % par rapport à 2021-2022
Résultats	+ 5 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au 31 mars 2024, 45 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 2023-2024, 11 571 enfants ont bénéficié des soins et des services de pédiatrie sociale en communauté, ce qui représente une augmentation de 5 % par rapport à l'année de référence. Soulignons qu'un nouveau CPSC a ouvert ses portes en 2023-2024 afin de rejoindre les enfants autochtones vivant à Montréal.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION FAVORISANT L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES FAMILLES

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

OBJECTIF 2.2 : SOUTENIR LES PROJETS POUVANT CONTRIBUER À PRÉVENIR ET À CONTRER L'INTIMIDATION

Contexte lié à l'objectif : Malgré les efforts déployés au cours des dernières années, les enjeux sociaux liés à l'intimidation et à la cyberintimidation demeurent. En effet, certains groupes de personnes, peu importe leur âge, présentent des caractéristiques qui peuvent les rendre plus vulnérables au phénomène de l'intimidation parce qu'elles les distinguent des autres. Il s'agit notamment des personnes de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres, des personnes issues de communautés ethnoculturelles, des personnes des Premières Nations, des Inuit, des personnes en situation de handicap ou présentant un trouble mental, des personnes en situation de pauvreté ou d'itinérance ainsi que des personnes âgées. Ainsi, il importe de soutenir des projets s'adressant aux clientèles plus susceptibles de subir de l'intimidation ou de la cyberintimidation.

Indicateur 7 : Nombre de clientèles vulnérables différentes visées par les projets soutenus dans le cadre du Programme de soutien financier *Ensemble contre l'intimidation*
 (Mesure de départ : 7 clientèles en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	≥ 5 clientèles	≥ 5 clientèles	-	-
Résultats	7 clientèles Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Dans le cadre de l'appel de projets 2023-2024, 25 projets ont été financés. De ce nombre, 12 visaient 5 clientèles vulnérables, dont 5 projets d'une durée de 12 mois et 7 projets d'une durée de 18 mois. Les personnes des Premières Nations et Inuit et celles de la diversité corporelle sont toutefois visées par le projet de Sport'Aide (appel de projets 2022-2023, durée de 24 mois), qui cible les personnes des Premières Nations et Inuit, et le projet d'ÉquiLibre (appel de projets 2021-2022, durée de 24 mois), qui cible les personnes de la diversité corporelle.

Au total, pour l'année 2023-2024, ce sont donc sept clientèles vulnérables qui sont visées par les projets soutenus financièrement dans le cadre du Programme de soutien financier *Ensemble contre l'intimidation*.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION FAVORISANT L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES FAMILLES

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

OBJECTIF 2.3 : SOUTENIR DES ACTIONS TIRÉES DES PLANS D'ACTION DES 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, entre autres, 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.

Le Programme de soutien aux politiques familiales municipales (Programme) a offert, de 2002-2003 à 2022-2023, un soutien financier et technique aux municipalités de moins de 100 000 habitants et aux municipalités régionales de comté (MRC) qui désiraient élaborer ou mettre à jour une politique familiale municipale et son plan d'action. Depuis le 1^{er} avril 2023, un nouveau cadre normatif est en vigueur. Il viendra à échéance le 31 mars 2026.

Ce nouveau programme comprend deux volets :

- Volet 1 – Soutien à l'élaboration d'une PFM : soutenir financièrement l'adoption, par les municipalités, les MRC et les conseils de bande des communautés autochtones qui n'en disposent pas déjà, d'une politique familiale et d'un plan d'action en faveur des familles.
- Volet 2 – Soutien à la réalisation des mesures ou des projets prévus au plan d'action issu d'une PFM : soutenir les municipalités qui ont déjà adopté une PFM dans la mise en œuvre des mesures ou des projets prévus.

La cible du Plan stratégique 2023-2027 vise le volet 2 du Programme.

Indicateur 8 : Nombre de municipalités soutenues dans la mise en œuvre de mesures ou de projets issus du plan d'action associé à leur politique familiale municipale

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	18	20	22	-
Résultats	31 Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Ministère a reçu 57 demandes d'aide financière dans le cadre du volet 2 pour l'appel de projets, qui s'est tenu du 24 juillet 2023 au 22 septembre 2023. Ces demandes ont été soumises à une analyse en trois étapes. Ainsi, il s'agissait d'abord d'établir leur recevabilité, de déterminer par la suite leur admissibilité puis, finalement, de faire une recommandation quant aux projets à prioriser. Sur les 53 demandes jugées recevables, 43 ont été jugées admissibles.

De ce nombre, 31 ont été recommandées, de sorte qu'un financement a été accordé pour toutes les demandes ayant une note d'au moins 60 % selon les critères d'évaluation prévus dans le cadre normatif du Programme. Ces résultats dépassent ainsi la cible 2023-2024 de 72 %.

ENJEU 2 : UNE INTERVENTION FAVORISANT L'ÉPANOUISSEMENT DES ENFANTS ET DES FAMILLES

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

OBJECTIF 2.4 : SOUTENIR LES ENFANTS PRÉSENTANT DES BESOINS DE SOUTIEN PARTICULIER, DONT LES ENFANTS HANDICAPÉS, ET LEUR FAMILLE

Contexte lié à l'objectif : Sensible aux situations vécues par les enfants handicapés et leurs parents, le gouvernement a mis en place plusieurs mesures afin de mieux les soutenir. Les mesures sous la responsabilité du Ministère sont destinées au développement de milieux de vie mieux adaptés aux caractéristiques et aux besoins des enfants handicapés et de leur famille. Or, en service de garde éducatif à l'enfance (SGEE), d'autres enfants présentent également des caractéristiques et des besoins qui requièrent des interventions éducatives adaptées ou des ressources additionnelles, en vue d'assurer le développement de leur plein potentiel.

Une définition ministérielle sur la notion « d'enfants présentant des besoins de soutien particulier » est dorénavant formulée dans la Directive concernant l'allocation pour l'intégration en service de garde (AISG). Elle fait référence aux « [e]nfants dont la réponse aux besoins en matière d'intégration et de participation sociale en service de garde requiert des interventions éducatives adaptées ou des ressources additionnelles. Ces besoins peuvent être ponctuels ou continus et peuvent découler de caractéristiques individuelles, de désavantages liés à l'environnement ou de l'interaction entre les deux. »

Le gouvernement entend poursuivre ses efforts dans la perspective de soutenir l'égalité des chances de tous les enfants. À cette fin, il souhaite soutenir entre autres ceux qui présentent des besoins particuliers, dont les enfants handicapés. Ainsi, en élargissant l'indicateur à l'égard des enfants handicapés à ceux présentant des

besoins de soutien particulier, le Ministère continue de mettre en lumière la contribution des cinq programmes et mesures actuellement sous la responsabilité de la ministre, tout en permettant l'ajout de nouvelles mesures, le cas échéant.

Indicateur 9 : Taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants présentant des besoins de soutien particulier, dont les enfants handicapés, et leur famille
(Mesure de départ : 60 450 soutiens en 2021-2022)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	+ 4 % en 2022-2023 par rapport à 2021-2022	+ 8 % en 2023-2024 par rapport à 2021-2022	+ 10 % en 2024-2025 par rapport à 2021-2022	+ 12 % en 2025-2026 par rapport à 2021-2022
Résultats	+ 3,3 % Non atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le taux d'augmentation du soutien reçu par les enfants présentant des besoins de soutien particulier, dont les enfants handicapés, et leur famille est déterminé à partir du nombre total de soutiens réels en 2022-2023, soit 62 441. Composé de données issues de programmes ou de mesures ayant une périodicité différente (année civile, financière ou scolaire), le résultat de ce calcul est disponible pour l'année antérieure à celle visée. Dans le cas présent, le nombre de soutiens réels en 2022-2023 (62 441) est fourni à titre de reddition de comptes pour l'année 2023-2024.

La cible n'a pas été atteinte notamment en raison d'une augmentation moins importante du nombre d'enfants soutenus par le Supplément pour enfants handicapés (SEH) et le Supplément pour enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE).

Comme il s'y était engagé, le Ministère poursuivra ses travaux en vue d'optimiser l'AISG et la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde (MES), ce qui devrait favoriser l'atteinte des cibles.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET ENGAGÉE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIF 3.1 : DISPOSER D'UNE MAIN-D'ŒUVRE MOBILISÉE ET ENGAGÉE

Contexte lié à l'objectif : La mobilisation du personnel et la qualité de l'expérience employé sont au cœur des préoccupations de l'organisation. C'est pourquoi le Ministère mesure régulièrement le niveau de mobilisation de l'ensemble du personnel. Les employées et les employés peuvent ainsi s'exprimer sur des enjeux qui les touchent et soulever les bons coups de l'organisation. Cela permet d'obtenir des intrants fiables et actuels pour guider l'organisation vers les actions prioritaires, et ce, dans le but de bénéficier d'une main-d'œuvre fière de travailler pour le Ministère.

Indicateur 10 : Indice de fierté des employés envers l'organisation
(Mesure de départ du Ministère : 8 en 2022-2023)
(Mesure de départ du secteur Fonction publique et municipale : -19 en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	Indice positif et supérieur à l'indice pour le secteur Fonction publique et municipale	Indice positif et supérieur à l'indice pour le secteur Fonction publique et municipale	Indice positif et supérieur à l'indice pour le secteur Fonction publique et municipale	Indice positif et supérieur à l'indice pour le secteur Fonction publique et municipale
Résultats	18 FPM : -8 Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le résultat du calcul de la moyenne des taux nets de recommandation obtenus durant l'année atteint la cible identifiée : il est positif (18) et supérieur à celui du secteur Fonction publique et municipale (26 points supérieur).

En 2023-2024, plusieurs actions ont été mises en place à la suite des commentaires recueillis, notamment en ce qui a trait à la promotion des différents programmes et mesures du MFA en matière de santé et bien-être au travail.

En ce qui concerne l'arrivée et l'intégration de nouveaux membres du personnel, des accueils personnalisés ont été mis en place et sont réalisés en continu pour celles et ceux qui viennent de l'extérieur de la fonction publique. Ils sont aussi offerts au personnel travaillant déjà au sein de la fonction publique.

Finalement, plusieurs mesures ont été instaurées pour favoriser les actions de reconnaissance au Ministère, par exemple :

- Une semaine thématique sur la reconnaissance lors de laquelle le personnel a pu participer à deux conférences;
- Le déploiement du module de reconnaissance par les pairs, qui permet aux membres du personnel et aux gestionnaires de souligner les succès de leurs collègues;
- La sensibilisation à l'importance de la reconnaissance, notamment par la diffusion de courtes capsules informatives dans l'intranet ministériel.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET ENGAGÉE

Orientation 3 : Offrir des services de qualité

OBJECTIF 3.2 : ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Contexte lié à l'objectif : Dans un souci d'améliorer sa prestation de services, le Ministère s'est engagé dans un exercice annuel de mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services qu'il offre. Cette mesure se fait à l'aide d'un sondage qui a pour objectif de fournir un portrait de la satisfaction de la clientèle du Ministère et de vérifier l'atteinte de l'objectif 3.2 du Plan stratégique 2023-2027.

Par ailleurs, en cohérence avec son Plan de transformation numérique, le Ministère souhaite s'assurer que l'évolution de sa prestation électronique de services prendra appui sur l'expérience de sa clientèle utilisatrice. Il poursuivra donc non seulement la consultation de la clientèle tout au long de la conception de nouveaux services numériques, mais il évaluera aussi la satisfaction de celle-ci à la suite de la mise en ligne du service. Cela permettra de rapprocher davantage le Ministère de la clientèle dans le but de mettre à sa disposition des services de qualité qui répondent le plus possible à ses besoins. En rendant des services mieux arrimés à la réalité de la clientèle, le Ministère espère pouvoir augmenter la satisfaction de celle-ci. En effet, il est primordial d'impliquer les utilisatrices et les utilisateurs en continu dans l'amélioration des services existants pour garder une compréhension claire de leurs besoins et de leurs attentes, qui évoluent sans cesse.

Indicateur 11 : Taux de satisfaction des responsables de services de garde éducatifs à l'enfance à l'égard des services reçus du Ministère
(Mesure de départ : 79,3 % en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	80 %	80 %	80 %	80 %
Résultats	80 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

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

Les responsables des services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) ont été sollicités pour l'établissement du taux de satisfaction à l'égard des services reçus par le Ministère. Ainsi, en novembre et décembre 2023, ils ont répondu à un sondage à ce sujet. En 2023-2024, le taux de satisfaction générale des responsables des SGEE est de 80 %. L'objectif est atteint, puisque la cible pour cet exercice financier était de 80 %.

Le Ministère met aussi en place d'autres mesures qui lui permettent d'évaluer la satisfaction des différentes clientèles et de poursuivre l'amélioration et la valorisation de l'expérience client. Des entrevues ont été réalisées auprès de membres du personnel de SGEE en septembre 2023 dans le but de mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins concernant l'intégration des enfants ayant des besoins de soutien particulier, et les démarches qu'ils doivent faire auprès du Ministère pour obtenir l'aide financière destinée à leur intégration. Par la suite, un sondage mené auprès de l'ensemble des personnes reconnues à titre de responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial a été réalisé pour mesurer leur degré de satisfaction à l'égard des pratiques des bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial. Enfin, un sondage qui visait à connaître l'opinion du personnel des services de garde quant à l'utilisation de la [vitrine Ça commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde – Consultation Québec \(Québec.ca\)](#) a été déployé de novembre 2023 à février 2024. Ces consultations s'inscrivent dans la volonté du Ministère d'améliorer son offre de services et d'en assurer la qualité.

Indicateur 12 : Taux de satisfaction des responsables des organismes communautaires Famille à l'égard des services reçus du Ministère
 (Mesure de départ : 93,2 % en 2022-2023)

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	96 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Les organismes communautaires Famille (OCF) et les OCF offrant des activités de haltes-garderies communautaires (HGC) ont été sollicités par sondage du 20 février au 8 mars 2024, lequel avait pour but de mesurer leur satisfaction à l'égard des services reçus du Ministère. En 2023-2024, le taux de satisfaction générale des OCF est de 96 %. L'objectif est atteint, puisque la cible pour cet exercice financier était de 85 %.

Indicateur 13 : Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des nouveaux services offerts en mode numérique

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cibles	70 %	73 %	76 %	80 %
Résultats	89 % Atteinte			

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la période de référence, le Ministère a bonifié son offre de services numériques avec le Service québécois de certification du personnel éducateur de la petite enfance. Un sondage en ligne a permis de mesurer l'appréciation des services numériques offerts.

Les résultats de ce sondage indiquent une appréciation favorable des répondantes et des répondants, puisque 89 % d'entre eux ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits de leur expérience générale à cet égard. Les résultats et les commentaires recueillis permettront d'apporter des ajustements lors des prochaines améliorations.

Le Ministère surpasse la cible qu'il s'était fixée, ce qui montre l'importance qu'il accorde à la création de services numériques répondant aux besoins de sa clientèle.

Pour assurer l'atteinte de cet objectif, le Ministère peut compter sur son Plan de transformation numérique. En effet, plusieurs ambitions qui en découlent sont en lien avec la connaissance des besoins de la clientèle, son implication dans la conception et sa satisfaction quant au service rendu. Le Ministère s'assure que ses actions génèrent des effets concrets, en plus d'avoir recours aux meilleures pratiques pour améliorer sa performance organisationnelle, dans l'intérêt de sa clientèle, de ses partenaires et de ses équipes.

2.2 Déclaration de services à la clientèle

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 pour s'assurer que le service offert répond aux attentes et que l'ensemble du personnel dispose des outils requis.

Des sondages sur lesquels prendre appui pour s'améliorer

Depuis le printemps 2019, le Ministère évalue la satisfaction de sa clientèle à l'aide de sondages. Avec l'élaboration du Plan stratégique 2023-2027, ce sont maintenant trois indicateurs qui permettent au Ministère de suivre cet élément. Plus de détails sont disponibles au chapitre 2.

De plus, le Ministère réalise des consultations, ce qui lui permet d'évaluer certaines dimensions de la qualité de ses services. Par exemple, dans le cadre des travaux concernant l'Allocation pour l'intégration en service de garde (AISG) et la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde (MES), qui ont comme objectif d'optimiser l'utilisation des ressources, des entrevues ont été réalisées en septembre 2023 auprès du personnel de SGEE. Celles-ci portaient sur l'intégration des enfants bénéficiant de l'AISG et de la MES en services de garde et les démarches que les SGEE doivent faire auprès du Ministère pour obtenir l'aide financière destinée à leur intégration. De plus, deux sondages ont été menés auprès des organismes ayant reçu ou non une aide financière du Ministère, du 11 octobre au 6 novembre 2023, dans le cadre de l'évaluation du Programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation. Les sondages visaient à connaître leur opinion quant à l'expérience vécue lors de la formulation de leur demande.

La qualité des services au cœur de nos actions

La Direction des services à la clientèle du Ministère s'est dotée d'un plan d'action visant à améliorer la qualité de ses services. Déployé en 2023-2024, ce plan contient trois actions clés.

La première est liée à la rédaction et au déploiement d'un programme d'assurance qualité. Ce programme contribue à assurer un niveau de service à la clientèle qui repose sur les meilleures pratiques et qui respecte les engagements de qualité de services prévus à la Déclaration de services à la clientèle. Il contribue également à l'atteinte des objectifs de la planification stratégique, soit l'offre de services de qualité.

La seconde action concerne la rédaction et la mise en application d'un programme de formation, qui prévoit notamment de bonnes pratiques en matière de formation et de développement des agentes et des agents de relations clients, en vue de contribuer à la qualité des services offerts.

Quant à la troisième action, elle vise l'élaboration de la structure de l'outil d'aide à la tâche et s'est également concrétisée au cours de l'exercice financier 2023-2024. Il est prévu que cet outil soit finalisé et déployé durant l'année 2024-2025.

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 à l'égard des personnes handicapées, c'est pourquoi il diffuse, dans la plateforme Web gouvernementale unifiée (Québec.ca) et dans son site Web, des contenus accessibles et des formats de documents portables (PDF). 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 développer, à ce sujet, les connaissances du personnel en contact direct avec la population. Pour ce faire, le Ministère a invité l'Office des personnes handicapées du Québec à venir lui présenter son offre de services en août 2023.

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 2023-2024.

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	RÉSULTATS 2022-2023	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
Répondre à votre appel dans un délai maximal de 5 minutes	Dans 79,4 % des cas Non atteinte	Dans 80 % des cas	Dans 92 % des cas Atteinte
Traiter votre plainte concernant les services rendus par un service de garde éducatif à l'enfance dans un délai de 45 jours ouvrables ¹ ou moins	Dans 94 % des cas Atteinte	Dans 90 % des cas	Dans 99 % 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 Atteinte	Dans 100 % des cas	Dans 90 % des cas Non atteinte
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation dans les 6 mois suivant la délivrance du permis	Dans 97 % des cas Atteinte	Dans 95 % des cas	Dans 100 % des cas Atteinte
Réaliser l'inspection complète des services de garde reconnus en installation avant la date de renouvellement du permis	Dans 99 % des cas Atteinte	Dans 95 % des cas	Dans 99 % des cas Atteinte

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

Explication des résultats obtenus

Service 1 – Renseignements

Le Ministère a atteint sa cible en répondant à 92 % des appels dans un délai maximal de cinq minutes. Il calcule par ailleurs un délai moyen de réponse de 1 min 31 s.

La Direction des services à la clientèle se compose de deux équipes, soit le Centre des relations avec la clientèle et le service à la clientèle lié à la Place 0-5. Ces deux équipes sont responsables d'informer, de diriger et d'accompagner la clientèle pour toutes les demandes générales liées aux programmes et aux services du Ministère.

Au total, le Ministère a traité 58 848 appels et 14 138 courriels.

En 2023-2024, les appels traités par la Direction des services à la clientèle ont porté principalement sur les aspects suivants :

- Les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde éducatif à l'enfance, y compris les appels de projets;
- 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;
- L'Allocation pour l'intégration en service de garde et la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde;
- La recherche d'une place en service de garde.

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 à la plaignante ou au plaignant sur lequel est indiquée la date avant laquelle le résultat du traitement de sa plainte lui sera communiqué. Cette date correspond à un délai de 45 jours ouvrables, calculé à partir de la date où la plaignante ou le plaignant a fourni toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte. La plupart des plaintes retenues sont traitées par le Service des inspections (SI), mais elles peuvent également être traitées par les directions régionales (DR).

Les plaintes traitées par les DR ne requièrent pas d'inspection du service de garde éducatif à l'enfance. Elles sont transmises 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, la plaignante ou 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

La Direction générale du bureau de la sous-ministre et du secrétariat général (DGBSMSG) 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 à la plaignante ou au plaignant en 20 jours ouvrables ou moins. En 2023-2024, la DGBSMSG a enregistré dix plaintes et en a traité neuf dans le délai prescrit. La plainte traitée hors délai a demandé deux jours de traitement supplémentaire en raison de plus nombreux échanges entre les parties impliquées.

Service 3 – Inspections

En 2023-2024, 100 % 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.

Par ailleurs, 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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Services rendus par le Ministère ¹	8	8	10
Services de garde sans permis ou reconnaissance ²	1 387	1 622	1 517
Services de garde sous permis et bureaux coordonnateurs ²	1 520	2 024	3 240

1. Le résultat correspond au nombre de plaintes.

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

En 2023-2024, le Ministère a traité un total de 4 757 objets de plainte concernant les services de garde :

- 1 517 objets de plainte portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 3 240 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 30,5 % par rapport à l'année 2022-2023. Le nombre d'objets de plainte à l'égard des services de garde éducatifs à l'enfance régis a augmenté de 60 % par rapport à 2022-2023. Quant au nombre d'objets de plainte à l'égard des milieux de garde sans permis ou reconnaissance, il a diminué de 6,5 % par rapport à 2022-2023.

Depuis le printemps 2023, le Ministère a mis en place un nouveau processus d'élargissement de la recevabilité des plaintes, entre autres pour celles qui ne constituent pas un manquement potentiel à la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* ou à ses règlements. Sans se substituer aux responsabilités de ses partenaires gouvernementaux, le Ministère retient maintenant la majorité des plaintes qu'il reçoit et intervient à leur sujet dans le but de favoriser la satisfaction des plaignantes et des plaignants et l'amélioration continue des services offerts. L'augmentation du nombre d'objets de plaintes retenus en 2023-2024 s'explique donc par l'implantation de ce nouveau processus d'élargissement de la recevabilité des plaintes. Des objets de plaintes auparavant non retenus sont maintenant traités par le Ministère.

En 2023-2024, les objets de plainte concernant les services de garde portaient principalement sur :

- la garde non reconnue;
- les personnes en relation avec un service de garde;
- la santé et la sécurité des enfants.

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	2022-2023	2023-2024	ÉCART
Planification, recherche et administration	220	234	14
Gestion des services à la famille	211	243	32
Opérations régionales	197	225	28
Total	628	702	74

Formation et perfectionnement du personnel

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	1,0	1,0

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	3,6	2,6
Professionnel	1,9	1,6
Fonctionnaire	1,3	1,0
Total	1,8	1,5

Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme allouée par personne	779,83 \$	818,27 \$

Taux de départ volontaire du personnel régulier

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	19,8	16,4	12,9

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	19	8	12

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 québécoise² : 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 2024

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 2024
24	63

2. 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 et évolution par secteur d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2023-2024 ¹ (000 \$) (1)	DÉPENSES ESTIMÉES AU 31 MARS 2024 ² (000 \$) (2)	ÉCART (000 \$) (3) = (2) - (1)	DÉPENSES RÉELLES 2022-2023 ³ (000 \$) (4)
Direction et administration	44 139,8	36 260,8	(7 879,0)	32 659,2
Planification, politique et recherche	39 351,6	48 431,1	9 079,5	39 163,9
Modification comptable – Paiements de transfert	0,0	153 290,8	153 290,8	124 988,0
Soutien financier lié aux services à la famille	59 462,3	45 525,5	(13 936,8)	49 726,3
Administration de l'Allocation famille	42 964,8	45 766,3	2 801,5	39 760,1
Soutien financier aux organismes communautaires	49 854,0	49 772,6	(81,4)	49 439,8
Entente avec le Gouvernement de la nation crie	23 277,6	22 191,6	(1 086,0)	22 073,8
Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	50 153,8	38 746,0	(11 407,8)	42 695,6
Régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance	104 710,9	111 788,0	7 077,1	102 750,0
Régime d'assurance collective	51 835,2	52 221,9	386,7	51 477,7
Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 561 882,7	1 903 524,7	341 642,0	1 534 851,3
Soutien financier aux garderies	705 987,4	906 209,0	200 221,6	710 806,3
Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	661 536,9	752 290,4	90 753,5	604 538,8
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)	0,0
Sous-total	3 544 187,0	4 166 018,7	621 831,7	3 404 930,8
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	36 300,0	25 367,6	(10 932,4)	s. o.
Total	3 580 487,0	4 191 386,3	610 899,3	3 404 930,8

1. Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

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 2022-2023.

Principaux écarts

La variation pour le secteur d'activité « Modification comptable – Paiements de transfert » représente l'ajustement comptable requis pour comptabiliser les subventions en infrastructure financées au cours de l'année en respect de l'application modifiée de la norme comptable sur les paiements de transferts. Celle-ci a comme impact que la dépense est maintenant comptabilisée au rythme de l'avancement des travaux.

La variation pour le secteur d'activité « Soutien financier lié aux services à la famille » s'explique principalement par le fait que les mesures pour les responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial ont nécessité moins d'investissements que prévu, notamment en ce qui concerne les mesures pour l'intégration des personnes non reconnues et le soutien du démarrage d'un service de garde en milieu familial. De plus, il y a eu un nombre moins important qu'anticipé de projets soumis dans le cadre de certains programmes de soutien financier. Cependant, une partie des disponibilités a été utilisée en vue de financer les mesures du Budget 2023-2024.

Pour les secteurs d'activités « Soutien financier aux centres de la petite enfance », « Soutien financier aux garderies » et « Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial », le Ministère a devancé le versement d'une portion de leur financement afin de donner plus de flexibilité aux SGEE sur le plan de la gestion budgétaire et de s'assurer qu'ils ont les liquidités requises pour assumer leurs obligations.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Réalisations annuelles en ressources informationnelles

Afin de soutenir sa vision de la transformation numérique, le Ministère a tiré parti du potentiel humain et des méthodes novatrices de façon à enrichir l'expérience client. Dans le but de définir et de guider cette transformation numérique, des travaux ont été menés pour élaborer le Plan de transformation numérique, qui a été déposé auprès du ministère de la Cybersécurité et du Numérique en juin 2023.

Le Ministère poursuit ses efforts pour optimiser la mise en œuvre de ses actions prioritaires en s'appuyant sur les technologies de l'information. Ces travaux contribuent à l'atteinte des objectifs que l'organisation s'est fixés dans son Plan stratégique 2023-2027 dans le but d'offrir à sa clientèle un service de qualité.

Solutions numériques

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 centrée sur les besoins de la clientèle. Pour ce faire, des consultations de même que des sondages pour assurer et mesurer la satisfaction de celle-ci ont été mis en place.

Les travaux de réalisation de la solution numérique du futur Portail d'inscription aux services de garde se poursuivent. Celui-ci permettra une gestion transparente de l'accès aux places en services de garde et un encadrement des politiques d'admission des services de garde favorisant l'équité. L'élaboration de cette

nouvelle solution permettra en outre de simplifier les démarches pour les citoyennes, les citoyens et les services de garde et facilitera ainsi la gestion de l'attribution des places dans le réseau.

De plus, le Ministère a entamé la réalisation d'une solution numérique qui lui permettra de soutenir l'évaluation de la qualité éducative des services de garde. Cette solution contribuera à l'optimisation des processus d'affaires et à la simplification de la communication des résultats auprès des services de garde.

Enfin, pour mieux gérer le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance, le Ministère s'assure constamment d'améliorer et d'entretenir les actifs informationnels existants.

Infonuagique

Les solutions innovantes offertes par l'infonuagique sont priorisées par le Ministère pour répondre aux besoins technologiques et opérationnels. Elles permettent d'adapter les outils numériques en fonction des évolutions du marché et des exigences des services de l'organisation. Elles offrent la flexibilité nécessaire pour soutenir les besoins d'affaires et les opérations, tout en garantissant une sécurité et une efficacité accrues.

Sécurité de l'information

Le Ministère a veillé au maintien de la sécurité de l'information en garantissant la mise en œuvre d'obligations gouvernementales, ce qui a contribué au renforcement de la stratégie ministérielle en matière de cybersécurité. Le Ministère a aussi assuré la continuité de l'opérationnalisation des mesures de sécurité requises (balayages de vulnérabilités, tests d'intrusion, avis de sécurité, etc.), en sensibilisant les employées et les employés au moyen d'une formation et en bonifiant la gouvernance.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés¹

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	75 633	83	75 716	41,5	33,7	7,8
2. Personnel professionnel	742 835	11 712	754 547	413,2	357,1	56,1
3. Personnel infirmier	-	-	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	364 340	2 735	367 075	201,0	162,9	38,1
6. Agents de la paix	-	-	-	-	-	-
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-	-	-
Total²	1 182 808	14 530	1 197 338	655,6	553,8	101,8

1. Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

2. 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 2023-2024 à 1 178 513.

Des ajustements de transfert d'heures entre ministères ont été effectués, ce qui a entraîné une réduction de 2 182 heures. Ainsi, la cible révisée du Ministère est de 1 176 331 heures (644,1 ETC).

La consommation d'heures rémunérées réelles du Ministère pour l'année financière 2023-2024 totalise 1 197 338, soit un dépassement de 21 007 (11,5 ETC). De ce dépassement, 8 ETC représentent la rémunération en heures supplémentaires.

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	3	348 060,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	10	602 875,00 \$
Total des contrats de service	13	950 935,00 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

SOUS-OBJECTIFS	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	1. Offrir des places en services de garde subventionnés dans les secteurs défavorisés	Proportion de places offertes en services de garde subventionnés dans les secteurs défavorisés ciblés Valeur de départ 2022-2023 : 79 % au 31 décembre 2022	80 %	82,9 % Atteinte
3.1.2 Soutenir les groupes communautaires et les entreprises d'économie sociale	2. Bonifier le soutien financier en soutien à la mission globale OCF	Pourcentage d'augmentation du soutien financier maximal à la mission globale des OCF Valeur de départ 2022-2023 : 49 308 000 \$	1 %	1 % Atteinte
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	3. Accroître le taux des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	Proportion des interventions structurantes du Ministère ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité Valeur de départ 2022-2023 : non connue	50 %	100 % Atteinte
5.3.4 Accroître la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	4. Intégrer des critères de durabilité dans les programmes de soutien financier du Ministère	Proportion de programmes de soutien financier intégrant des critères relatifs à la durabilité Valeur de départ 2022-2023 : 10 %	13 %	25 % Atteinte
5.3.4 Accroître la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	5. S'assurer que les programmes de soutien financier du secteur du bâtiment incluent au moins un critère écoresponsable	Proportion de programmes du secteur du bâtiment qui incluent au moins un critère écoresponsable Valeur de départ 1 ^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 : 100 %	100 %	100 % Atteinte

SOUS-OBJECTIFS	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	6. Augmenter la proportion des acquisitions en biens et services du Ministère intégrant des composantes responsables	Proportion des acquisitions du Ministère intégrant des composantes responsables Valeur de départ 1 ^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 : 36 %	40 %	58 % Atteinte
5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures	7. Augmenter la durabilité des bâtiments des CPE	Pourcentage de CPE dont la bâtisse intègre au moins une caractéristique de durabilité prioritaire visée Valeur de départ 2022-2023 : non connue	10 %	100 % Atteinte
5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures	8. Verdir les espaces de jeux extérieurs des centres de la petite enfance	Pourcentage de CPE ayant reçu annuellement une SPII pour le verdissement des espaces extérieurs Valeur de départ 2022-2023 : 10 %	15 %	16 % Atteinte
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	9. Obtenir des attestations IOR+ de niveau performance	Nombre d'attestations ICI on recycle + de niveau performance (IOR+) Valeur de départ 2022-2023 : 0 sur 5 établissements	1 sur 5	1 sur 5 Atteinte
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	10. Offrir une solution de rechange à l'utilisation de l'auto solo lors des déplacements professionnels	Proportion des déplacements professionnels autres que l'auto solo Valeur de départ 2022-2023 : non connue	1 %	5 % Atteinte

Synthèse des activités

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	1. Offrir des places en services de garde subventionnés dans les secteurs défavorisés	Proportion de places offertes en services de garde subventionnés dans les secteurs défavorisés ciblés Valeur de départ 2022-2023 : 79 % au 31 décembre 2022	80 %	82,9 % Atteinte

La conversion de 5 069 places non subventionnées en places subventionnées a eu un effet positif sur la proportion de places subventionnées dans le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance. La prise en compte du critère de défavorisation des territoires de bureaux coordonnateurs (TBC) lors de l'élaboration des appels de projets a quant à elle permis de cibler les régions où l'indice de défavorisation et la proportion d'enfants vulnérables sont parmi les plus élevés, ce qui a contribué à l'atteinte de la cible.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
3.1.2 Soutenir les groupes communautaires et les entreprises d'économie sociale	2. Bonifier le soutien financier en soutien à la mission globale OCF	Pourcentage d'augmentation du soutien financier maximal à la mission globale des OCF Valeur de départ 2022-2023 : 49 308 000 \$	1 %	1 % Atteinte

Le Ministère a bonifié comme prévu le soutien financier à la mission globale des organismes communautaires Famille.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	3. Accroître le taux des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	Proportion des interventions structurantes du Ministère ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité Valeur de départ 2022-2023 : non connue	50 %	100 % Atteinte

Le Ministère a fourni des efforts dans la formation des membres de son personnel sur l'évaluation de la durabilité et a développé un outil de collecte de données de ses interventions structurantes.

SOUS-OBJECTIF	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
5.3.4 Accroître la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	4. Intégrer des critères de durabilité dans les programmes de soutien financier du Ministère	Proportion de programmes de soutien financier intégrant des critères relatifs à la durabilité Valeur de départ 2022-2023 : 10 %	13 %	25 % Atteinte
	5. S'assurer que les programmes de soutien financier du secteur du bâtiment incluent au moins un critère écoresponsable	Proportion de programmes du secteur du bâtiment qui incluent au moins un critère écoresponsable Valeur de départ 1 ^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 : 100 %	100 %	100 % Atteinte

Plusieurs rencontres ont été tenues, au cours desquelles de l'information a été donnée sur les critères écoresponsables et les méthodes à utiliser pour les intégrer dans les programmes de soutien financier.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	6. Augmenter la proportion des acquisitions en biens et services du Ministère intégrant des composantes responsables	Proportion des acquisitions du Ministère intégrant des composantes responsables Valeur de départ 1 ^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 : 36 %	40 %	58 % Atteinte

Les coordonnateurs de la direction de la gestion contractuelle concernés par le dossier du développement durable ont été invités à suivre la formation du Bureau de coordination portant sur les acquisitions en biens et services responsables. Une rencontre d'information a aussi été organisée en vue d'expliquer les orientations que le Ministère a reçues pour l'extraction de ses données sur les acquisitions en biens et services responsables.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures	7. Augmenter la durabilité des bâtiments des CPE	Pourcentage de CPE dont la bâtisse intègre au moins une caractéristique de durabilité prioritaire visée Valeur de départ 2022-2023 : non connue	10 %	100 % Atteinte

Le Ministère a procédé à une analyse plus approfondie des demandes de financement qu'il a reçues dans le cadre du programme de financement des infrastructures (PFI) et a constaté que plusieurs caractéristiques de durabilité prioritaires visées étaient déjà intégrées aux demandes. Parallèlement, le Ministère développe actuellement des stratégies pour sensibiliser et accompagner les demandeurs au PFI.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.6.1 Accroître la durabilité du parc immobilier et des infrastructures	8. Verdir les espaces de jeux extérieurs des centres de la petite enfance	Pourcentage de CPE ayant reçu annuellement une SPII pour le verdissement des espaces extérieurs Valeur de départ 2022-2023 : 10 %	15 %	16 % Atteinte

Dans le cadre de cette mesure, les CPE ont reçu une circulaire administrative les invitant à déposer une demande de financement pour un projet de verdissement.

SOUS-OBJECTIF	ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	9. Obtenir des attestations IOR+ de niveau performance	Nombre d'attestations ICI on recycle + de niveau performance (IOR+) Valeur de départ 2022-2023 : 0 sur 5 établissements	1 sur 5	1 sur 5 Atteinte

Le Ministère a formé un comité et alloué les ressources nécessaires pour mettre en œuvre toutes les actions permettant l'obtention de l'attention IOR+ de niveau performance.

SOUS-OBJECTIF	ACTIONS	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	RÉSULTAT 2023-2024
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo des employés de l'État	10. Offrir une solution de rechange à l'utilisation de l'auto solo lors des déplacements professionnels	Proportion des déplacements professionnels autres que l'auto solo Valeur de départ 2022-2023 : non connue	1 %	5 % Atteinte

Le Ministère a animé plusieurs rencontres de sensibilisation au cours desquelles le personnel a été invité à utiliser d'autres types de déplacements que le voiturage en solo.

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 pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 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 2020-2022 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	64,2 % en 2023

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	-	-	4	1	-	-	-	-	5
Chaudière-Appalaches	-	-	5	-	1	-	-	-	6
Côte-Nord	-	-	6	-	-	-	-	-	6
Estrie	-	-	7	-	-	-	-	-	7
Gaspésie	-	-	5	-	-	-	-	-	5
Îles-de-la-Madeleine	-	-	4	-	-	-	-	-	4
Lanaudière	-	-	4	-	-	-	-	-	4
Laurentides	-	-	2	-	-	-	-	-	2
Laval	-	-	4	-	-	-	-	-	4
Mauricie	-	-	6	-	-	-	-	-	6
Montréal	-	-	4	-	-	-	-	-	4
Montréal	-	-	7	-	1	-	-	-	8
Nord-du-Québec	1	-	4	-	-	-	-	-	5
Outaouais	-	-	5	-	-	-	-	-	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 cours

Chaudière-Appalaches

Deux priorités concernent le Ministère.

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

ACTIONS/RÉPONSES	ÉTAT DE RÉALISATION
Favoriser l'augmentation du nombre de places subventionnées en SGEE de qualité par le déploiement du PAAP, notamment dans les territoires en déficit de places.	En cours
Soutenir financièrement, dans le cadre du projet-pilote, des projets pour la garde à horaire atypique à Saint-Pamphile et à Lévis.	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 cours
Soutenir, par le biais du programme Ensemble contre l'intimidation, des projets qui visent à venir en aide aux victimes, aux témoins ou aux auteurs et auteures d'actes d'intimidation ainsi qu'à leurs proches.	En cours

Côte-Nord

Cinq priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

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

Priorité 8 – Agir en synergie

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

Estrie

Quatre priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Priorité 13 – Réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

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

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

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

Gaspésie

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

Îles-de-la-Madeleine

Une priorité concerne le Ministère.

Priorité 5 – Créer un milieu de vie enrichissant et accueillant

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

Lanaudière

Trois priorités concernent le Ministère.

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

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

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

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

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

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

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

Laurentides

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

Laval

Deux priorités concernent le Ministère.

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

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

Saguenay–Lac-Saint-Jean

Une priorité concerne le Ministère.

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

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

4.4 Divulcation 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 11 divulgations d'actes répréhensibles. Aucune divulgation n'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.

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

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2023-2024	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	11
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²	11
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	6
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	1
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	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.
3. Les transferts 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 sont répertoriés à ce point.

Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

MOTIFS VÉRIFIÉS VENTILÉS PAR CATÉGORIE D'ACTE RÉPRÉHENSIBLE	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
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	1	Oui
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0	
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	4	En traitement
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0	
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	0	
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	0	
Total	5	1 terminé et 4 en traitement

4.5 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
688

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
65	16	34	2

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	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	65	17	2	0	1	19	29,2
Occasionnel	16	6	0	0	1	7	43,8
Étudiant	34	15	0	1	0	16	47,1
Stagiaire	2	0	0	0	1	1	50,0

1. Chaque employée ou 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	2021-2022	2022-2023 ¹	2023-2024 ²
Régulier (%)	62,1	41,3	29,2
Occasionnel (%)	48,0	40,0	43,8
Étudiant (%)	50,0	52,2	47,1
Stagiaire (%)	28,6	22,2	50,0

1. Les données pour 2022-2023 peuvent différer de celles qui sont inscrites dans le Rapport annuel de gestion 2022-2023, 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 2023-2024.

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupes cibles	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	2	0,4	6	1,0	7	1,0
Autochtones	2	0,4	2	0,3	1	0,1
Personnes handicapées	5	1,0	8	1,3	8	1,2

Rappel de la cible de représentativité

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

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

Groupes cibles par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	118	39,9	149	42,1	158	43,2
MVE Outaouais/Montérégie	10	25,0	7	16,3	13	24,5
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides ¹	0	0,0	0	0,0	1	7,1
MVE Capitale-Nationale	13	8,4	25	12,8	27	12,4
MVE Autres régions	1	14,3	1	5,3	1	2,5

1. Au 31 mars 2022, aucun membre du personnel n'était présent dans les régions de l'Estrie, de Lanaudière ou des Laurentides, alors qu'au 31 mars 2023, on en comptait neuf, mais aucun n'était membre des MVE.

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 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	6	15,8

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 2023-2024 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	65	16	34	2	117
Nombre de femmes embauchées	49	14	25	2	90
Taux d'embauche des femmes (%) ¹	75,4	87,5	73,5	100,0	76,9

1. Données préliminaires, mouvements cumulatifs à la paie 26 de 2023-2024.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

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)	44	437	161	46	0	0	688
Nombre total de femmes	28	300	131	39	0	0	498
Taux de représentativité des femmes (%)	63,6	68,6	81,4	84,8	0,0	0,0	72,4

1. Six titulaires d'un emploi supérieur de l'effectif régulier s'ajoutent aux 38 cadres en date du 31 mars 2024.

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles³

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Actualité intranet – Importance de déclarer son appartenance à un groupe cible	Tous les groupes cibles	Tout le personnel du Ministère le 29 janvier 2024
Message – Activité d'immersion – Journée en fauteuil roulant	Personnes handicapées	Tout le personnel du Ministère le 25 mai 2023
Actualité intranet – Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel du Ministère le 4 décembre 2023
Actualité intranet – Semaine québécoise des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel du Ministère le 1 ^{er} juin 2023
Actualité intranet – Lancement du Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE)	Tous les groupes cibles	Tout le personnel du Ministère le 19 janvier 2024
Carte du monde – Semaine des rencontres interculturelles	Membre des minorités visibles et ethniques, Autochtones et anglophones	Tout le personnel du Ministère le 7 novembre 2023
Actualité intranet – Deux témoignages présentant le parcours de deux employés déclarés à titre de personne handicapée	Personnes handicapées	Tout le personnel du Ministère les 5 février et 13 mars 2024
Actualité intranet – Journée nationale de la vérité et de la réconciliation	Autochtones	Tout le personnel du Ministère le 26 septembre 2023
Dépôt d'un outil sur l'intranet pour les gestionnaires – biais inconscients	Tous les groupes cibles	Tous les gestionnaires du Ministère le 15 août 2023

3. 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 2023-2024, le ministère de la Famille a introduit une formalité administrative dont la mise en place a été compensée par l'élimination d'une formalité antérieure. Ainsi, en vertu de la *Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs*, des déclarations sous serment sont requises pour certaines catégories de personnes dans les services de garde, alors que l'obligation d'effectuer une nouvelle vérification d'absence d'empêchement pour certaines personnes a été supprimée si elles détiennent une telle attestation valide. 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

En 2023-2024, le ministère de la Famille a actualisé son encadrement légal et réglementaire tout en poursuivant l'objectif d'alléger, dans la mesure du possible, le fardeau réglementaire des services de garde éducatifs à l'enfance. L'objectif du Ministère demeure de se doter d'un encadrement légal et réglementaire efficient sans alourdir indûment les obligations des services de garde.

Allègement administratif

Tout comme pour l'allègement réglementaire, le ministère de la Famille a travaillé, au cours de l'année 2023-2024, à réduire le fardeau administratif des services de garde éducatifs à l'enfance. Le Ministère a notamment mis en place une nouvelle prestation électronique de services relative à l'évaluation de la qualité éducative des services de garde éducatifs à l'enfance. Les SGEE peuvent donc dorénavant transmettre au Ministère leur plan d'action et le bilan de réalisation de ce plan, et recevoir les communications qui y sont associées directement par le biais de cette plateforme en ligne.

Objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

En 2023-2024, le ministère de la Famille a poursuivi ses efforts pour atteindre les objectifs de son plan de réduction du fardeau administratif 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

INDICATEURS	2019	2020	2021	2022 ¹	2023
Nombre de formalités administratives	15	15	15	15	15
Volume des formalités (en valeurs constantes)	319 567,17 \$	319 570,28 \$	319 561,19 \$	313 441,78 \$	311 049,88 \$
Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes)	19 151 729,42 \$	18 596 521,13 \$	15 953 866,91 \$	17 530 239,72 \$	17 413 161,30 \$

1. Les résultats diffèrent de ceux indiqués dans le RAG 2022-2023. Des ajustements à la méthode de calcul ont été effectués après la parution du RAG 2022-2023. Ils visent à refléter une image plus juste du fardeau administratif et réglementaire des entreprises avec lesquelles les ministères et organismes visés par l'ARA font affaire.

Publications en matière d'allègement réglementaire

Le Ministère rend accessible sur le site Québec.ca l'ensemble des analyses d'impact réglementaires des projets de loi et des projets de règlement qu'il met en œuvre. En 2023-2024, il n'a produit aucun nouveau formulaire s'adressant aux entreprises et il poursuit le travail afin de diffuser ses engagements en matière de réglementation intelligente et d'allègement réglementaire et administratif.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le Ministère a traité 171 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements personnels en 2023-2024. Les documents demandés ont été transmis en totalité dans 22 % des cas, partiellement dans 53 % des cas, refusés dans 18 % des cas, alors que dans 7 % 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*, 17 % des décisions rendues ont été publiées dans la section réservée au ministère de la Famille sur la plateforme gouvernementale Québec.ca. Ce résultat s'explique notamment parce qu'en 2023-2024, une importante proportion des demandes concernait des documents dont la diffusion n'est pas obligatoire en raison, entre autres, des renseignements personnels et des informations provenant de tiers qu'elles contiennent.

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES ¹	173
--	-----

1. De ce nombre, une demande a été jugée irrecevable et une autre a fait l'objet d'un désistement de la part du requérant.

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

DÉLAIS DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	69	2	0
21 à 30 jours	80	4	0
31 jours et plus (le cas échéant) ¹	16	0	0
Total	165	6	0

1. Il s'agit de 16 demandes d'avis au tiers, permettant un délai de 55 jours en vertu des articles 25 et 49 de la LAI.

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)	37	1	0	
Partiellement acceptée	88	2	0	9, 13, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 37, 48, 53, 54, 56, 88
Refusée (entièrement)	28	3	0	9, 14, 15, 18, 19, 23, 24, 25, 28, 29.1; 32, 34, 48, 53, 54, 56,
Autres	12	0	0	1, 48, 101.26 de la <i>Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance</i> , 4 de la <i>Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics</i> et 131 de la <i>Loi sur la justice administrative</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	6

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une émissaire?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	2
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures : Depuis quelques années, le personnel du MFA a l'habitude de se tourner naturellement vers la Direction des communications pour les demandes liées à l'utilisation d'une autre langue que le français. Rien ne justifiait le besoin de déployer des actions de communication en ce sens. Les secteurs qui avaient des besoins ont pu obtenir le soutien et les conseils dont ils avaient besoin. Lorsque la directive ministérielle sera approuvée dans sa version finale par le ministère de la Langue française, des actions de communication seront déployées pour la faire connaître.	Non

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

QUESTIONS	RÉPONSES
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non, toutefois, les ministères ont jusqu'au 1 ^{er} juin 2024 pour produire leur directive particulière.
Si vous avez une directive particulière : - Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : La directive du Ministère est en processus de finalisation. Une première ébauche a été transmise au ministère de la Langue française le 22 mars 2024. - Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle? La directive comporte présentement 24 exceptions.	
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Oui

QUESTIONS	RÉPONSES
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	8 situations
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	L'ensemble du personnel du Ministère a reçu l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle du ministre de la Langue française. Quant à la directive du Ministère, elle est en cours d'élaboration. Une première ébauche a été transmise au ministère de la Langue française le 22 mars 2024. Une fois qu'elle sera approuvée, une stratégie de communication sera mise en œuvre pour en informer les employés et les employées.

Politique linguistique de l'État (PLE)

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Mise à jour de la section prévue à cette fin dans l'intranet du Ministère.
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : - est exigé? - est souhaitable?	0 121

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Ministère est responsable de deux actions dans le cadre du Plan d'action spécifique pour prévenir les situations de violence conjugale à haut risque de dangerosité et accroître la sécurité des victimes 2020-2025. L'action 7 prévoit d'outiller les intervenantes et intervenants des centres d'hébergement pour pères, des organismes communautaires Famille et des haltes-garderies communautaires pour mieux détecter la violence conjugale et prévenir les situations à risque de dangerosité. Quant à l'action 8, elle requiert d'outiller, à l'aide d'une trousse virtuelle, le personnel des services de garde éducatifs à l'enfance pour lui permettre de mieux détecter les enfants exposés à la violence conjugale et de mieux intervenir auprès d'eux.

En ce qui concerne l'action 7, le Ministère a lancé, le 26 février 2024, la Trousse Famille-Égalité-Enfant (FÉE). La Trousse FÉE est un nouvel outil gratuit à l'intention du personnel éducateur des services de garde éducatifs à l'enfance, qui permet de les aider à mieux détecter les enfants exposés à de la violence conjugale et à mieux intervenir lorsqu'ils y sont confrontés. Elle a été élaborée par des équipes du Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant et la famille, du Service de la formation continue et de la formation hors campus ainsi que du Service des technologies de l'information de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Pour la réalisation de l'action 8, le Ministère a financé le Regroupement pour la valorisation de la paternité afin qu'il outille les intervenantes et les intervenants des centres d'hébergement pour pères, des organismes communautaires Famille, des haltes-garderies communautaires et des centres de ressources périnatales pour mieux détecter la violence conjugale et prévenir les situations à risque de dangerosité. En 2023-2024, 629 intervenantes et des intervenants issus de 305 organismes situés dans 17 régions administratives du Québec ont été rejoints.

Rappelons que, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028, le Ministère est responsable de trois mesures, dont l'une vise notamment à sensibiliser le personnel des organismes communautaires Famille et des services de garde éducatifs à l'enfance à la réalité des familles de la diversité sexuelle et de genre. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, 53 formations ont été offertes dans 14 régions du Québec, auxquelles ont assisté 1 049 intervenantes, intervenants et stagiaires.

4.10 Politique de financement des services publics

Pour les biens et les 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 usagères et aux usagers;
- Déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- Prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère a ajusté, dans le cadre des modifications réglementaires, les droits non remboursables exigibles lors de la production d'une demande de permis ou de renouvellement de permis des 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 2024, les droits exigés sont de 1 830 \$.

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 2024, les droits exigés sont de 586 \$.

Pour les nouveaux biens et services

Sans objet pour le Ministère.

Pour les biens et les 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.

