

Marie Hélène Saint-Pierre
Marie Moisan

*Rapport d'évaluation de l'entente-cadre
et des protocoles CLSC-CPE*

R E C H E R C H E • É V A L U A T I O N • S T A T I S T I Q U E

**CONCEPTION DE L'ÉVALUATION ET DES OUTILS DE COLLECTE,
COLLECTE QUALITATIVE, TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNÉES,
RÉDACTION**

Marie Hélène Saint-Pierre et Marie Moisan
Ministère de la Famille et des Aînés

COLLECTE ET TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES QUANTITATIVES

Écho Sondage

ÉDITION

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

Pour obtenir un exemplaire de ce document :

Ministère de la Famille et des Aînés
425, rue Saint-Amable, Québec (Québec) G1R 4Z1
600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7

Numéros de téléphone :

Région de Québec : 418 643-4721

Ailleurs au Québec : 1 888 643-4721

Courriel : info@mfa.gouv.qc.ca

Ce document peut être consulté sous la rubrique « Publications » du
site Web du ministère de la Famille et des Aînés : www.mfa.gouv.qc.ca

F-5144 (2007-11)

ISBN : 978-2-550-51555-5 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-51825-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec

Remerciements

Pour effectuer cette évaluation, nous avons pu compter sur la collaboration de plusieurs personnes. Nos premiers remerciements s'adressent aux membres du comité-conseil de l'évaluation qui, tout au long de la démarche ou successivement, ont commenté nos travaux avec attention et pertinence.

Comité-conseil de l'évaluation :

Claudette Pitre-Robin, Sylvie Melsbach
Association québécoise des centres de la petite enfance

Denise Girard
Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance

Sylvie Fortin, Denis St-Amand
Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux

Christiane Goyette, Yves Perreault
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Carmen Hatin, Johanne Gauthier, Josée Roy,
Micheline Pinard
Ministère de la Famille et des Aînés

Plusieurs autres personnes, au sein du Ministère et à l'extérieur, ont apporté leur contribution à l'évaluation, notamment lors de la collecte de renseignements préliminaires. Qu'elles soient ici remerciées.

Nous tenons à remercier tout particulièrement les associations de leur collaboration. Leur appui a sûrement contribué au bon déroulement de l'évaluation et à l'obtention d'un niveau élevé de participation à la collecte de données.

Nous remercions également, et de façon toute spéciale, les gestionnaires et les autres responsables dans les CPE et les CLSC qui ont accepté de nous faire part de leur expérience et de participer aux enquêtes. C'est grâce à l'information ainsi transmise que cette évaluation a été rendue possible.

Table des matières

LISTE DES TABLEAUX	9
LISTE DES FIGURES	13
SOMMAIRE	15
INTRODUCTION	19
PARTIE 1 : LES GRANDES LIGNES DE L'ÉVALUATION	21
1. OBJET DE L'ÉVALUATION	21
2. QUESTIONS ET OBJECTIFS D'ÉVALUATION	23
3. PRINCIPALES CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES	24
4. ESTIMATION DU NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS SIGNATAIRES D'UN PROTOCOLE	25
PARTIE 2 : LES ÉTABLISSEMENTS SIGNATAIRES	29
1. VUE D'ENSEMBLE	29
2. IMPLANTATION DES PROTOCOLES	31
2.1 Relations entre les parties avant la signature du protocole	31
2.2 Information sur les protocoles	34
2.3 Mise au point du protocole	38
2.3.1 Raisons d'avoir adhéré à un protocole	38
2.3.2 Processus de mise au point des protocoles	41

3. RÉSERVATION DE PLACES EN CPE	50
3.1 Définition de <i>place réservée</i>	50
3.2 Détermination des places réservées	53
3.2.1 Détermination des places dans le cadre du premier protocole	55
3.2.2 Caractéristiques des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005	56
3.2.3 Facteurs influençant la détermination par le CPE des places réservées pour le CLSC	58
3.3 Fonctionnement de la réservation de places	59
3.3.1 Modalités d'accès aux places réservées	59
3.3.2 Conditions d'occupation et de « sortie » des places réservées	60
3.4 Gestion des places vacantes	64
3.4.1 Places vacantes, un problème?	64
3.4.2 Raisons pour lesquelles des places sont vacantes	66
3.4.3 Stratégies pour combler les places vacantes	67
4. RÉSULTATS DES PROTOCOLES	68
4.1 Présence d'une personne responsable du protocole et facilité à joindre l'établissement partenaire	68
4.2 Services et soutien du CLSC accordés au CPE dans le cadre du protocole	70
4.2.1 Services pour soutenir le travail auprès des enfants recommandés dans le cadre du protocole	70
4.2.2 Services reçus pour le travail auprès d'enfants autres que ceux recommandés par le CLSC et qui ont des besoins particuliers	71
4.2.3 Concertation entre le CLSC et le CPE	72
4.2.4 Soutien général offert par le CLSC	73
4.2.5 Effet perçu du protocole sur le soutien offert par le CLSC	75
4.2.6 Explications de la variation des services offerts par les différents CLSC	78
4.3 Accès du CLSC aux places réservées en CPE dans le cadre des protocoles	79
4.3.1 Motifs d'utilisation des places réservées	79
4.3.2 Fréquentation des places réservées	81
4.3.3 Contraintes dans l'accès aux places réservées pour les enfants recommandés par le CLSC	83
4.3.4 Appréciation des CLSC concernant l'accès aux places réservées et l'effet du protocole sur l'accès aux places	85

5. BILAN SUR LES PROTOCOLES	87
5.1 Changement et révision des protocoles	87
5.2 Limites des protocoles CLSC-CPE dans l'aide aux enfants vulnérables	88
5.3 Facteurs de succès des protocoles selon les CPE	91
5.4 Difficultés dans l'application des protocoles	92
5.5 Avantages des protocoles	96

PARTIE 3 : LES ÉTABLISSEMENTS NON SIGNATAIRES	101
---	-----

1. SITUATION VIS-À-VIS DES PROTOCOLES	101
2. RELATIONS ENTRE CPE ET CLSC	102
3. INFORMATION SUR LES PROTOCOLES	104
4. RAISONS DE NE PAS AVOIR SIGNÉ DE PROTOCOLE	108

CONCLUSION	113
------------------	-----

ANNEXE 1 : Répartition de certaines variables selon la région

ANNEXE 2 : Méthodologie

ANNEXE 3 : Rapport méthodologique de la firme Écho Sondage

ANNEXE 4 : Outils d'évaluation

Liste des tableaux

Tableau 1	Nombre d'établissements ayant complété une entrevue, selon le statut vis-à-vis des protocoles établi par les enquêtes	25
Tableau 2	Nombre et proportion de CPE signataires, selon différentes sources d'information . . .	26
Tableau 3	Nombre et proportion de CPE signataires d'un protocole selon la région, établis en fonction des cas connus par suite des enquêtes	27
Tableau 4	Établissements ayant complété une entrevue, par rapport au nombre total estimé d'établissements ayant signé un protocole avant le 1 ^{er} juillet 2005	27
Tableau 5	Nombre de protocoles signés par les CPE et les CLSC	29
Tableau 6	Type de protocole signé par les CPE	30
Tableau 7	Présence d'au moins un protocole en vigueur chez les CPE et les CLSC signataires	30
Tableau 8	Relations entre les partenaires avant la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC	31
Tableau 9	Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CPE signataires	34
Tableau 10	Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CLSC signataires	35
Tableau 11	Organisation de rencontres d'information sur les protocoles par les associations de CPE et présence à celles-ci des CPE signataires	36
Tableau 12	Raisons d'avoir adhéré à un protocole, selon les CPE	38
Tableau 13	Raisons d'avoir adhéré à un protocole, selon les CLSC	40
Tableau 14	Initiative des échanges entre établissements en vue de la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC signataires	41
Tableau 15	Nombre de CPE impliqués dans les échanges ayant mené à la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC signataires	42
Tableau 16	Cadre des discussions ayant mené à la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC signataires	42
Tableau 17	Source du contenu du protocole, selon les CPE et les CLSC signataires	43
Tableau 18	Difficultés éprouvées par les CPE dans la démarche qui a mené à conclure le protocole avec le CLSC	44

Tableau 19	Difficultés éprouvées par les CLSC dans la démarche qui a mené à conclure le protocole avec le CPE	45
Tableau 20	Facteurs ayant facilité la démarche qui a mené à conclure un protocole, selon les CPE et les CLSC	46
Tableau 21	Mode d'inscription du nombre de places réservées dans le cadre du protocole, selon les CPE et les CLSC	55
Tableau 22	Précisions apportées au nombre de places réservées après la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC	55
Tableau 23	Procédure adoptée par le CLSC pour demander au CPE d'accueillir un enfant, selon les CPE	60
Tableau 24	Durée maximale pendant laquelle une place réservée est demeurée vacante entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE	65
Tableau 25	Fréquence de recours à la personne responsable du protocole au CLSC, selon les CPE	69
Tableau 26	Facilité à joindre une personne de l'autre établissement qui peut répondre aux demandes, selon les CPE et les CLSC signataires	69
Tableau 27	Comparaison de la facilité à joindre l'autre établissement avant et après la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC	70
Tableau 28	Satisfaction des CPE signataires à l'égard du soutien du CLSC pour le travail auprès des enfants recommandés	71
Tableau 29	Services reçus par les CPE signataires dans le cadre du soutien général offert par le CLSC	73
Tableau 30	Nombre de services différents reçus du CLSC, selon les CPE signataires	74
Tableau 31	Catégories de professionnelles du CLSC les plus engagées auprès des CPE signataires	74
Tableau 32	Satisfaction des CPE signataires à l'égard de l'ensemble des services reçus du CLSC, hormis le soutien pour le travail auprès des enfants recommandés	74
Tableau 33	Principaux motifs d'utilisation des places en CPE, selon les CLSC signataires	80
Tableau 34	Durée de fréquentation des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE signataires	82
Tableau 35	Fréquence de l'impossibilité d'accueillir des enfants recommandés par le CLSC, selon les CPE signataires	83
Tableau 36	Raisons données par les CPE signataires de ne pas pouvoir accueillir certains enfants recommandés par le CLSC	84

Tableau 37	Raisons données par les CLSC signataires pour expliquer les délais ou l'impossibilité d'avoir une place en CPE	85
Tableau 38	Adéquation entre le nombre de places réservées et les besoins du CLSC, selon le nombre de places réservées	86
Tableau 39	Rediscussion des partenaires sur le nombre de places réservées, selon les CPE et les CLSC	87
Tableau 40	Difficultés dans l'application des protocoles, selon les CPE	93
Tableau 41	Difficultés dans l'application des protocoles, selon les CLSC	95
Tableau 42	Avantages d'un protocole, selon les CPE	96
Tableau 43	Avantages d'un protocole, selon les CLSC	99
Tableau 44	Situation des CPE et des CLSC non signataires vis-à-vis des protocoles au moment de l'enquête	101
Tableau 45	Relations entre CPE et CLSC, selon les établissements non signataires d'un protocole	102
Tableau 46	Échanges de services avec le CLSC en l'absence de protocole, selon les CPE non signataires et les CPE signataires d'un protocole	103
Tableau 47	Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CPE non signataires	104
Tableau 48	Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CLSC non signataires	105
Tableau 49	Organisation de rencontres d'information sur les protocoles par les associations de CPE et présence à celles-ci des CPE non signataires	106
Tableau 50	Raisons données par les CPE pour ne pas avoir signé de protocole	109
Tableau 51	Importance accordée par les CPE à deux raisons particulières de n'avoir pas signé de protocole	109
Tableau 52	Raisons données par les CLSC pour ne pas avoir signé de protocole	111

Liste des figures

Figure 1	Année de signature du premier protocole par les CPE et les CLSC	29
Figure 2	Demande d'accueil d'enfants adressée aux CPE par le CLSC au cours de l'année précédant la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC	32
Figure 3	Réception par les CPE et les CLSC signataires des documents relatifs aux protocoles en provenance de leur ministère respectif	36
Figure 4	Moyens employés par les CLSC signataires pour informer leurs intervenants de l'existence des protocoles	37
Figure 5	Encouragement à la signature d'un protocole de la part de leurs associations respectives perçu par les CPE et les CLSC signataires	37
Figure 6	Degré d'accord des CPE et des CLSC avec certains énoncés concernant la démarche qui a mené à la signature d'un protocole	49
Figure 7	Degré d'accord des CPE avec un énoncé particulier concernant la démarche qui a mené à la signature d'un protocole	50
Figure 8	Type de service de garde où les places étaient réservées entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE	56
Figure 9	Type de groupe d'âge dans lequel les places en installation étaient réservées entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE	57
Figure 10	Connaissance préalable du groupe d'âge dans lequel les places étaient réservées entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CLSC	57
Figure 11	Action entreprise quand une place réservée se libère, selon les CPE	59
Figure 12	Satisfaction des CPE signataires à l'endroit du soutien reçu pour le travail avec les enfants recommandés, en comparaison de la satisfaction avant l'adoption du protocole	76
Figure 13	Satisfaction des CPE signataires à l'endroit des services du CLSC (sauf pour les enfants recommandés), en comparaison de la satisfaction avant l'adoption du protocole	77
Figure 14	Modalités de fréquentation des places réservées, selon les CPE signataires	82
Figure 15	Fréquence de l'obtention des places au moment voulu, selon les CLSC signataires	84
Figure 16	Adéquation entre le nombre de places réservées en CPE et les besoins du CLSC, selon les CLSC signataires	85

Figure 17	Facilité d'accès aux places en CPE selon les CLSC signataires, en comparaison de la facilité avant l'adoption du protocole	86
Figure 18	Proportion des CPE de leur territoire à qui les CLSC non signataires ont demandé d'accueillir des enfants	103
Figure 19	CPE non signataires et CPE signataires, selon qu'ils sont situés ou non en milieu de travail	104
Figure 20	Réception par les CPE et les CLSC non signataires des documents relatifs aux protocoles en provenance de leur ministère respectif	106
Figure 21	Moyens employés par les CLSC non signataires pour informer leurs intervenants de l'existence des protocoles	107
Figure 22	Encouragement à la signature d'un protocole de la part de leurs associations respectives perçu par les CPE et les CLSC non signataires	107

Sommaire

En mars 2002, une entente-cadre était signée entre divers partenaires du milieu de la santé et des services sociaux et de celui des services de garde pour promouvoir l'adoption de protocoles d'entente entre les centres locaux de services communautaires (CLSC) et les centres de la petite enfance (CPE). Ces protocoles avaient pour but de favoriser l'accessibilité réciproque et la continuité des services offerts par les CLSC et les CPE sur l'ensemble du territoire québécois.

Le présent rapport rend compte des résultats de l'évaluation de la mesure effectuée après quelque trois ans d'existence. L'évaluation avait pour objectifs de décrire les processus d'implantation et d'application des protocoles, d'évaluer les retombées des protocoles sur l'accès mutuel aux services des CPE et des CLSC et de déterminer les raisons expliquant le non-recours à la signature de protocoles de la part de certains CLSC et CPE. Pour atteindre ces objectifs, la collecte de données a utilisé divers moyens : groupes de discussion avec des CPE signataires et enquêtes téléphoniques auprès des CPE et des CLSC signataires et non signataires de protocole.

Une vue d'ensemble

Les signataires de protocoles CLSC-CPE sont plus nombreux que les données dont disposait le Ministère avant le début des enquêtes ne le laissaient supposer. Selon nos estimations, 49 % des CPE et 74 % des CLSC auraient conclu un protocole¹. De plus, le quart des CPE non signataires et la moitié des CLSC non signataires étaient en pourparlers en vue de signer un protocole au moment de l'enquête.

Presque tous les CPE et les CLSC non signataires entretiennent des relations avec l'autre type d'établissement. C'était aussi le cas des CPE et des CLSC signataires au cours de l'année ayant précédé l'adoption du protocole. Le

tiers des établissements environ – signataires ou non – ont mentionné avoir eu des relations fréquentes avec le vis-à-vis durant la période concernée, et près de la moitié dans le cas des CLSC non signataires. Par ailleurs si, en l'absence de protocole, presque tous les CLSC ont demandé aux CPE d'accueillir des enfants, les CPE non signataires ont été beaucoup moins nombreux à recevoir une telle demande entre septembre 2004 et septembre 2005 que les CPE signataires avant l'adoption de leur protocole (57 % contre 81 %). Les proportions de ceux qui ont effectivement accueilli des enfants recommandés se situent pour leur part à 37 % et 54 % respectivement. Les trois quarts de ces CPE qui ont reçu des enfants recommandés par le CLSC, les non signataires tout comme ceux qui ont par la suite conclu un protocole, ont reçu le soutien du CLSC pour le travail avec les enfants recommandés.

Les protocoles CLSC-CPE sont bien connus. Même les CPE et CLSC non signataires connaissent à peu près tous leur existence. Il y a peu de différences entre CPE signataires et non signataires en ce qui concerne la façon par laquelle ils ont entendu parler des protocoles, la réception des documents d'information ou la participation à des rencontres organisées par les associations de CPE. Les différences sont un peu plus marquées entre CLSC signataires et non signataires. Même si la majorité de ces derniers ont été informés de l'existence des protocoles, il semble notamment que l'information a moins circulé parmi les intervenants des CLSC non signataires que chez les signataires. Par ailleurs, les établissements signataires se sont sentis davantage encouragés par leurs associations respectives à conclure un protocole que les non signataires, cela étant particulièrement vrai dans le cas des CLSC.

1. À l'exception des établissements offrant exclusivement leurs services à des communautés autochtones.

Les établissements signataires

De manière générale, les CPE ont signé un seul protocole, alors que près de la moitié des CLSC en ont signé quatre ou plus. Une infime minorité d'établissements (2 à 3 %) ont mis un terme à leur ou leurs protocoles. La réservation de places en CPE pour des enfants recommandés par le CLSC est généralement une clause des protocoles; seulement 5 % des ententes signées par les CPE ne l'incluent pas.

Un bon déroulement de la démarche ayant conduit à la signature du protocole

Les raisons d'avoir adhéré à un protocole évoquées par les CPE et les CLSC se recoupent sur certains points, mais chacun a aussi ses motifs propres. Des raisons d'ordre idéologique sont d'abord avancées par les CPE, motivations qui renvoient à la mission sociale de l'établissement, à l'aide aux enfants et aux familles, à l'accès à des places en CPE pour les enfants vulnérables. Des raisons plus pragmatiques sont aussi présentes : on espère obtenir davantage de services du CLSC, on souhaite consolider les liens avec le partenaire. Du côté des CLSC, l'accès à des places réservées en CPE pour leur clientèle constitue un facteur important de l'engagement. Mais la perspective d'officialiser et de clarifier les liens et les échanges avec le CPE est également une motivation importante. On souhaite aussi offrir de meilleurs services à la clientèle, et favoriser la collaboration et la concertation avec les CPE.

La démarche ayant mené à la signature du protocole a concerné la plupart du temps plus d'un CPE et le CLSC, et ce, souvent dans le contexte d'une table de concertation. Cette démarche s'est avérée satisfaisante pour la très grande majorité des établissements, et la plupart disent n'avoir connu aucune difficulté (81 % des CPE, 75 % des CLSC). Par ailleurs, les principaux facteurs ayant favorisé le processus de mise au point du protocole ont été, de l'avis des CPE et des CLSC, l'ouverture et la collaboration du partenaire et l'existence antérieure de bonnes relations entre eux.

La réservation de places en CPE : un concept équivoque, des pratiques de gestion variées

La conception *a priori* veut qu'une place réservée soit prédéterminée, fixe, précisément retenue dans un groupe d'âge particulier et utilisée exclusivement par les enfants recommandés par le CLSC. Les propos des gestionnaires de CPE entendus en groupes de discussion montrent cependant qu'il existe une multiplicité de définitions de *place réservée* et même, parfois, que plusieurs définitions coexistent dans un même CPE. Une place réservée peut être comprise comme une place potentiellement vacante en attendant que le CLSC manifeste un besoin. Certains CPE ont dit cependant ne jamais avoir de place réservée car, pour eux, une place réservée est nécessairement vacante. Une place réservée peut signifier une place occupée exclusivement par un enfant recommandé par le CLSC ou une place offerte en priorité au CLSC, mais pouvant être occupée par un enfant autre que ceux recommandés. Une place réservée peut être comprise comme une place occupée par un enfant qui a besoin du soutien du CLSC mais qui est entré au CPE par la liste d'attente régulière. Pour d'autres CPE encore, une place réservée, c'est celle qui se libère en cours d'année et qu'on offre alors au CLSC.

Malgré les diverses interprétations du concept, il se dégage que, le cas échéant, la détermination des places réservées pour le CLSC se fait souvent au printemps pour des places à attribuer à la rentrée de septembre, l'offre de places étant souvent complétée par des places disponibles en cours d'année. Les facteurs influençant la détermination par le CPE des places réservées pour le CLSC sont la disponibilité des places, la composition des groupes d'enfants et la capacité de l'éducatrice à composer avec le groupe ainsi constitué.

Il y a deux façons principales d'accéder aux places réservées pour le CLSC : l'entrée en CPE à l'automne, au moment où les groupes d'enfants se réorganisent, ou l'entrée en cours d'année, à la suite de la libération d'une place par un enfant qui quitte le CPE. L'occupation d'une place réservée pour le CLSC suppose que l'enfant utilisateur de cette place ou sa famille sont des clients du CLSC, le plus souvent d'un

programme particulier du CLSC. Pour éviter que des parents utilisent les places réservées pour contourner les listes d'attente, le CPE peut exiger la participation active de la famille à ce programme comme condition pour que l'enfant continue d'occuper la place réservée. De plus, la plupart des CPE réclament le soutien concret du CLSC dans les cas d'enfants recommandés au CPE. Dans certains CPE, les enfants recommandés occupent une place réservée pendant toute la durée de leur fréquentation du CPE. Dans d'autres, l'enfant « sort » de la place réservée pour occuper une place régulière s'il n'a plus besoin d'être suivi par le CLSC. Il y a aussi des CPE où l'enfant « sort » automatiquement de la place réservée au bout d'un an, notamment quand le soutien du CLSC est offert à l'ensemble des enfants du CPE.

Certaines gestionnaires de CPE rencontrées en groupes de discussion ont dit s'inquiéter quand des places sont vacantes pendant de longues périodes, compte tenu surtout des longues listes d'attente, et prennent des moyens pour y remédier, notamment en offrant les places à d'autres parents ou en fixant une limite à la durée d'occupation d'une place. À l'échelle du Québec toutefois, le « problème » des places vacantes doit être relativisé : si 15 % des CPE ont eu une place vacante pendant six mois ou plus, les deux tiers des CPE n'ont jamais eu de place vacante ou ont eu des places vacantes pendant quelques semaines seulement. Outre le principe même de la réservation de places, qui suppose qu'une place doit demeurer libre pour répondre à un besoin éventuel du CLSC, les raisons des vacances sont variées. Il peut s'agir d'une courte vacance, le temps d'organiser la fréquentation d'un enfant nouvellement recommandé, d'une vacance plus longue en raison de la non-concordance entre la place disponible et certaines caractéristiques de l'enfant recommandé, notamment son âge. Il peut aussi arriver que l'offre de places en CPE excède la demande des CLSC.

L'application des protocoles : des résultats généralement bons

Selon la très grande majorité des CPE et des CLSC signataires, il est facile de joindre quelqu'un qui répond aux besoins dans l'établissement partenaire. De plus, depuis l'adoption du protocole, la moitié des CLSC et des CPE ont

constaté une amélioration de l'accès au partenaire, alors que les autres considèrent surtout que la situation est demeurée inchangée.

Dans le cas des CPE, les résultats du protocole se mesurent à l'aune du soutien et des services reçus du CLSC. Or, plus de 90 % d'entre eux se disent satisfaits – plutôt satisfaits ou très satisfaits – du soutien du CLSC pour le travail auprès des enfants qui leur sont recommandés ainsi que de l'ensemble des autres services reçus du CLSC. En outre, la moitié des CPE déclarent être plus satisfaits du soutien et des services du CLSC depuis l'adoption du protocole, que ce soit à l'égard des enfants recommandés ou à l'égard de l'ensemble des enfants du CPE; pour la plupart des CPE restants, la satisfaction est la même qu'avant l'adoption du protocole. Soulignons toutefois que certains CPE paraissent satisfaits de la qualité des services obtenus du CLSC et de la collaboration avec celui-ci, mais déplorent la quantité insuffisante de services offerts. Ils attribuent souvent la situation au manque de ressources du CLSC, notamment en orthophonie, parfois aussi aux mouvements de personnel ou aux priorités autres que la famille et les enfants retenues par certains CLSC.

Du point de vue des CLSC, un meilleur accès à des places en CPE est le principal résultat attendu des protocoles. Mais précisons d'abord quels sont, à leur avis, les motifs d'utilisation des places réservées. Deux motifs sont surtout nommés : tout d'abord, le besoin de stimulation et les problèmes de développement des enfants, ou leur handicap ou maladie; ensuite, le besoin de répit des parents. Le besoin de socialisation des enfants, les problèmes de compétence parentale et la négligence dont sont conséquemment victimes certains enfants sont aussi mentionnés. Entre septembre 2004 et septembre 2005, 89 % des CPE signataires ont ainsi, dans le cadre des protocoles, accueilli en moyenne 4,4 enfants recommandés par le CLSC. Par ailleurs, si près de 80 % des CLSC ont souvent ou toujours pu obtenir une place en CPE au moment voulu, les autres ont dû faire face à des délais plus longs; en outre, 60 % des CLSC disent qu'il leur est arrivé de ne pas obtenir la place demandée en CPE pour un enfant. Les difficultés d'accès du CLSC aux places réservées s'expliquent principalement par le manque de places, ou le manque de la « bonne » place, c'est-à-dire celle

qui correspond à l'âge de l'enfant ou celle qui est située à une distance raisonnable du lieu de résidence de l'enfant. À la question de savoir dans quelle mesure le nombre de places réservées dans le cadre des protocoles répond à leurs besoins, 43 % des CLSC répondent que ce nombre est inférieur à leurs besoins, 46 %, qu'il est conforme, et 11 %, qu'il est supérieur à leurs besoins. Notons enfin que plus de 80 % des CLSC considèrent avoir un meilleur accès aux places en CPE depuis l'adoption du protocole.

Un bilan positif dans l'ensemble

Les protocoles CLSC-CPE sont un outil précieux d'aide aux enfants vulnérables, mais de l'avis de plusieurs, notamment des gestionnaires de CPE ayant participé aux groupes de discussion, ils ont aussi leurs limites. Ainsi, les protocoles ne peuvent répondre à tous les besoins de places en CPE pour ces enfants, notamment aux besoins urgents. De plus, ils permettent difficilement, sinon pas du tout, d'aider des enfants vulnérables fréquentant le CPE mais suivis par d'autres établissements que le CLSC (centre jeunesse, centre de réadaptation, etc.).

Interrogés sur les difficultés relatives à l'application des protocoles, environ 40 % des CPE et des CLSC déclarent n'en avoir connu aucune. Les autres CPE relèvent surtout la quantité insuffisante de services du CLSC, la complexité de la gestion des places réservées, le problème des places vacantes, le manque de communication ou de collaboration de certains CLSC. En groupes de discussion, des gestionnaires de CPE ont aussi fait état de leurs inquiétudes à l'égard de l'avenir des protocoles dans le contexte des transformations structurelles qui affectent les services de garde et les CLSC. Les craintes relatives à la perte de postes de conseillers pédagogiques, perçues comme essentielles au fonctionnement des protocoles, ont notamment été évoquées. Du côté des CLSC, on mentionne principalement la difficulté d'accès aux places réservées, l'insatisfaction à l'égard des rapports avec des CPE et le manque de ressources des CLSC pour répondre aux besoins des CPE.

La presque totalité des CPE et des CLSC voient des avantages aux protocoles. Les CPE mettent surtout en avant l'accès pour des enfants vulnérables à des places en CPE, l'augmentation de la collaboration et de l'échange de services avec le CLSC, et l'obtention de plus de soutien et de services du CLSC. De leur côté, les CLSC mentionnent principalement l'augmentation de la communication et de la collaboration avec le CPE, la clarification et l'officialisation des échanges, et un meilleur accès à des places en CPE.

Les établissements non signataires

Certains établissements n'ont pas conclu de protocole et n'avaient pas non plus entrepris des démarches en ce sens au moment de l'enquête. Les principales raisons de n'avoir pas conclu de protocole évoquées par ces CPE non signataires sont le sentiment qu'ils n'auraient pas davantage de services du CLSC si un protocole était conclu, la volonté de ne pas privilégier les enfants recommandés par le CLSC au détriment d'autres enfants et le constat d'une collaboration déjà satisfaisante avec le CLSC. Notons que la première et la troisième raison ne sont pas mutuellement exclusives : il semble en fait que la majorité des CPE qui ne croient pas qu'un protocole augmenterait leur accès aux services du CLSC sont déjà satisfaits de la collaboration qu'ils ont avec celui-ci. Une proportion relativement importante de CPE mentionnent également le manque d'intérêt du CLSC et la crainte de recevoir une clientèle trop lourde. Du côté des CLSC non signataires, les principales raisons de n'avoir pas signé de protocole sont que leurs besoins de places en CPE sont facilement comblés sans protocole et la croyance que l'accès à des places en CPE ne serait pas meilleur avec un protocole. Soulignons que la majorité des CLSC qui ont donné l'une de ces raisons ont aussi mentionné l'autre. Les principales autres raisons sont le manque d'intérêt de part et d'autre, les mouvements de personnel et autres conséquences de la restructuration dans le réseau de la santé et des services sociaux, et le manque de ressources du CLSC.

Introduction

En mars 2002, le ministère de la Famille et de l'Enfance², le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec³, la Concertation inter-régionale des centres de la petite enfance du Québec⁴ et la Fédération des centres de la petite enfance du Québec⁵ signaient une entente-cadre pour soutenir l'adoption de protocoles d'entente entre les centres locaux de services communautaires (CLSC) et les centres de la petite enfance (CPE). Ces protocoles avaient pour but de favoriser l'accessibilité réciproque et la continuité des services offerts par les CLSC et les CPE sur l'ensemble du territoire québécois. Trois ans après la signature de l'entente-cadre, une évaluation de celle-ci et des protocoles qui en découlent était amorcée par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine². Le présent rapport rend compte des résultats de cette évaluation.

Au moment d'entreprendre l'évaluation, l'information accessible faisait état de quelque trois cents protocoles ayant été conclus. Bien que ce nombre soit appréciable, il n'en demeure pas moins que plus de la moitié des CPE n'avaient toujours pas signé de protocole et que de fortes disparités régionales se révélaient. Les objectifs de l'évaluation découlent de ces premiers constats. Nous nous sommes bien sûr d'abord intéressées aux établissements signataires, CPE et CLSC, desquels nous avons entre autres voulu apprendre si les ententes intervenues avaient permis d'établir les partenariats attendus. Mais nous nous sommes également intéressées aux établissements non signataires, voulant

connaître les raisons pour lesquelles ils n'avaient pas signé de protocole. Quatre groupes ont ainsi été mis à contribution pour fournir l'information nécessaire à l'évaluation.

Ce rapport d'évaluation comporte trois parties. La première aborde les grands paramètres ayant encadré la conduite de l'évaluation. Nous présentons d'abord l'entente-cadre et les protocoles CLSC-CPE ainsi que les objectifs de l'évaluation. Nous exposons ensuite brièvement les principales considérations méthodologiques prises en compte par l'étude et nous terminons avec une estimation du nombre d'établissements signataires d'un protocole.

La deuxième partie est la plus volumineuse du rapport, car elle concerne les établissements signataires d'un protocole CLSC-CPE. Elle comporte cinq chapitres.

Le premier est bref et présente une vue d'ensemble des établissements signataires et des protocoles.

Le deuxième chapitre s'intéresse au processus d'implantation des protocoles. Nous aborderons d'abord les relations que les CPE et les CLSC entretenaient avant de signer un protocole. Nous verrons ensuite comment l'information concernant les protocoles a été diffusée auprès des établissements et s'ils ont été incités à conclure de telles ententes. Suivra l'examen des raisons ayant poussé les CPE et les CLSC à s'engager dans un protocole. Enfin, différents aspects de la démarche ayant mené à la conclusion d'un protocole seront abordés, notamment les difficultés éprouvées et les facteurs l'ayant facilitée, ainsi que la satisfaction des partenaires à l'égard du processus.

Le troisième chapitre est consacré à la réservation pour le CLSC de places en CPE dans le cadre des protocoles. Avant toute chose, nous tenterons de préciser l'objet même de la discussion, en l'occurrence le concept de place

2. Maintenant ministère de la Famille et des Aînés.

3. Maintenant Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux.

4. Maintenant Association québécoise des centres de la petite enfance.

5. Maintenant Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance.

réservée. Nous examinerons ensuite comment on arrive à déterminer le nombre et le type de places réservées ainsi que les caractéristiques des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005. Nous nous attarderons par la suite au fonctionnement de la réservation de places. Nous traiterons des modalités concrètes d'accès aux places réservées ainsi que des conditions d'occupation et de « sortie » de ces places réservées. Nous conclurons ce chapitre en abordant la question de la gestion des places vacantes. Nous en apprécierons l'ampleur et examinerons les raisons pour lesquelles des places demeurent vacantes. Nous verrons ensuite les stratégies qui sont utilisées pour combler ces places.

Au quatrième chapitre, nous abordons les résultats des protocoles. Nous examinerons donc si l'accès des partenaires aux services de l'autre, le principal résultat attendu des protocoles, s'est réalisé. Nous commencerons par nous attarder à la facilité à joindre le partenaire depuis la signature du protocole. Puis, nous nous intéresserons au point de vue des CPE. Nous aborderons d'abord leur perception des services reçus et de la concertation établie dans le cadre du protocole. Nous verrons ensuite quels effets ils perçoivent du protocole sur les services offerts par le CLSC, en comparant la situation avant le protocole à celle qui a cours depuis. Nous verrons également les facteurs pouvant expliquer la variabilité des services offerts aux CPE par les différents CLSC. Nous examinerons ensuite le

point de vue des CLSC concernant l'accès aux places en CPE dans le cadre des protocoles. Nous tracerons d'abord un portrait de l'utilisation des places réservées et des motifs de leur utilisation. Nous examinerons ensuite les contraintes dans l'accès aux places réservées. Suivront l'appréciation des CLSC concernant l'accès aux places réservées et l'effet perçu du protocole sur cet accès.

Le cinquième et dernier chapitre de cette partie propose un bilan sur les protocoles. Nous verrons d'abord si les protocoles ont subi des changements depuis leur signature ou ont été soumis à une révision pour les améliorer. Nous présenterons ensuite les limites des protocoles, puis certains facteurs qui, du point de vue des CPE, contribuent le plus à leur succès. Les difficultés éprouvées dans l'application des protocoles ainsi que leurs avantages tels que perçus par les CPE et les CLSC seront finalement abordés.

La troisième partie s'intéresse aux établissements non signataires. Quelques précisions concernant leur situation vis-à-vis des protocoles seront d'abord apportées. Puis, comme nous l'avons fait pour les établissements signataires et en comparaison avec ceux-ci, nous examinerons l'état des relations entre les deux types d'établissements ainsi que l'information qu'ils ont eue sur les protocoles. Nous examinerons enfin les raisons pour lesquelles ils n'ont pas signé de protocole.

Partie 1 : Les grandes lignes de l'évaluation

Dans cette première partie, nous abordons les grands paramètres ayant encadré la conduite de cette évaluation. Nous présentons d'abord l'objet d'évaluation, à savoir l'entente-cadre et les protocoles CLSC-CPE, puis les objectifs de l'évaluation. Nous faisons ensuite état des principales considérations méthodologiques de l'évaluation, puis nous proposons une estimation du nombre d'établissements signataires d'un protocole.

1. Objet de l'évaluation

Avant de discuter de l'évaluation du protocole CLSC-CPE, il convient de faire un retour sur le protocole lui-même et de préciser les besoins à l'origine de cette mesure, les objectifs poursuivis et les actions prévues pour atteindre les objectifs.

Besoin à l'origine de l'entente-cadre favorisant l'adoption de protocoles CLSC-CPE

En 2002, au moment de la signature de l'entente-cadre, les signataires constataient que des partenariats dynamiques existaient entre des CPE et des CLSC dans certaines régions, mais que la collaboration et l'échange de services étaient beaucoup moins développés dans d'autres régions. L'entente-cadre est donc née d'un besoin d'accentuer la collaboration entre les CPE et les CLSC et de favoriser une meilleure complémentarité des services de ces deux types d'organismes. Plus précisément, l'entente-cadre et les protocoles dont elle fait la promotion visent à augmenter l'accès des CPE aux services sociaux et de santé offerts par les CLSC et à augmenter l'accès des CLSC aux places en services de garde éducatifs en CPE, ultimement pour mieux répondre aux besoins des clientèles. Avant l'entrée en vigueur de l'entente-cadre, en effet, la situation pouvait être particulièrement difficile pour certains CLSC et leur clientèle de familles et d'enfants vulnérables : dans un contexte de pénurie de places en services de garde, les besoins de garde éducative pour favoriser la prévention, la stimulation précoce ou le répit

parental restaient souvent sans réponse. Par ailleurs, des CPE qui recevaient des enfants recommandés par le CLSC ne bénéficiaient pas toujours du soutien de celui-ci.

D'autres ententes de collaboration plus ou moins formelles existaient entre des CLSC et des CPE avant 2002. C'est cependant la première fois qu'une entente-cadre lie aussi formellement à l'échelle nationale les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau des services de garde. C'est également la première fois qu'un mécanisme financier est prévu pour favoriser l'accès aux services de garde en permettant la réservation de places. En effet, le ministère de la Famille et de l'Enfance s'engage, entre autres, à assumer les coûts des places réservées pour les CLSC lorsqu'elles sont vacantes, à condition que chaque CPE signataire d'un protocole ne réserve pas plus de 5 % de ses places au CLSC.

Objectifs des protocoles

L'objectif général des travaux qui ont mené à l'entente-cadre était de « rendre accessibles les services offerts par chaque partenaire, partout au Québec⁶ ». D'après l'entente-cadre, un protocole entre un CLSC et un CPE devrait quant à lui contribuer à la construction d'un partenariat favorisant la continuité de l'intervention auprès des enfants et de leur famille et la collaboration avec les parents. Un protocole devrait aussi permettre de « préciser les besoins, les rôles et les responsabilités de chacun et [...] de baliser certaines pratiques favorisant une meilleure complémentarité des services auprès de leurs usagers communs » (p. 6). Chaque protocole doit être

6. MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE, *Protocole CLSC-CPE. Guide d'implantation, entente-cadre et protocole-type*, Québec, Le Ministère, mars 2002, p. 5.

adapté à la réalité locale, mais l'objectif spécifique des protocoles est de « définir l'offre de services de santé et de services sociaux de base aux enfants fréquentant les CPE et [d'] assurer l'accessibilité aux CPE pour les enfants dont le dossier relève du CLSC » (p. 30).

Actions entreprises ou prévues pour atteindre les objectifs

En vertu de l'entente-cadre, diverses actions étaient prévues afin d'atteindre les objectifs fixés :

- Les partenaires nationaux ont signé une entente-cadre et ils ont collaboré à la mise au point d'un guide d'implantation du protocole d'entente entre les CLSC et les CPE ainsi qu'à la rédaction d'un protocole type pouvant servir d'exemple à ceux qui veulent négocier une entente.
- Dans l'entente-cadre, les partenaires nationaux s'engagent à promouvoir et à favoriser la signature de protocoles d'entente (les partenaires proposent un modèle de protocole; les deux ministères publient et distribuent l'entente-cadre et le protocole type dans leur réseau respectif; l'Association des CLSC et des CHSLD et les associations de CPE les font connaître à leurs membres).
- Les partenaires s'engagent à soutenir l'implantation des protocoles (production d'un guide de soutien administratif par les deux ministères; engagement du ministère de la Famille et de l'Enfance à ne pas pénaliser financièrement un CPE pour une place demeurée vacante dans le cadre de l'application du protocole; engagement de l'Association des CLSC et des CHSLD à inciter ses membres à participer à des sessions régionales d'information sur les protocoles; engagement des associations de CPE à soutenir les regroupements régionaux pour qu'ils tiennent des sessions de formation sur les protocoles, engagement de l'Association des CLSC et des CHSLD et des associations de CPE à inciter leurs membres à signer un protocole).
- Dans l'entente-cadre toujours, les partenaires s'engagent à assurer le suivi et la révision du protocole (les deux ministères forment un comité de suivi pour effectuer des bilans annuels et au besoin apporter des modifications; tous les signataires participent à ce

comité; le ministère de la Famille et de l'Enfance analyse les protocoles signés; l'Association des CLSC et des CHSLD et les associations de CPE recueillent les renseignements sur l'application des protocoles).

- Dans le guide d'implantation, on présente les rôles et les services offerts par les CLSC et les CPE. On définit certaines modalités et certains objets de partenariat :
 - Le respect de la confidentialité, grâce à l'obtention du consentement écrit de la personne au sujet de laquelle des renseignements confidentiels sont transmis, et l'utilisation confidentielle de l'information (non définie dans le document).
 - Le territoire couvert par le CLSC : le CLSC offre des services à la population qui habite son territoire. Si un enfant fréquentant un CPE du territoire du CLSC a besoin de services sociaux ou de santé mais habite à l'extérieur dudit territoire, il est dirigé vers le CLSC du territoire qu'il habite.
 - Les places réservées en CPE : pour assurer l'accès aux CPE pour les enfants suivis en CLSC, un maximum de 5 % des places d'un CPE signataire d'un protocole peuvent être réservées pour le CLSC et financées par le ministère de la Famille et de l'Enfance lorsqu'elles sont vacantes.
- On précise également dans le guide les étapes de négociation d'un protocole entre CLSC et CPE et on prévoit certaines actions de suivi.
- Dans le protocole type, on suggère notamment aux CLSC et aux CPE de préciser leurs engagements communs, par exemple organiser des formations conjointes et prévoir des mécanismes d'échange. On invite aussi chacun à préciser la nature et le volume des services qu'il s'engage à fournir au partenaire dans le cadre du protocole ainsi que, le cas échéant, le mécanisme d'accès à ces services.

2. Questions et objectifs d'évaluation

L'entente-cadre, en faisant la promotion des protocoles d'entente CLSC-CPE, voulait favoriser une meilleure accessibilité réciproque et la continuité des services offerts par les CLSC et les CPE sur l'ensemble du territoire québécois. De nombreux protocoles ont été signés dans la plupart des régions du Québec, mais une part non négligeable d'établissements, voire tous les établissements d'une même région, n'ont pas adhéré à un tel protocole.

L'évaluation comporte ainsi deux volets. Dans le premier volet, elle s'intéresse aux établissements signataires d'un protocole afin d'examiner si les ententes intervenues se sont traduites par l'implantation de protocoles satisfaisants pour les deux parties. Dans le second volet, l'évaluation se tourne du côté des établissements non signataires pour tenter de mieux comprendre leur situation vis-à-vis des protocoles.

L'évaluation s'intéresse d'abord à l'implantation des protocoles. De quels renseignements préalables les CPE et les CLSC qui ont signé une telle entente disposaient-ils? S'agissait-il pour les signataires d'une collaboration nouvelle ou était-ce plutôt la formalisation de relations déjà bien établies antérieurement? Qu'est-ce qui a incité les partenaires à s'engager dans un protocole? Le processus ayant conduit à la signature de l'entente s'est-il déroulé à la satisfaction des parties? A-t-on connu des difficultés particulières au cours de ces échanges et, à l'inverse, a-t-on pu compter sur des facteurs favorables? Voilà les grandes questions ayant trait à la mise en place des protocoles auxquelles l'évaluation tente de répondre.

L'évaluation porte aussi sur l'application des protocoles. Comment la collaboration entre les partenaires se concrétise-t-elle sur le terrain? Des mécanismes visant à assurer une meilleure collaboration entre les partenaires ont-ils été mis au point et sont-ils utilisés? Comment les CPE déterminent-ils le nombre de places qu'ils réserveront pour le CLSC, quels facteurs entrent en ligne de compte? De quelle manière s'effectue par la suite la gestion de ces places réservées? Selon quelles modalités les places réservées sont-elles occupées? Ce sont quelques points relatifs au fonctionnement des protocoles

sur lesquels l'évaluation s'attarde plus particulièrement.

L'évaluation s'intéresse enfin aux retombées des protocoles. La signature d'un protocole a-t-elle amélioré l'accès pour les CPE à des services sociaux et de santé? A-t-elle permis une offre de service additionnelle, un meilleur soutien pour les enfants recommandés par le CLSC? De leur côté, les CLSC sont-ils satisfaits de l'accès aux CPE pour les enfants à qui ils en recommandent la fréquentation? Le nombre et les caractéristiques des places réservées correspondent-ils à leurs besoins? Et plus largement, quelles perceptions les deux partenaires ont-ils des avantages de l'implantation de tels protocoles et de leurs difficultés d'application?

Le second volet de l'évaluation vise à explorer les raisons expliquant la non-signature de protocoles de la part de certains CLSC et CPE. Ignorent-ils simplement l'existence de l'entente-cadre? Collaborent-ils déjà d'autres manières, ou ont-ils vécu des expériences négatives de partenariat? En outre, en parallèle à ces raisons se pose la question de savoir si les protocoles d'entente constituent un mécanisme qui est utilisé au maximum de ses possibilités. Tous les protocoles souhaités, que ce soit par les CLSC ou les CPE, se sont-ils concrétisés? C'est pourquoi l'évaluation se penche également sur la promotion qui a été faite des protocoles et sur l'existence d'éventuelles collaborations en dehors des protocoles.

Dans l'esprit des questions d'évaluation que nous venons d'énoncer, les objectifs de l'évaluation sont les suivants :

- Objectif 1 : Décrire les processus d'implantation et d'application des protocoles.
- Objectif 2 : Évaluer les retombées des protocoles sur l'accès mutuel des CPE et des CLSC à leurs services.
- Objectif 3 : Déterminer les raisons expliquant le non-recours à la signature de protocoles de la part de certains CLSC et CPE.

3. Principales considérations méthodologiques⁷

La démarche d'évaluation s'appuie principalement sur des méthodes quantitatives, mais certaines dimensions de l'évaluation ont nécessité le recours à des méthodes qualitatives. La collecte de données a ainsi utilisé deux moyens : les groupes de discussion et les enquêtes téléphoniques.

Quatre groupes de discussion ont été organisés avec des CPE signataires d'un protocole CLSC-CPE afin de recueillir de l'information sur certains aspects de l'application des protocoles. Ces groupes, composés de gestionnaires, ont été réunis à la fin d'octobre 2005 dans quatre régions du Québec (Montérégie, Laurentides, Montréal et Bas-Saint-Laurent). Les entrevues ont été transcrites, et le matériel recueilli a ensuite été soumis à une analyse thématique de manière à permettre de saisir la diversité des expériences.

Quatre enquêtes téléphoniques ont été menées. La population visée par chacune d'elles était respectivement :

- les CPE ayant signé un premier protocole avant le 1^{er} juillet 2005;
- les CLSC ayant signé un premier protocole avant le 1^{er} juillet 2005;
- les CPE qui, au moment de l'enquête, n'avaient pas signé de protocole, à l'exception des CPE offrant leurs services exclusivement à des communautés autochtones et de deux CPE ouverts récemment;
- les CLSC qui, au moment de l'enquête, n'avaient pas signé de protocole, à l'exception de ceux offrant leurs services exclusivement à des communautés autochtones.

Les enquêtes ont été menées auprès de tous les CPE signataires et de tous les CLSC signataires et non signataires. Dans le cas des CPE non signataires, l'enquête a été effectuée auprès d'un échantillon. Mentionnons que nous avons retenu,

7. On trouvera à l'annexe 2 la présentation détaillée des aspects méthodologiques de l'évaluation.

pour les besoins de l'évaluation, l'unité administrative que constituaient les anciens CLSC, avant leur regroupement au sein des centres de santé et de services sociaux (CSSS).

La conduite des enquêtes a été confiée à la firme Écho Sondage, de Montréal⁸. La liste des CPE et la liste des CLSC, selon qu'ils étaient signataires ou non d'un protocole, ont préalablement été établies d'après l'information détenue au Ministère. Ces listes ont été transmises à la maison de sondage qui, dans le cas des CPE non signataires, en a tiré un échantillon. Les enquêtes se sont déroulées entre le 9 décembre 2005 et le 17 janvier 2006. Le taux de réponse obtenu est très élevé : 95 % ou plus dans le cas des CPE et CLSC présumés signataires, et près de 90 % dans le cas des établissements présumés non signataires. En outre, on n'observe aucun biais important dû à la non-réponse quand on compare la distribution régionale des établissements ayant complété une entrevue téléphonique à celle des établissements visés.

Nous avons envisagé qu'il y avait un certain sous-dénombrement des établissements signataires dans les listes que nous avons fournies à la firme de sondage, et les enquêtes sont venues le confirmer⁹. Ainsi, 56 CPE à qui nous avons accordé le statut de CPE non signataire lors de la constitution des listes ont révélé à l'enquête avoir signé un protocole CLSC-CPE, dont 37¹⁰ avant le 1^{er} juillet 2005. Parmi les CLSC présumés non signataires, neuf avaient en fait signé un protocole, dont trois avant le 1^{er} juillet 2005. La taille finale des populations d'établissements ayant participé aux enquêtes et ayant complété une entrevue est présentée au tableau 1.

Le traitement des données issues des enquêtes a été effectué conjointement par les deux conseillères en évaluation du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et la firme

8. Le rapport méthodologique de la firme Écho Sondage est présenté à l'annexe 3.

9. À noter que des CPE ont pu faire parvenir une copie de leur protocole au Ministère durant l'intervalle d'environ deux mois qui s'est écoulé entre la constitution des listes aux fins des enquêtes et la tenue des enquêtes.

10. Nombre auquel s'ajoute un autre CPE, qui n'a pas complété l'entrevue.

Tableau 1
Nombre d'établissements ayant complété une entrevue, selon le statut
vis-à-vis des protocoles établi par les enquêtes

Statut vis-à-vis des protocoles découlant des enquêtes	CPE	CLSC
Établissement signataire avant le 1 ^{er} juillet 2005	359	93
Établissement non signataire au moment de l'enquête	254*	32
Total	613	125

* Rappelons qu'il s'agit dans ce cas d'un échantillon et non de la population.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

de sondage. L'analyse des données, quant à elle, a été assurée par les conseillères du Ministère.

Dans ce rapport, les résultats obtenus grâce aux groupes de discussion et ceux provenant des enquêtes téléphoniques sont intégrés de manière à éviter les redondances et à rendre la lecture plus vivante. Les résultats qualitatifs viennent tantôt illustrer les résultats quantitatifs, tantôt aider à approfondir des aspects qu'il aurait été impossible d'appréhender par enquête téléphonique. Il importe de préciser que les résultats qualitatifs présentent la diversité des situations rencontrées mais ne permettent pas, contrairement aux résultats quantitatifs, des généralisations statistiques. Dans le texte, nous prenons le soin de distinguer les deux types de résultats.

Comme la vaste majorité des personnes ayant fourni l'information nécessaire à l'étude sont des femmes, et afin d'assurer l'anonymat des propos des hommes, nous utiliserons le genre féminin pour tous et toutes les désigner. Par ailleurs, certains résultats de l'enquête auprès des établissements signataires seront examinés en faisant la comparaison entre les régions; on ne commentera toutefois pas les résultats lorsqu'ils s'appuient sur moins de dix cas¹¹. En outre, sauf exception, tous les tableaux présentant la répartition d'une variable selon la région figurent à l'annexe 1, de manière à alléger le texte. Mentionnons enfin que, pour les résultats d'enquête, lorsque plus de 10 % des répondantes ont répondu à la question posée qu'elles ne savaient pas, nous l'indiquons dans une note sous la figure ou le tableau concerné.

11. Sauf dans le cas d'un tableau qui concerne les CLSC signataires.

4. Estimation du nombre d'établissements signataires d'un protocole

Dans cette section, nous allons un peu au-delà du cadre prévu pour cette évaluation en abordant l'estimation que l'on peut faire, au terme de l'exercice, du nombre de CPE ayant signé un protocole CLSC-CPE. Ajoutons que le nombre de CPE signataires correspond *grosso modo* au nombre de protocoles signés, étant donné que la grande majorité des CPE n'ont conclu qu'un seul protocole, comme on le verra plus loin.

Comme nous le disions à la section précédente, les enquêtes ont révélé la présence d'un certain nombre de « transfuges », c'est-à-dire des CPE qui étaient présumés non signataires d'après l'information dont nous disposions avant d'effectuer l'enquête et dont l'entrevue téléphonique a révélé qu'ils étaient signataires d'un protocole CLSC-CPE. Essentiellement, la méthode d'estimation du nombre total de CPE signataires consiste à ajouter au nombre de CPE connus comme étant signataires par suite des enquêtes une part estimée de CPE basée sur les proportions de « transfuges » observées. En appliquant ces proportions de « transfuges » aux établissements présumés non signataires qui n'ont pas été joints par l'enquête, on obtient une estimation que nous jugeons valable du nombre total de CPE ayant signé un protocole¹².

12. La méthode utilisée pour obtenir cette estimation est présentée en détail dans la méthodologie (annexe 2). Voir aussi le rapport méthodologique de la firme Écho Sondage (annexe 3).

Le tableau 2 présente, outre le nombre estimé de CPE signataires pour l'ensemble du Québec, le nombre de cas connus à la suite des enquêtes ainsi que le nombre que nous avons indiqué à la maison de sondage.

On estime donc qu'il y aurait au total 467 CPE qui auraient signé un protocole CLSC-CPE. Ce nombre est supérieur de plus de 100 à ce que les données que le Ministère détenait en novembre 2005 indiquaient. En outre, selon l'estimation, la proportion de CPE signataires atteindrait presque la moitié de l'ensemble des CPE québécois, exception faite des CPE autochtones.

Par ailleurs, si on considère les cas connus de CPE signataires par suite de la tenue des enquêtes, on voit que c'est 43 % de l'ensemble des CPE qui ont signé un protocole.

Nous aurions aimé présenter une estimation du nombre total de CPE signataires par région, mais en raison des petits nombres dans de nombreuses régions, l'estimation qu'on pouvait en faire ne nous semblait pas suffisamment fiable. Nous présentons donc, au tableau 3, le nombre de CPE par région selon les cas connus par suite

des enquêtes. On se rappellera toutefois que, pour l'ensemble du Québec, on estime qu'il y aurait 53 CPE signataires additionnels.

C'est en Montérégie qu'on trouve le plus grand nombre de CPE signataires (76), alors que dans les régions de Laval et du Nord-du-Québec, on n'en compte aucun. Quand on examine la proportion de CPE signataires par rapport à l'ensemble des CPE de chaque région, on voit que, dans six régions, cette proportion est supérieure à 80 %. Les régions qui comptent les plus fortes proportions de CPE signataires sont, dans l'ordre, celles des Laurentides, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord. Par ailleurs, outre les deux régions n'ayant aucun CPE signataire, c'est dans les régions de l'Outaouais (15 %) et de Montréal (21 %) qu'on trouve les proportions les plus faibles.

Ajoutons en terminant que, selon les estimations du nombre total d'établissements signataires d'un protocole avant le 1^{er} juillet 2005, la proportion des CPE signataires joints par l'enquête serait de 86 % et, dans le cas des CLSC, ce serait presque la totalité, soit 97 % (tableau 4).

Tableau 2
Nombre et proportion de CPE signataires, selon différentes sources d'information

Nombre de CPE	CPE signataires		
	Avant le 1 ^{er} juillet 2005	Après le 30 juin 2005	Total
Établi d'après les données du Ministère (nov. 2005)	345	13	358
Connu à la suite des enquêtes auprès des CPE (déc. 2005)	382	32	414
Estimé d'après les résultats des enquêtes	417	50	467
Proportion de CPE signataires par rapport à l'ensemble des CPE (963*)			
Établi d'après les données du Ministère (nov. 2005)	35,8 %		37,2 %
Connu à la suite des enquêtes (déc. 2005)	39,7 %		43,0 %
Estimé d'après les résultats des enquêtes	43,3 %		48,5 %

* Il s'agit du nombre total de CPE, excluant les CPE autochtones, soit 963.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 3
Nombre et proportion de CPE signataires d'un protocole selon la région,
établis en fonction des cas connus par suite des enquêtes

Région	Nombre (N)	% du nombre total de CPE dans la région*
Bas-Saint-Laurent	(19)	82,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	(24)	70,6
Capitale-Nationale	(34)	33,7
Mauricie	(10)	30,3
Estrie	(27)	51,9
Montréal	(56)	20,5
Outaouais	(8)	15,4
Abitibi-Témiscamingue	(5)	27,8
Côte-Nord	(14)	87,5
Nord-du-Québec	(0)	0,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	(8)	88,9
Chaudière-Appalaches	(39)	83,0
Laval	(0)	0,0
Lanaudière	(31)	81,6
Laurentides	(48)	88,9
Montérégie	(76)	52,8
Centre-du-Québec	(15)	65,2
Total	(414)	43,0

* Il s'agit du nombre total de CPE, excluant les CPE autochtones.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 4
Établissements ayant complété une entrevue, par rapport au nombre total estimé
d'établissements ayant signé un protocole avant le 1^{er} juillet 2005

Établissements signataires avant le 1 ^{er} juillet 2005	CPE	CLSC
Nombre ayant complété une entrevue	359	93
Nombre total estimé	417	96
Proportion ayant complété une entrevue	86,1 %	96,9 %

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Partie 2 : Les établissements signataires

1. Vue d'ensemble

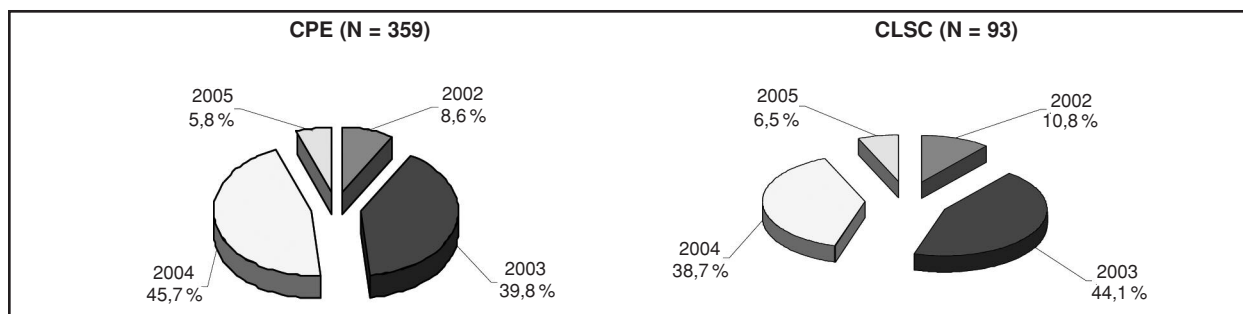
Cette première section présente une vue d'ensemble des établissements signataires et des protocoles. L'entente-cadre a été signée en mars 2002 et depuis, des protocoles ont été signés entre CPE et CLSC.

Comme on peut le voir à la figure 1, c'est surtout en 2003 et en 2004 que les établissements ont conclu leur première entente (notons que, pour 2005, il n'y a que la moitié de l'année qui est prise en compte). La conclusion d'un premier protocole a progressé au cours de ces deux années pour les CPE, alors qu'on constate l'inverse pour les CLSC.

Mais cela ne signifie pas pour autant que les CLSC ont signé moins de protocoles en 2004 qu'en 2003. Il importe à ce propos de souligner qu'il s'agit ici du premier protocole signé. Or, comme on le verra, la très vaste majorité des CPE n'ont signé qu'un seul protocole, alors qu'une minorité de CLSC sont dans ce cas. Ainsi, pendant que des CLSC signaient leur premier protocole en 2004, il y a tout lieu de croire que d'autres en étaient à la signature de leur deuxième protocole, voire de leur troisième ou même de leur dixième.

Les CPE, mais surtout les CLSC, peuvent avoir signé plus d'un protocole. C'est ce que montre le tableau 5.

Figure 1
Année de signature du premier protocole par les CPE et les CLSC



Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 5
Nombre de protocoles signés par les CPE et les CLSC

Nombre de protocoles signés	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
1	96,1	(345)	15,1	(14)
2	3,6	(13)	20,4	(19)
3	0,3	(1)	18,3	(17)
4			11,8	(11)
5 à 9			23,7	(22)
10 ou plus			10,8	(10)
Total	100,0	(359)	100,0	(93)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

On peut voir que la très vaste majorité des CPE n'ont signé qu'un seul protocole. Pour les CLSC, le portrait est tout autre. Le nombre de protocoles conclus varie de un jusqu'à trente dans le cas d'un CLSC. Les CLSC ont signé en moyenne près de cinq protocoles, cependant que plus de la moitié d'entre eux en ont signé trois ou moins.

Selon l'entente-cadre, les protocoles CLSC-CPE devraient inclure une clause prévoyant que des places en CPE sont réservées pour des enfants dont le dossier ou celui de leur famille relève du CLSC. Un certain nombre de protocoles ne prévoient toutefois pas cette disposition. Ainsi, pour 5 % des CPE environ, le protocole ne comprend pas la réservation de places et, dans tous les cas, il s'agit de CPE n'ayant signé qu'un seul protocole.

Tableau 6
Type de protocole signé par les CPE

Type de protocole	%	(N)
Réservation	94,7	(340)
Priorisation	3,1	(11)
Sans réservation ni priorisation	2,2	(8)
Total	100,0	(359)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Du côté des CLSC, tous ont au moins un protocole prévoyant la réservation; l'un d'eux a mentionné cependant que cette clause ne fait pas partie de tous les protocoles qu'il a signés. Il en a donné comme raison que, compte tenu du grand nombre de protocoles qu'il a conclus, la

réservation de places avec tous les CPE ne lui apparaît pas utile, car cela ne correspond pas à ses besoins.

Également interrogés sur la raison expliquant l'absence de réservation de places pour le CLSC dans leur protocole, les CPE évoquent comme principale raison le refus d'avantager les enfants recommandés par le CLSC au détriment d'autres enfants (enfants recommandés par d'autres organismes, enfants sur la liste d'attente du CPE, enfants ayant des besoins particuliers déjà présents au CPE, CPE en milieu de travail). D'autres considèrent que les besoins du CLSC sont insuffisants pour justifier la réservation de places dans leur CPE. Ajoutons que certains CPE disent donner une priorité au CLSC pour l'accès aux places, mécanisme qu'ils jugent satisfaisant, voire plus avantageux en raison de sa flexibilité.

D'après les renseignements fournis par les CPE, on trouve des protocoles de type priorisation dans quelques régions, principalement dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches. Les protocoles dits sans réservation ni priorisation sont surtout présents dans la région de Montréal (données non présentées).

Certains établissements, peu nombreux, ont mis fin à leur protocole (tableau 7). Dans le cas des CPE, tous n'avaient qu'un seul protocole, alors que dans le cas des CLSC, ils en avaient plusieurs et tous les protocoles ont été résiliés. Quant à savoir qui a pris la décision, les CLSC ont déclaré l'ignorer. Pour leur part, les CPE affirment majoritairement que ce sont les deux établissements qui ont pris la décision d'un commun accord, alors que d'autres déclarent que l'initiative en revient au CPE (données non présentées).

Tableau 7
Présence d'au moins un protocole en vigueur chez les CPE et les CLSC signataires

Au moins un protocole en vigueur	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Oui	97,5	(350)	97,8	(91)
Non	2,5	(9)	2,2	(2)
Total	100,0	(359)	100,0	(93)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Le manque d'intérêt ou d'initiative de leur part est avancé par les CLSC pour expliquer l'abandon des protocoles. Du côté des CPE, la principale raison est que les places réservées n'étaient pas utilisées par le CLSC. Quelques CPE mentionnent leur insatisfaction à l'égard des services reçus du CLSC ou l'absence d'avantages particuliers liés au protocole comme raison d'avoir mis fin à leur protocole.

2. Implantation des protocoles

Dans cette section, nous aborderons au préalable les relations que les CPE et les CLSC entretenaient entre eux avant de signer un protocole. Nous nous attacherons ensuite à décrire divers aspects du processus d'implantation des protocoles. Nous examinerons d'abord comment l'information concernant les protocoles a été diffusée auprès des établissements et s'ils ont été incités à conclure de telles ententes. Nous verrons par la suite les raisons qui les ont poussés à signer un protocole ainsi que différents aspects de la démarche ayant mené à la conclusion d'un protocole.

2.1 Relations entre les parties avant la signature du protocole

Les relations que les CPE et les CLSC entretenaient entre eux avant de signer un protocole ne sont pas analogues partout. Si certains partenaires avaient des relations fréquentes, d'autres n'en avaient pas. C'est ce que montrent les résultats présentés ci-dessous, tirés des enquêtes téléphoniques.

On voit d'abord que c'est sensiblement dans les mêmes proportions, entre 36 % et 39 %, que les deux parties rapportent avoir eu des relations fréquentes avec leur vis-à-vis avant la signature du protocole. Mais, pour la majorité des établissements, les relations étaient toutefois moins soutenues. Elles étaient surtout occasionnelles dans le cas des CPE, et variables d'un CPE à l'autre dans le cas des CLSC. L'absence totale de relations était relativement rare et, dans le cas des CLSC, inexistante en principe, bien que l'on puisse penser que, parmi ceux qui disent avoir eu des relations variables selon les CPE, il s'en trouve qui n'entretenaient aucune relation avec certains CPE.

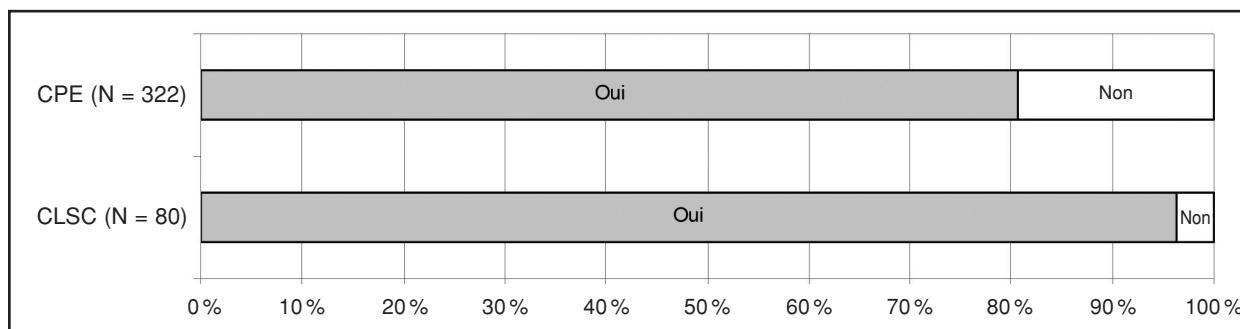
Du côté des CPE, on trouve quelques différences notables selon les régions. Ainsi, l'existence de relations fréquentes avec le CLSC est rapportée dans des proportions plus élevées que la moyenne – par plus de 60 % des CPE – dans trois régions, soit dans celles du Bas-Saint-Laurent, de la Capitale-Nationale et de la Mauricie. À l'inverse, c'est seulement 11 % des CPE qui mentionnent avoir eu des relations fréquentes avec le CLSC dans la région de Lanaudière. Par ailleurs, environ 10 % des CPE des régions de Montréal et de la Montérégie, comparativement à 5 % des CPE pour l'ensemble du Québec, rapportent l'absence de relations avec le CLSC avant la signature du protocole (tableau 1, annexe 1).

Tableau 8
Relations entre les partenaires avant la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC

Relations entre CPE et CLSC	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Aucune relation	4,6	(15)	0,0	(0)
Relations occasionnelles	56,8	(187)	19,5	(17)
Relations fréquentes	38,6	(127)	35,6	(31)
CLSC : relations variables d'un CPE à l'autre	—	—	44,8	(39)
Total	100,0	(329)	100,0	(87)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Figure 2
Demande d'accueil d'enfants adressée aux CPE par le CLSC
au cours de l'année précédant la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC



Note : Dans le cas des CLSC, 14 % ont déclaré qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Au chapitre des échanges entre CPE et CLSC antérieurs à la signature du protocole figure la demande qui pouvait être faite par le CLSC pour que le CPE accueille des enfants qu'il lui recommandait. La presque totalité des CLSC indiquent que, au cours de l'année précédant la signature du protocole, ils ont adressé une telle demande à l'un ou l'autre des CPE avec lesquels ils ont par la suite conclu un protocole. Pour leur part, 81 % des CPE déclarent qu'ils ont reçu une telle demande de la part du CLSC. Concernant l'écart que l'on observe entre CPE et CLSC, il faut considérer que le CLSC pouvait faire affaire avec plusieurs CPE, alors que le CPE ne pouvait habituellement recevoir des demandes que d'un seul CLSC.

Parmi les CPE auxquels le CLSC a demandé d'accueillir des enfants, 79 % indiquent en avoir effectivement accueilli au cours de l'année précédant la signature du protocole et, parmi eux, les trois quarts mentionnent avoir reçu un soutien particulier du CLSC pour ce faire (données non présentées). Soulignons par ailleurs que, si l'on considère l'ensemble des CPE qui concluront un protocole par la suite, c'est plus de la moitié qui ont accueilli des enfants recommandés par le CLSC au cours de l'année précédant la signature du protocole.

La variété dans l'intensité des relations qui existaient entre les partenaires avant la signature des protocoles est également ressortie lors des rencontres des groupes de discussion organisées avec des CPE signataires dans quatre régions du Québec. Les propos échangés per-

mettent en outre d'illustrer les types de relations entretenues ainsi que leur évolution.

On peut ainsi tenter de situer les CPE sur une échelle graduée en fonction de l'intensité de leurs relations avec le CLSC avant la signature du protocole. À une extrémité de l'échelle, on trouve des CPE, peu nombreux, qui n'avaient presque aucun rapport avec le CLSC. Certains d'entre eux n'avaient jamais reçu de demande de la part du CLSC pour accueillir un enfant ayant des besoins particuliers. D'autres avaient eu quelques demandes de ce type par le passé mais n'y avaient pas donné suite, parce que la priorité allait aux enfants de la liste d'attente en vertu des règles de régie interne du CPE. Les CPE de cette catégorie ne recevaient pas non plus de services du CLSC.

À l'autre extrémité, on compte des CPE qui avaient avant le protocole d'excellents échanges, marqués au sceau d'un véritable partenariat avec le CLSC. En général, ils donnaient déjà priorité aux enfants suggérés par le CLSC, mais ne gardaient cependant pas de place vacante pour eux. Ils recevaient en outre de nombreux services de la part du CLSC. Ces CPE sont souvent des CPE qui existent depuis longtemps et qui travaillent dans des milieux défavorisés. Le CLSC a même parfois contribué à la création du CPE. Il faut cependant préciser que, dans ces cas, les relations ont évolué avec le temps pour produire un véritable partenariat, mais que cette évolution ne s'est pas faite sans heurt. Des CPE ont rapporté la tendance initiale du CLSC à orienter des enfants vers le CPE et à se retirer

ensuite, sans autre suivi ou intervention conjointe. C'est souvent après une mise au point sérieuse de la part du CLSC que les choses ont changé :

En 1992, quand je suis entrée, il y avait énormément de références qui provenaient du CLSC en termes de clientèle, et ça s'est toujours fait sans suivi. Alors les enfants qui nous étaient référés, on savait pas quelle était la problématique, qu'est-ce que c'était les attentes du CLSC par rapport à nos services. Là, après six mois, un an de ça, moi j'ai dit : « Bon, ça marche pas, je veux qu'on travaille comme il faut. » Ça fait que c'est moi qui les ai interpellés pis je les ai rencontrés, et j'ai dit : « À l'avenir, j'aimerais ça que les références soient faites avec des suivis, qu'il y ait vraiment une personne qui soit identifiée à ces dossiers-là, pis qu'à l'avenir, on travaille en partenariat. » Alors on a été impliqué à siéger à peu près sur tous les comités au niveau du CLSC, les comités 0 à 5 ans. [...] On travaille vraiment en collaboration très, très étroite depuis 1994. (Groupes de discussion)

Un CPE a rapporté une évolution différente, teintée par les tâtonnements inhérents à la définition des besoins et des rôles de chaque partenaire. La directrice a mis en lumière la bonne volonté du CLSC au début, mais a souligné les ajustements qui ont été nécessaires au fil des ans pour que l'aide proposée par le CLSC corresponde vraiment aux besoins du CPE et des enfants :

Ça fait environ depuis 1995 que nous, on est en partenariat avec le CLSC X [...]. Dans ce temps-là, on avait l'intervenante sociale, l'orthophoniste, l'infirmière et l'hygiéniste dentaire. On avait tout ce monde-là qui venait. Donc, les premières rencontres je dirais, ils sont entrés dans le CPE en voulant donner plus des thématiques aux éducatrices : au niveau de l'orthophonie, au niveau des interventions sociales avec les parents et tout ça. Ç'a été une façon pour eux d'embarquer dans les CPE. Puis par la suite [...], les éducatrices disaient : « Ils viennent donner des thématiques, mais dans le fond c'est des choses qu'on sait déjà. » Ça fait que tranquillement, on s'est assis avec le CLSC et nous, on disait : [...]

Ce qu'on a besoin, c'est des rencontres avec les éducatrices, qu'ils viennent dans les locaux, venir observer des enfants, des rencontres avec les parents. » Donc, les intervenantes, c'est ce qu'elles ont fait. Elles ont commencé à venir dans le local avec les éducatrices, mais elles intervenaient juste auprès des éducatrices. Là, à un moment donné, ça faisait des petites frictions : « Elle vient me dire quoi faire, elle vient me montrer, c'est pas dans ce sens-là qu'on veut [travailler] ». Il faut trouver une façon pour que autant les intervenantes que les éducatrices soient en partenariat et non en rivalité. [...] Et tranquillement, on a eu un cas, [...] un petit garçon qui est rentré et l'orthophoniste l'avait référé au CPE, sauf que cet enfant-là [...] il avait pas juste un problème de langage, c'était un ensemble de problématiques. [...] Moi, je les ai appelés : « SOS ». « On s'en vient tout de suite. » Il y a eu l'orthophoniste, il y a eu l'intervenante sociale qui est rentrée dans le dossier, après il y a eu l'infirmière. Ils ont ouvert des portes pour faire des évaluations en clinique de pédopsychiatrie pour cet enfant-là. Après, il y a eu une intervenante, une éducatrice spécialisée aussi qui est rentrée dans le dossier. Donc, tout ce monde-là, [...] c'est ce qui a aidé à débloquer [...]. Chaque intervenante a participé, et cet enfant-là a été placé après. Donc, nous, on a comme réalisé [que] c'est ça qu'on veut, avoir un soutien, rencontrer les parents, [...]. Qu'il y ait des notes d'intervention, comment on va intervenir avec cet enfant-là, avec la famille. Et, depuis ce temps-là, on a évolué là-dedans. Puis, quand le protocole est arrivé, ben c'était exactement ce qu'on faisait déjà avec les années. (Groupes de discussion)

Entre les CPE qui n'avaient aucune relation avec le CLSC avant le protocole et ceux qui connaissaient déjà un partenariat bien établi, on retrouve la majorité des CPE rencontrés en groupes de discussion. Plusieurs CPE recevaient des enfants recommandés par le CLSC, certains leur donnaient même priorité, mais le CLSC n'accordait pas de soutien au CPE pour ces enfants après leur admission, et il y avait encore moins de concertation dans l'intervention auprès des enfants. Dans d'autres cas, le CPE recevait du

soutien pour les enfants recommandés par le CLSC, mais pas toujours pour les autres enfants déjà au CPE et ayant des difficultés. Dans d'autres cas encore, le CLSC associait le CPE à des événements communautaires ou à des activités de concertation, mais n'offrait pas de service d'intervention auprès des enfants dans le CPE. Certains CPE recevaient ponctuellement le soutien du CLSC pour certains enfants, sans toutefois bénéficier d'une offre structurée de service.

Dans des cas plus rares, les relations allaient plutôt dans l'autre sens. Le CPE recommandait des enfants et des familles au CLSC ou recevait des services pour l'ensemble de l'établissement, alors que le CLSC ne demandait jamais de place en service de garde pour sa clientèle.

2.2 Information sur les protocoles

Dans le but de promouvoir la signature de protocoles, l'entente-cadre prévoyait divers moyens et attribuait aux partenaires certaines responsabilités pour la diffusion de l'information relative aux protocoles. De manière générale, il apparaît qu'une majorité des établissements signataires ont été bien informés au sujet des protocoles et qu'ils ont été encouragés à en signer.

Par qui les CPE et les CLSC signataires ont-ils entendu parler des protocoles CLSC-CPE pour la première fois? Comme on peut le voir dans les tableaux 9 et 10, la source d'information initiale varie selon le type d'établissement.

Les CPE ont été informés de l'existence des protocoles CLSC-CPE essentiellement par trois sources. Les associations nationales de CPE et les regroupements régionaux de CPE ont été très présents dans cette promotion, puisqu'ils ont été la source initiale d'information pour la moitié des CPE. Pour sa part, le ministère de la Famille et de l'Enfance a servi de courroie de transmission pour un peu plus du quart des CPE, suivi dans une moindre mesure par le CLSC du territoire.

Sur le plan régional, certaines différences sont notables. Dans les régions de l'Estrie et de la Chaudière-Appalaches, 70 % des CPE disent avoir eu leurs premiers renseignements sur les protocoles par une association nationale ou un regroupement régional de CPE. Dans quelques autres régions, une proportion de CPE plus forte que la moyenne, soit 50 % environ, ont obtenu leurs renseignements du ministère de la Famille et de l'Enfance; c'est le cas dans le Bas-Saint-Laurent, la Mauricie, la Côte-Nord et le Centre-du-Québec (tableau 2, annexe 1).

Tableau 9
Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CPE signataires

Source d'information initiale	%	(N)
Une association nationale ou un regroupement régional de CPE	48,6	(169)
Le CLSC du territoire	16,4	(57)
Le ministère de la Famille et de l'Enfance	27,6	(96)
Le département de santé publique	0,6	(2)
Un autre CPE	2,9	(10)
Un collègue de travail (actuel ou ancien)	2,3	(8)
Une table de concertation	1,1	(4)
Une autre source	0,6	(2)
Total	100,0	(348)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 10
Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CLSC signataires

Source d'information initiale	%	(N)
L'Association des CLSC et des CHSLD du Québec	10,7	(9)
Le ministère de la Santé et des Services sociaux	25,0	(21)
La régie régionale de la santé et des services sociaux	25,0	(21)
Le département de santé publique	2,4	(2)
Un autre CLSC	6,0	(5)
Un CPE du territoire ou un regroupement de CPE	3,6	(3)
Quelqu'un du CLSC (patron ou collègue de travail, actuel ou ancien)	19,0	(16)
Le ministère de la Famille et de l'Enfance	2,4	(2)
Une autre source	6,0	(5)
Total	100,0	(84)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Du côté des CLSC, l'association nationale a joué un moins grand rôle. Les deux principales sources d'information pour les CLSC ont été, *ex æquo*, le ministère de la Santé et des Services sociaux et la régie régionale de la santé et des services sociaux¹³, qui, à eux seuls, ont informé la moitié des CLSC. Les échanges informels avec quelqu'un au sein du CLSC ont également constitué une source appréciable d'information pour les CLSC signataires, puisque près de 20 % d'entre eux mentionnent avoir appris l'existence des protocoles de cette manière. Enfin, ce ne sont que 11 % des CLSC qui ont obtenu leurs renseignements de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec.

Toujours d'après l'entente-cadre, il était prévu que les deux ministères¹⁴ distribuent l'entente-cadre et le protocole type dans leur réseau respectif. À ce chapitre, on peut voir à la figure 3 que le ministère de la Santé et des Services sociaux a été un peu plus efficace. Il importe toutefois de souligner que si, dès le départ, ce dernier visait un réseau d'établissements déjà établi, le ministère de la Famille et de l'Enfance s'adressait quant

à lui à un réseau de services de garde en développement.

Plus de 95 % des CLSC mentionnent qu'ils ont reçu du ministère de la Santé et des Services sociaux les documents relatifs aux protocoles, tels que le guide d'implantation ou le protocole type. De leur côté, 88 % des CPE indiquent avoir reçu ces documents du ministère de la Famille et de l'Enfance. Ajoutons qu'on ne trouve pas de différence notable entre les régions du Québec quant à la réception par les CPE de ces documents.

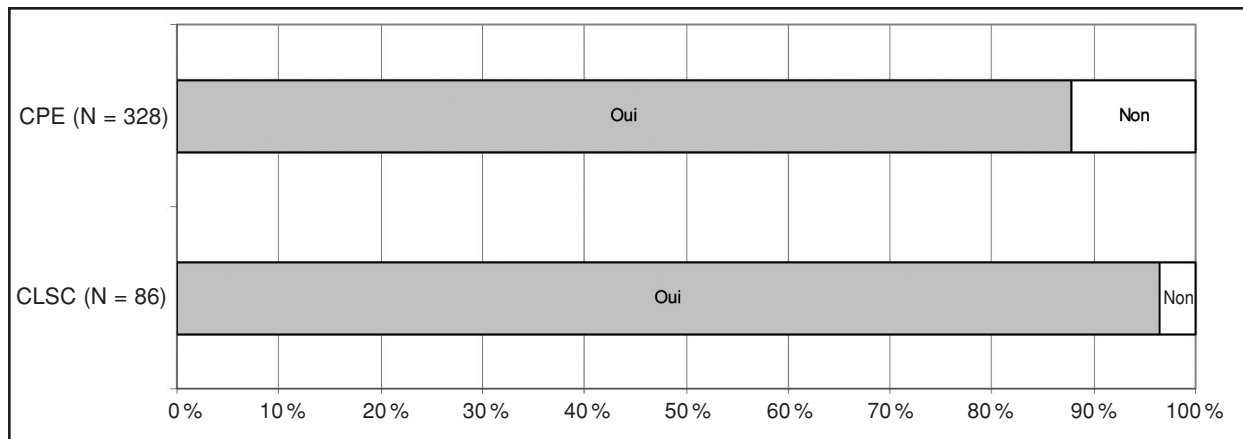
L'organisation de rencontres d'information était également un moyen préconisé par l'entente-cadre pour promouvoir les protocoles. Les associations nationales de chaque type d'établissement s'engageaient à soutenir l'organisation de telles rencontres dans les régions. Près de 80 % des CPE mentionnent que leur association nationale ou leur regroupement régional a organisé des rencontres d'information sur les protocoles CLSC-CPE et, parmi eux, près de 80 % y ont assisté (tableau 11). D'un autre point de vue, si on considère l'ensemble des CPE¹⁵, c'est 53 % des CPE qui ont assisté à une rencontre d'information.

13. Maintenant appelée agence de la santé et des services sociaux.

14. Le ministère de la Famille et de l'Enfance dans le cas des CPE, le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cas des CLSC.

15. C'est-à-dire tous les CPE, y compris ceux qui mentionnent qu'il n'y a pas eu de rencontres organisées dans leur région ou encore qu'ils ne faisaient pas partie d'une association ou d'un regroupement régional.

Figure 3
Réception par les CPE et les CLSC signataires des documents relatifs aux protocoles
en provenance de leur ministère respectif



Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

À l'échelle régionale, on observe quelques différences notables quant à l'organisation de rencontres : dans les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Chaudière-Appalaches, plus de 95 % des CPE déclarent que des rencontres ont été organisées; dans la région de la Mauricie, cette proportion est de 50 % (données non présentées). Sans surprise, on constate que la présence à de telles rencontres, que l'on a établie précédemment à 53 % pour l'ensemble du Québec, se situe aux alentours de 75 % dans le Bas-Saint-Laurent et la Chaudière-Appalaches (tableau 3, annexe 1).

La quasi-totalité des CLSC (95 %) indiquent qu'au sein de leur établissement, les intervenants auprès des familles et des enfants ont été informés de l'existence des protocoles (les autres ne le savaient pas). Pour ce qui est de la manière de faire, on peut voir à la figure 4 que presque tous les CLSC ont transmis l'information verbalement lors de rencontres de groupe. Près des trois quarts ont distribué des documents sur le sujet aux intervenants, alors que plus de 40 % ont utilisé l'échange verbal individuel. Parmi les autres manières, mentionnons la rencontre entre CPE et CLSC, le courriel et le téléphone.

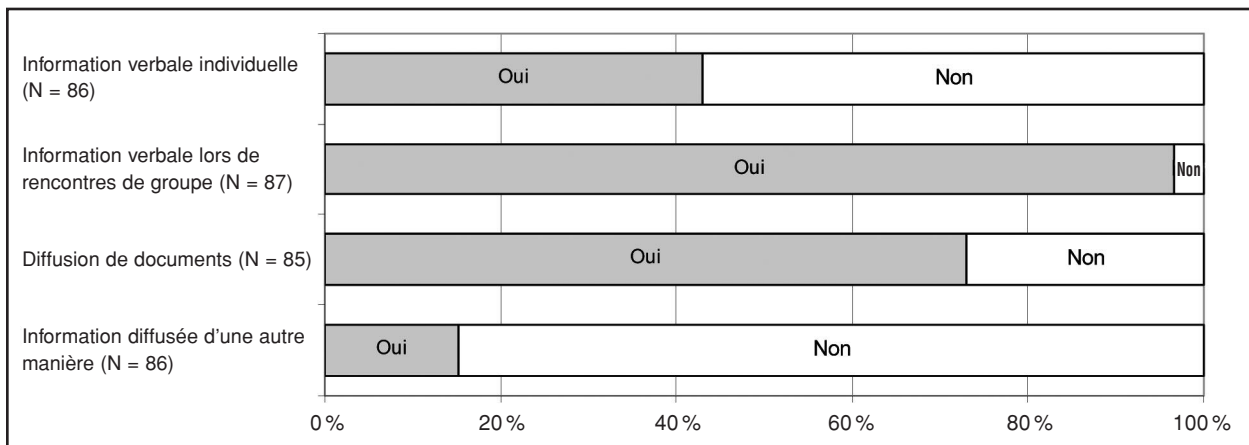
Tableau 11
Organisation de rencontres d'information sur les protocoles par les associations de CPE
et présence à celles-ci des CPE signataires

	Rencontre organisée		Présence	
	%	(N)	%	(N)
Oui	78,4	(240)	78,8	(189)
Non	21,6	(66)	21,3	(51)
Total	100,0	(306)	100,0	(240)

Note : 12 % des CPE ont indiqué qu'ils ne savaient pas si des rencontres avaient été organisées.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Figure 4
Moyens employés par les CLSC signataires
pour informer leurs intervenants de l'existence des protocoles



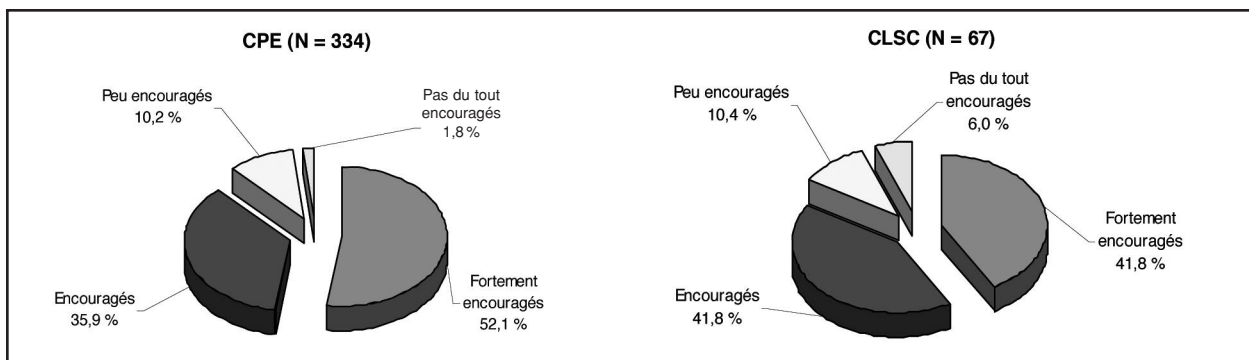
Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

S'il est important pour les établissements d'être bien informés, l'encouragement peut également constituer un facteur important pour passer à l'action. Quelle perception ont les CPE et les CLSC signataires de l'encouragement qu'ils ont reçu de leurs associations respectives¹⁶?

Comme on peut le voir à la figure 5, une large majorité de CPE et de CLSC considèrent qu'ils

ont été encouragés à signer un protocole. Le degré d'encouragement perçu par les CPE est cependant supérieur à celui perçu par les CLSC, et ce, tant parce qu'une proportion plus élevée d'entre eux ont eu le sentiment d'avoir été fortement encouragés que parce qu'une proportion très faible ne se sont pas du tout sentis encouragés. Il importe de souligner ici que les résultats sur la perception des CLSC s'appuient sur la

Figure 5
Encouragement à la signature d'un protocole de la part de leurs associations respectives
perçu par les CPE et les CLSC signataires



Note : Dans le cas des CLSC, 28 % ont indiqué qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

16. Pour les CPE, de la part des associations nationales ou des regroupements régionaux de CPE; pour les CLSC, de la part de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec.

réponse de 72 % seulement des CLSC signataires; en effet, plus du quart des CLSC ont signifié leur ignorance quant à l'encouragement reçu de leur association¹⁷.

Sur le plan régional, en ce qui concerne les CPE, la région de la Chaudière-Appalaches se démarque alors que les trois quarts des CPE y déclarent avoir été fortement encouragés à signer un protocole. À l'inverse, en Mauricie, quatre CPE sur dix indiquent avoir été peu ou pas du tout encouragés par leur association nationale ou leur regroupement régional (tableau 4, annexe 1).

2.3 Mise au point du protocole

Dans cette section, nous verrons d'abord les raisons qui ont poussé les CPE et les CLSC à conclure un protocole. Nous aborderons ensuite divers aspects liés au processus de mise au point du protocole : certaines modalités de la démarche, les difficultés éprouvées ainsi que les facteurs

ayant facilité celle-ci, la satisfaction quant au processus. Notons que, dans le cas des établissements ayant signé plusieurs protocoles – ce qui est surtout fréquent du côté des CLSC –, les renseignements concernent le premier protocole.

2.3.1 Raisons d'avoir adhéré à un protocole

Quelles sont les raisons qui ont incité les CPE et les CLSC à signer un protocole? Comme on le verra, si les motivations des deux types d'établissements se recoupent sur certains points, l'importance de chacune n'est souvent pas la même; en outre, chacun a aussi ses motifs propres.

Deux sources nous permettent d'examiner les motivations des CPE : l'enquête téléphonique et les groupes de discussion. Loin de se contredire, les données issues de ces deux sources vont tout à fait dans le même sens. Le tableau 12 présente les résultats de l'enquête. Soulignons

Tableau 12
Raisons d'avoir adhéré à un protocole, selon les CPE

Raisons	%*	(N)
Correspond à la mission sociale du CPE, pour aider des enfants et des familles dans le besoin, leur permettre l'accès au CPE	42,2	(145)
Pour obtenir des services du CLSC pour les enfants recommandés ou l'ensemble des enfants du CPE	29,9	(103)
Pour officialiser les relations avec le CLSC, encadrer les termes de l'entente	24,4	(84)
Pour faciliter les relations avec le CLSC, pour le partenariat, l'échange de services et d'expertise	18,6	(64)
Parce que cela permettait de réserver des places pour le CLSC sans pénalité financière pour le CPE	5,2	(18)
Pour offrir un meilleur service à la clientèle, élargir les services offerts	4,9	(17)
Parce que c'était recommandé par un tiers (le Ministère, un regroupement de CPE, un autre CPE, une table de concertation) ou par le CLSC	4,4	(15)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'une ou l'autre raison.

Nombre de répondants = 344, nombre maximal de réponses par répondant = 3, nombre de réponses = 446.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

17. Une hypothèse a été examinée pour tenter d'expliquer que nombre de répondantes ne savaient pas dans quelle mesure leur association les avait encouragées, à savoir qu'elles n'étaient pas présentes au CLSC lorsque le protocole a été signé. Or, les trois quarts ont dit occuper leur poste au CLSC depuis 2002 ou avant, et la moitié ont dit s'occuper des protocoles depuis le début.

que les CPE avaient à se prononcer sur ce point par l'entremise d'une question ouverte et qu'ils pouvaient donner plus d'un motif; certains en ont donné jusqu'à trois. Chaque pourcentage du tableau reflète donc la proportion de CPE qui a évoqué le motif spécifié.

La principale raison qui a poussé les CPE à s'engager dans un protocole est mentionnée par plus de 40 % d'entre eux. Elle regroupe ce que nous pourrions appeler des motifs idéologiques, qui renvoient à une certaine conception du rôle social des CPE. Si certains font explicitement référence à leur mission sociale ou à leurs valeurs, d'autres utilisent des termes comme « répondre aux besoins des familles défavorisées », « rendre service aux familles et aux enfants », « venir en aide aux enfants en difficulté » pour qualifier la raison de leur engagement dans un protocole. Chez les CPE qui ont participé aux groupes de discussion, on note également ce genre de motivation, comme en témoignent les propos de cette directrice :

Moi, je sais très bien que les références du CLSC, DPJ, enfants handicapés, quand t'arrives au volet familial, trois fois sur quatre, ils se font refuser. Alors, si on n'ouvre pas les portes toutes grandes en installation, ces gens-là vont se ramasser sur le carreau jusqu'à la fin de leurs jours. Pis ça, moi, je trouve que c'est inacceptable. Ça fait partie des missions des CPE de donner des chances égales à tous les enfants. (Groupes de discussion)

Un autre CPE a pour sa part mentionné avoir senti une obligation morale de compenser les réticences de certains autres CPE qui souhaitaient attendre de voir comment les protocoles fonctionneraient avant d'y adhérer.

La deuxième raison est plus pragmatique : 30 % des CPE déclarent avoir opté pour un protocole dans le but ou l'espoir d'obtenir des services du CLSC. Si le souci d'avoir du soutien pour les enfants recommandés est largement présent, il y a aussi des attentes de services pour l'ensemble des enfants du CPE, notamment ceux ayant des besoins particuliers. De nombreux CPE mentionnent avoir escompté, grâce aux protocoles, un accès plus facile aux services et ressources du CLSC ou l'obtention de services supplémentaires, ce qui est assurément en relation avec la situation qu'ils connaissaient auparavant. Signalons que ce bénéfice attendu des protocoles a également été nommé dans les groupes de discussion comme motif d'avoir adhéré à un protocole.

Dans certains cas où une collaboration avait déjà cours entre le CPE et le CLSC, on voyait d'un

bon œil l'arrivée d'un cadre pour mieux structurer les échanges, ou alors on souhaitait simplement officialiser les relations. Cet autre motif, entendu lors des rencontres des groupes de discussion, a été nommé par le quart des CPE ayant participé à l'enquête téléphonique. Selon eux, l'existence d'un document écrit consolide leurs rapports avec le CLSC, permet d'avoir un fonctionnement clair entre le CPE et le CLSC, d'établir une procédure à suivre, de clarifier les services offerts de part et d'autre, d'avoir des engagements formels entre les deux parties. Certains CPE ont mentionné aussi que cela les assure que le CLSC respecte son offre de service, alors qu'un autre a signalé que, « avec tous les changements, le protocole nous permet de préserver des acquis ».

Environ un CPE sur cinq évoque des motifs se rapportant au développement des relations, des échanges et du partenariat. Si certains CPE disent avoir adhéré à un protocole pour simplement faciliter leurs relations avec le CLSC, très nombreux sont ceux qui nomment comme motivation leur foi dans le partenariat et les expériences d'échanges avec d'autres acteurs du milieu. C'est ainsi que la perspective d'« un beau partenariat à développer » a été évoquée par un CPE lors de l'enquête téléphonique. On escompte aussi beaucoup de l'échange de services et d'expertises à l'intérieur de cette collaboration. Un CPE y a vu un « pont qui se crée entre les deux parties et qui est profitable pour les deux », un autre, un « échange où l'on reconnaît le professionnalisme de chacun dans son domaine particulier ». Plus prosaïquement, un autre a déclaré avoir voulu d'un protocole « pour que chacun puisse profiter de l'expertise de l'autre ». Certains CPE attendent un certain enrichissement de leur compétence grâce aux protocoles : l'occasion de « mieux connaître le CLSC dans sa façon de travailler avec les enfants en difficulté », de « développer des outils et des connaissances pour des cas particuliers, une démystification des enfants en difficulté ». Dans le même ordre d'idées, pour certains CPE rencontrés en groupes de discussion, la conclusion d'un protocole avec le CLSC est une marque de reconnaissance de l'expertise du CPE ou une assise pour assurer cette reconnaissance.

Dans une moindre mesure, trois autres motifs ont été avancés par les CPE pour expliquer leur adhésion à un protocole, et ce, tant à l'enquête que

dans les groupes de discussion. Ainsi, 5 % des CPE ont mentionné que l'absence de perte financière lorsqu'une place réservée par le CLSC reste inoccupée les a incités à s'engager dans un protocole. Sensiblement la même proportion de CPE a évoqué une autre raison : la possibilité, grâce aux protocoles, d'offrir un meilleur service à la clientèle. On peut sans doute voir ce motif plus ou moins comme un corollaire moins explicite de deux motivations précédentes, soit la perspective d'une offre de service additionnelle en provenance du CLSC et d'un échange de services entre organismes.

Enfin, une certaine proportion de CPE (moins de 5 %) ont indiqué qu'ils se sont engagés dans un protocole parce qu'ils se sont sentis fortement incités par un tiers ou par le CLSC à le faire. Certains y ont été poussés par l'encouragement de leur regroupement ou l'exemple d'autres CPE ou, comme l'a dit un CPE, « pour se joindre au mouvement de concertation et de collaboration ». D'autres ont signalé la très forte recommandation, presque l'obligation qui leur était faite par le Ministère (et le gouvernement) ou par le CLSC.

Voyons maintenant quels motifs les CLSC évoquent pour avoir adhéré à un protocole. Comme on peut le voir au tableau 13, deux raisons sont surtout mentionnées fréquemment, et ce, par 35 % des CLSC environ¹⁸.

La possibilité d'avoir accès à des places réservées en CPE pour des enfants dont le dossier ou celui de leur famille relève de leurs services a clairement constitué un facteur-clé de l'engagement des CLSC dans les protocoles.

Comme dans le cas des CPE, mais dans une plus large mesure (35 % contre 24 %), les CLSC disent avoir adhéré à un protocole pour officialiser ou encadrer les relations qu'ils entretenaient déjà avec le CPE¹⁹. Plusieurs CLSC y voyaient, comme les CPE, l'occasion de « clarifier les rôles et les attentes respectives ». C'est le cas de ce CLSC : « Il y avait déjà des intervenants qui donnaient des services pour les CPE, le protocole balisait davantage et permettait de faire connaître les rôles de chacun. » Ajoutons que quelques CLSC mentionnent s'être engagés dans un protocole pour uniformiser leurs relations avec les différents CPE.

Tableau 13
Raisons d'avoir adhéré à un protocole, selon les CLSC

Raisons	%*	(N)
Pour avoir accès à des places réservées en CPE	35,7	(30)
Pour officialiser, clarifier, uniformiser les relations et l'échange de services avec les CPE	34,5	(29)
Pour offrir un meilleur service à leur clientèle	25,0	(21)
Pour favoriser la collaboration, la concertation ou l'échange de services avec les CPE	21,4	(18)
Encouragement ou recommandation à divers niveaux (Ministère, objectifs régionaux)	11,9	(10)
Pour offrir des services aux CPE	3,6	(3)
Autre	2,4	(2)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CLSC ayant évoqué l'une ou l'autre raison.

Nombre de répondants = 84, nombre maximal de réponses par répondant = 2, nombre de réponses = 113.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

18. Comme pour les CPE, les CLSC avaient à se prononcer sur ce point par l'entremise d'une question ouverte. Ils pouvaient donner plus d'un motif, et le maximum observé a été de deux.

19. En principe, la question concernait le premier protocole conclu avec un CPE.

Le quart des CLSC indiquent avoir été incités à signer un protocole afin d'offrir un meilleur service à leur clientèle. Si certains CLSC se bornent à cette explication, d'autres sont plus explicites. À ce chapitre, mentionnons la possibilité d'une meilleure continuité des services, l'amélioration des plans d'intervention auprès des enfants, la possibilité de relations plus continues entre la famille, le CPE et le CLSC, la possibilité de joindre une clientèle à risque à laquelle le CLSC n'avait pas accès auparavant. Pour certains CLSC, le protocole, grâce à la réservation de places, permettait la mise en œuvre d'un nouveau programme qui comportait la fréquentation d'un service de garde.

Le motif suivant, qu'évoque plus d'un CLSC sur cinq, n'est pas sans parenté avec le précédent, mais il met davantage l'accent sur la réciprocité des échanges. Comme pour les CPE plus tôt, plusieurs CLSC ont abordé les protocoles en misant sur la collaboration, l'échange de services et les bénéfices mutuels qu'ils pouvaient en retirer.

Environ 10 % des CLSC indiquent avoir signé un protocole en raison d'incitations en ce sens. Pour certains, il s'agissait d'une recommandation émanant du ministère de la Santé et des Services sociaux, pour d'autres, la signature de protocoles répondait aux objectifs du CLSC. Comme on l'a vu auparavant pour les CPE, au moins un CLSC mentionne qu'il ne voyait pas vraiment d'avantages à conclure un protocole et a signé « à la demande d'instances supérieures, car le CLSC avait déjà des ententes de service verbales avec ses CPE et n'aurait jamais pensé à les formaliser dans un protocole ».

Enfin, quelques CLSC mentionnent avoir conclu un protocole afin d'offrir des services aux CPE, de les soutenir davantage.

2.3.2 Processus de mise au point des protocoles

• Modalités de la démarche

Cette section aborde d'abord certaines modalités de la démarche ayant conduit à la signature d'un protocole. La perception des CPE et des CLSC à ce propos, telle qu'elle a été relevée lors de l'enquête téléphonique, est présentée dans les tableaux 14, 15 et 16.

D'entrée de jeu, on peut voir qu'il y a divergence de vues des uns et des autres quant à savoir qui a pris l'initiative des échanges. Alors que les trois quarts des CLSC s'en disent les instigateurs, seulement 22 % des CPE leur reconnaissent ce rôle. Les CPE estiment davantage qu'il s'est agi d'une initiative des deux partenaires.

Par ailleurs, CPE et CLSC s'accordent pour dire que, dans la majorité des cas, les échanges ont placé en vis-à-vis un CLSC et plusieurs CPE. Dans une moindre mesure, ils s'entendent aussi sur le fait que, dans la majorité des cas, il s'est agi de discussions dans le cadre d'une table de concertation.

Tableau 14
Initiative des échanges entre établissements en vue de la signature du protocole,
selon les CPE et les CLSC signataires

Initiative des échanges	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Le CPE	32,3	(110)	5,8	(5)
Le CLSC	22,3	(76)	73,3	(63)
Pas vraiment l'un plutôt que l'autre	45,5	(155)	20,9	(18)
Total	100,0	(341)	100,0	(86)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 15
Nombre de CPE impliqués dans les échanges ayant mené à la signature du protocole,
selon les CPE et les CLSC signataires

Nombre de CPE	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Seulement le CPE signataire	24,8	(86)	30,8	(28)
Plusieurs CPE	75,2	(261)	69,2	(63)
Total	100,0	(347)	100,0	(91)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 16
Cadre des discussions ayant mené à la signature du protocole,
selon les CPE et les CLSC signataires

Discussion dans le cadre d'une table de concertation	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Oui	72,2	(244)	58,5	(48)
Non	27,8	(94)	41,5	(34)
Total	100,0	(338)	100,0	(82)

Note : 12 % des CLSC ont indiqué qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

La question de savoir comment les CPE et les CLSC en sont venus à s'engager dans un protocole a également été abordée en groupes de discussion. Et, bien que les propos entendus soient exclusivement ceux des CPE, ils n'en offrent pas moins un éclairage plus complet et plus nuancé.

Ainsi, d'après certaines participantes aux groupes de discussion, les deux parties avaient entendu parler des protocoles et étaient intéressées à entreprendre une démarche, mais le plus souvent le protocole a résulté de l'initiative soit du CPE, soit du CLSC.

Lorsque les échanges étaient assez bien établis entre les deux types d'établissements, dans plusieurs cas l'une des parties n'était pas convaincue de l'utilité du protocole. Souvent, c'est le CLSC qui a pris l'initiative, parfois sous la pression de la régie régionale, selon des participantes. Dans d'autres cas, c'est le CPE :

Ça a été très, très, très lent avant. C'était pas une priorité [pour] le CLSC, comme on avait une bonne entente. Donc on a dû, à quelques reprises, frapper à la porte et leur

dire : « Ben regarde, la balle est dans votre camp, quand vous serez prêts, nous on est prêts. » (Groupes de discussion)

Par ailleurs, des participantes aux groupes de discussion ont fait état de réserves de certains CLSC dans les cas où il y avait moins de relations entre les établissements : « Je peux dire que les premières fois où on a parlé du protocole, ç'a été très, très, très mitigé, comme [s'ils] ne voulaient pas ou ne pouvaient pas répondre à cette demande » (groupes de discussion). Des CPE ont fait une démarche collective auprès de leur CLSC commun, en faisant appel à leur regroupement régional pour l'approcher ou, dans un autre cas, en procédant par l'entremise d'un comité de directrices de CPE. Parfois aussi, le sujet du protocole a été soulevé par des CPE à la table de concertation des ressources pour les enfants de 0 à 5 ans : « Il y a le CLSC qui siège à cette table-là, donc on posait souvent la question : "À quand le protocole?" » (groupes de discussion).

Dans d'autres cas, c'est le CLSC qui a fait les premiers pas, pour faire face parfois à des craintes des CPE. Certains CPE ont ressenti comme de la pression l'empressement du CLSC à conclure un protocole, alors même que des imprécisions subsistaient sur les services échangés. Ailleurs, on a plutôt salué la « vision » de certains intervenants du CLSC et leur leadership dans l'établissement du protocole. Dans un cas particulier, le CLSC a embauché une personne une journée par semaine pour travailler avec les CPE à l'établissement d'un protocole.

On peut maintenant se demander comment ont été menées les discussions portant sur le contenu du protocole. Les résultats du tableau 17 proviennent de l'enquête téléphonique. On peut voir que, de l'avis des CPE comme des CLSC, dans 70 % des cas, le contenu du protocole émane à peu près textuellement du protocole type. La plupart des autres CPE et CLSC s'entendent pour dire que le contenu de l'entente a été proposé autant par l'un que par l'autre.

Deux autres modalités ayant pu faire partie de la démarche des CPE ont été examinées lors de l'enquête téléphonique. À la question de savoir si, durant la période qui a précédé la signature du protocole, le CPE s'était adressé à un conseiller du ministère de la Famille et de l'Enfance pour avoir de l'information ou des conseils, le quart des répondantes seulement répondent par l'affirmative. Par contre, 95 % des CPE ont soumis leur protocole pour approbation à leur conseil d'administration (données non présentées).

• Difficultés durant la démarche

On vient de voir que certains CPE parmi ceux qui ont participé aux groupes de discussion avaient des réticences à s'engager dans un protocole notamment en raison du manque d'assurance quant aux services que pourrait leur fournir le CLSC. Cette crainte et d'autres mentionnées lors des rencontres des groupes de discussion se retrouvent aussi parmi les difficultés que disent avoir connues les CPE ayant participé à l'enquête durant leur démarche en vue de conclure un protocole avec le CLSC. Le tableau 18 présente ces résultats de l'enquête.

On constate d'abord que 80 % des CPE déclarent n'avoir connu aucune difficulté particulière durant leur démarche. Les 20 % qui ont connu certaines difficultés en nomment principalement trois.

Il n'est sans doute pas surprenant que des divergences entre établissements aient pu survenir au cours des discussions, comme c'est le cas pour 5 % des CPE. Quelques CPE engagés dans une démarche réunissant plusieurs CPE avec le CLSC rapportent la difficulté à en arriver à une entente qui satisfasse tous les CPE présents. Mais, essentiellement, le différend concernait les rapports avec le CLSC. Au nombre de ceux-ci, mentionnons l'échange d'information entre établissements concernant les enfants recommandés et la confidentialité qui y est rattachée, les services que consent à donner le CLSC à des enfants hors de son territoire, la détermination des caractéristiques des enfants susceptibles d'être accueillis en CPE. Pour la majorité des

Tableau 17
Source du contenu du protocole, selon les CPE et les CLSC signataires

Le contenu du protocole a-t-il été :	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
repris à peu près textuellement du protocole type?	71,1	(248)	68,5	(61)
surtout proposé par le CLSC?	4,9	(17)	6,7	(6)
surtout proposé par le CPE?	3,2	(11)	1,1	(1)
proposé autant par l'un que par l'autre?	20,9	(73)	23,6	(21)
Total	100,0	(349)	100,0	(89)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 18
Difficultés éprouvées par les CPE dans la démarche qui a mené à conclure le protocole avec le CLSC

Difficultés dans la démarche	% *	(N)
Aucune difficulté	80,8	(273)
Difficultés ou divergences entre établissements, incluant entre CPE dans le cas de négociations collectives	5,3	(18)
Compréhension difficile de la réservation de places (gestion, financement, etc.)	5,0	(17)
Manque de diligence ou de collaboration de la part du CLSC	4,1	(14)
Autre	5,0	(17)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'une ou l'autre difficulté.

Nombre de répondants = 338, nombre maximal de réponses par répondant = 2, nombre de réponses = 339.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

CPE toutefois, c'est l'offre de service du CLSC, l'insuffisance de celle-ci ou encore le manque d'assurance que les services seraient effectivement rendus qui ont posé problème.

Ce manque d'assurance sur les services offerts, couplé à la crainte d'accueillir une clientèle trop lourde, ressort également des propos des participantes rencontrées en groupes de discussion. De nombreux CPE avaient déjà accueilli certains enfants recommandés par le CLSC sans qu'il y ait eu ensuite de suivi ou du soutien de la part du CLSC. Plusieurs CPE craignaient de connaître un afflux d'enfants difficiles en s'engageant dans le protocole à recevoir des enfants recommandés : « La directrice générale, elle voulait rien savoir. Elle, sa crainte, c'était qu'on était pour recevoir des cas problèmes » (groupes de discussion). En l'absence de soutien du CLSC, cela risquait de se traduire par l'épuisement du personnel de garde. Le présumé voulant que les enfants recommandés par le CLSC soient des enfants « difficiles », doublé du scepticisme quant au fait que le CLSC fournirait vraiment les services pour les soutenir dans le travail avec ces enfants, a amené plus d'un CPE à retarder la signature du protocole et à observer comment les autres allaient s'en tirer : « C'était timide, ce qu'ils nous offraient. J'y avais été en 2003. Quand j'y ai été en 2004, à ce moment-là, là on a signé le protocole. Au départ, ça n'avait pas l'air [...] plus clair pour eux, là, les services qu'ils allaient pouvoir nous donner » (groupes de discussion). Dans le cas de certains CPE qui recevaient de bons services du CLSC, la signature des protocoles entraînait aussi des craintes, notamment

celle de l'érosion des services existants (et de la surcharge qui s'ensuivrait pour les éducatrices) : « Notre souci, [...], c'était de pas perdre les services qu'on avait. Parce que c'est certain que l'équipe CLSC était pas multipliée par cinq parce que là, elle avait 27 protocoles » (groupes de discussion).

Une autre difficulté, mentionnée par 5 % des CPE lors de l'enquête téléphonique, concerne la réservation de places. Pour plusieurs, le principe de réservation n'était pas clair, ce qui a créé de la confusion dans les pourparlers avec le CLSC. Mais ce sont surtout les exigences du Ministère au regard de la gestion des places réservées, la complexité des modalités de financement des places inoccupées ou même l'insécurité concernant ce financement qui suscitaient des appréhensions. C'est ce que traduit la réponse de ce CPE à l'enquête téléphonique : « Se conformer aux exigences du Ministère... Le nombre d'enfants et les catégories... Trop compliqué et trop difficile à gérer. Trop irrationnel et impossible d'application sur le terrain, pris au pied de la lettre! Trop rigide et pas clair. » C'est ce qu'a rapporté également une directrice ayant participé aux groupes de discussion : « Il y avait beaucoup de gens qui avaient eu des réticences, ne comprenant pas tout le processus de financement qu'il y avait derrière ce protocole-là, qui n'avait pas été bien expliqué au départ » (groupes de discussion).

Le manque de diligence ou de collaboration de la part du CLSC est mentionné par 4 % des CPE. On évoque la lenteur des démarches et des

échanges, les délais d'analyse des ébauches du document, la disponibilité restreinte de la personne responsable du protocole au CLSC. Certains CPE attribuent ces difficultés aux perturbations causées par la réorganisation dans le réseau de la santé et des services sociaux, les mouvements de personnel entraînant une multiplication des interlocuteurs, un manque dans le suivi de l'information, etc.

D'autres difficultés sont signalées par un nombre restreint de CPE. Ainsi, le manque d'information sur les protocoles a parfois constitué un obstacle : un CPE indique que la méconnaissance du fonctionnement du protocole a rendu plus difficile son acceptation par le personnel; un autre a ressenti un certain isolement, ne sachant pas ce qui se faisait ailleurs. On relève également la réticence de certains CPE à s'engager dans un protocole par crainte, comme on l'a vu plus tôt, d'accueillir des cas plus difficiles, mais aussi au regard des autres enfants sur la liste d'attente. Le conseil d'administration de certains CPE était hésitant à accepter le protocole et la réservation de places qui lui est inhérente au vu d'une longue liste d'attente ou encore, à accueillir des enfants « d'ailleurs » dans le cas de CPE en milieu de travail. Enfin, et cette crainte a été exprimée également par les participantes aux groupes de discussion, certains CPE avaient peur que les places réservées pour le CLSC ne soient utilisées par certains parents pour contourner les listes d'attente du CPE, au détriment des personnes dûment inscrites sur les listes. Pour terminer, ajoutons la difficulté particulière, mentionnée par deux CPE, à inclure le milieu familial dans le protocole.

Les CLSC ont-ils aussi connu certaines difficultés durant leurs pourparlers avec le CPE? C'est ce que montre le tableau suivant. On voit d'abord que, comme leurs partenaires, une large majorité des CLSC déclarent n'avoir connu aucune difficulté particulière durant la démarche (75 %).

Les CLSC allèguent principalement que ce sont des réticences de la part des CPE qui ont fait obstacle aux discussions. Plusieurs signalent une certaine méfiance des CPE pouvant traduire par exemple la crainte d'une intrusion du CLSC dans leurs activités. D'autres CPE étaient hésitants par peur de recevoir des enfants plus difficiles sans le suivi nécessaire du CLSC. Un autre CLSC a déclaré ce qui suit :

Notre CLSC avait déjà des accords avec plusieurs CPE et beaucoup d'entre eux ne voulaient pas s'engager... par peur d'avoir des règles et des obligations trop rigides et non contestables concernant la réservation de places. Étant déjà très satisfaits par leurs services existants, seulement deux CPE ont signé, mais le CLSC garde des liens très rapprochés et des échanges avec beaucoup d'entre eux malgré tout. (Enquête auprès des CLSC signataires)

Comme leurs partenaires, les CLSC font aussi état de certaines difficultés ou divergences survenues en cours de processus. L'adaptation nécessaire aux différentes réalités des CPE, la difficulté à contenter tout le monde sont mentionnées par certains. Un CLSC fait part d'inquiétudes relatives à l'ampleur des attentes des CPE

Tableau 19
Difficultés éprouvées par les CLSC dans la démarche qui a mené à conclure le protocole avec le CPE

Difficultés dans la démarche	%	(N)
Aucune difficulté	75,3	(64)
Réticences de la part des CPE (crainte d'intrusion, de cas lourds sans suivi, de règles rigides)	10,6	(9)
Difficultés ou divergences entre établissements	8,2	(7)
Autre	5,9	(5)
Total	100,0	(85)

Note : Une seule réponse par répondant.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

envers le CLSC et vice versa. De manière plus précise, d'autres rapportent des divergences entre les parties quant à l'offre de service du CLSC ou encore, à l'attribution ou à l'utilisation des places réservées.

Parmi les autres difficultés rapportées par les CLSC, mentionnons celle d'inclure le milieu familial et les délais dus à l'approbation des protocoles par le conseil d'administration des différents CPE. Un CLSC a déploré l'imprécision du guide d'implantation, qui l'a obligé à faire des démarches pour obtenir des éclaircissements. Enfin, un autre CLSC a constaté le manque de ressources des CLSC, lequel rend difficile la fourniture de tous les services nécessaires aux CPE.

• Facteurs ayant facilité la démarche

Certains facteurs ont pu faciliter la démarche entreprise par les établissements partenaires en vue d'en arriver à la signature d'une entente. On remarquera que les CPE et les CLSC ont noté nettement plus de facteurs favorables que de difficultés durant le processus. En effet, 80 % des CPE et la presque totalité des CLSC ont mentionné au moins un facteur favorable.

En outre, si on compare les deux types d'établissements, on observe une nette convergence des facteurs favorables nommés par les uns et les autres. En effet, près de 60 % des CPE et 80 % des CLSC considèrent que la démarche a été facilitée surtout par deux facteurs, soit l'ouverture et la collaboration des deux parties durant la démarche et l'existence antérieure de bonnes relations avec le partenaire.

Tableau 20
Facteurs ayant facilité la démarche qui a mené à conclure un protocole, selon les CPE et les CLSC

Facteurs favorables	CPE		CLSC	
	%*	(N)	%*	(N)
Aucun facteur n'a facilité la démarche	19,0	(63)	2,4	(2)
Ouverture et collaboration des parties durant la démarche	30,4	(101)	35,3	(30)
Existence antérieure de bonnes relations ou d'une collaboration avec le partenaire	28,3	(94)	45,9	(39)
Exemple sur lequel s'appuyer	5,1	(17)	2,4	(2)
Perception de la pertinence des protocoles	4,2	(14)	4,7	(4)
Engagement particulier et/ou expérience de certains acteurs	2,7	(9)	7,1	(6)
Démarche de groupe de plusieurs CPE	7,5	(25)		
Information adéquate	4,5	(15)		
Information et appui du regroupement régional de CPE (ou de l'association locale de CPE)	4,2	(14)		
Documentation (guide d'implantation, protocole type)	3,6	(12)		
Information et appui du Ministère	2,1	(7)		
Venue d'un nouveau programme (nouvelles ressources)			3,5	(3)
Autre	1,5	(5)	4,7	(4)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE et de CLSC ayant mentionné l'un ou l'autre facteur.
Nombre de répondants = 332 (CPE), 85 (CLSC); nombre maximal de réponses par répondant = 3 (CPE), 2 (CLSC); nombre de réponses = 376 (CPE), 90 (CLSC).

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

L'ouverture des deux parties et leur collaboration durant la démarche sont traduites par les CPE comme par les CLSC, outre par ces termes mêmes, par d'autres faisant référence à l'intérêt et à la motivation du partenaire, à la disponibilité des personnes concernées, à une bonne communication, à une bonne entente au sein du groupe de travail, aux nombreuses discussions, etc. Un CPE et un CLSC ont souligné tous deux la volonté des deux parties d'établir une bonne entente, alors qu'un autre CLSC a parlé d'une reconnaissance des besoins mutuels et de la possibilité d'arrangements à la carte et personnalisés.

Cette ouverture des deux parties peut être illustrée par quelques exemples. Lors des rencontres des groupes de discussion, une participante a rapporté le cas d'un CPE qui craignait l'érosion des services offerts par le CLSC; la solution a été de négocier un protocole qui garantissait le maintien de l'offre de service pré-protocole. Dans un autre CPE qui avait peur de l'alourdissement de sa clientèle, il s'est agi plutôt de faire reconnaître comme des « enfants du protocole » les enfants recommandés par le CLSC et déjà accueillis au cours de l'année précédant la signature. Un CPE ayant répondu à l'enquête indique pour sa part avoir fait l'essai des dispositions du protocole pendant six mois avant la signature pour s'assurer que cela fonctionnait. Du côté des CLSC, l'un d'eux a mentionné pendant l'enquête que « les trois CPE se sont entendus ensemble, en partageant par exemple les classes d'âge, permettant une vision plus globale des échanges ».

L'existence, avant même la signature du protocole, de bonnes relations ou d'une collaboration entre les parties est considérée comme un facteur favorable par presque la moitié des CLSC et par près de 30 % des CPE. Certains établissements mentionnent avoir un partenariat bien établi entre eux depuis de nombreuses années, les protocoles n'étaient donc pas si nouveaux. Plusieurs parlent de l'existence de tables de concertation qui avaient permis de se rencontrer auparavant et de déjà tisser des liens. D'autres CPE et CLSC font référence au fait d'appartenir à un petit milieu où tout le monde se connaît, alors que certains CPE mentionnent leur connaissance du milieu du CLSC et de ses intervenants comme ayant facilité la démarche.

D'autres facteurs favorables sont encore évoqués par les deux parties, mais moins souvent. Ainsi, des établissements ayant déjà signé un protocole ont servi d'inspiration pour certains. Parfois, c'est le contenu du protocole qui a servi d'exemple, parfois, c'est l'expérience des acteurs qui a été mise à contribution afin de faire connaître le fonctionnement des protocoles et d'apaiser certaines appréhensions. C'est ce qu'a relaté cette gestionnaire de CPE ayant participé à un groupe de discussion, qui s'est faite en quelque sorte l'« avocate » des protocoles :

Il y a la direction qui décide, le C.A., mais il y a un travail d'équipe à faire aussi, parce qu'il y a des éducatrices qui ont eu peur de ça aussi. Un moment donné, j'ai dû aller dans deux CPE, la directrice m'a appelée pour que j'aille essayer d'un peu convaincre [...]. (Groupes de discussion)

Selon plusieurs CPE, faire les démarches en groupe a beaucoup facilité les choses. Certains ont mis l'accent sur le sentiment de confiance ainsi procuré, d'autres, sur la concertation entre eux. Un autre encore a déclaré : « Si un cas de figure n'avait pas été envisagé par quelqu'un, un autre y pensait » (enquête auprès des CPE signataires).

Le travail à l'interne au CPE, auprès de l'équipe de travail, pour entendre les craintes et rassurer les éducatrices a aussi pu faciliter l'adhésion. Comme l'ont rapporté des participantes aux groupes de discussion, dans certains cas, la dédramatisation a eu lieu après la signature du protocole, grâce à des discussions entre la direction du CPE et le personnel « pour s'apercevoir que c'était beaucoup aussi des cas de répit, c'était pas des grandes situations, des grandes problématiques, entre guillemets, peut-être sauf un [...]. Mais on s'est aperçu que ces enfants-là étaient pas plus demandants finalement » (groupes de discussion).

La perception de la pertinence des protocoles a constitué pour d'autres un facteur positif dans leurs discussions avec le partenaire. Quelques CPE ont évoqué certains aspects du mécanisme même des protocoles, tels que le financement accordé par le Ministère ou le fait qu'il ne s'agisse pas d'un programme obligatoire. Mais la plupart des CLSC et certains CPE ont mentionné

les services offerts par le CLSC ou encore l'échange de services entre partenaires, apprécié des deux côtés, comme ayant fait pencher la balance. Quelques CPE ont souligné le bien-fondé des protocoles qui permettent de répondre à des besoins.

La présence de certaines personnes en particulier a favorisé les échanges, selon plusieurs établissements. Du côté des CLSC, il pouvait s'agir d'une directrice de CPE nouvellement arrivée mais ayant déjà une expérience de partenariat avec le CLSC ou encore d'intervenants du CLSC impliqués dans le processus dès le départ. Du côté des CPE, on a parlé d'une directrice ayant une expérience de partenariat communautaire, d'une autre ayant fait partie du comité d'implantation des protocoles, d'un coordonnateur de CLSC particulièrement efficace. Cette influence d'une personne pour mener à bien le projet a également été soulignée par les groupes de discussion. L'un des facteurs les plus importants ayant incité des CPE à s'engager dans un protocole est « qu'il y ait, de part et d'autre, quelqu'un qui croit au protocole [...], le porteur du flambeau », affirme une gestionnaire (groupes de discussion). Une autre gestionnaire a souligné le rôle-clé joué par le responsable du dossier au CLSC :

Je dois dire que la personne, au CLSC, qui était en charge de ce dossier-là à l'époque, [...] on dirait que lui, il l'avait, la vision, dans sa tête. Et il nous l'a communiquée, mais de façon réaliste. Il disait : « Tu sais la première année, on va se connaître. » [...] Il voulait que ça fonctionne, pis il voyait dans sa tête comment ça pouvait fonctionner, mais de façon réaliste. (Groupes de discussion)

Autre facteur favorable : être bien informé. Nombreux sont les CPE qui soulignent ce point, l'information pouvant provenir de diverses sources : du regroupement régional, du Ministère, du guide d'implantation des protocoles. L'appui, entre autres du regroupement régional de CPE, a aussi compté pour plusieurs CPE, comme l'illustrent ces propos entendus dans un groupe de discussion : « On recevait des messages : "Investissons-nous, c'est une bonne chose." [...] C'était correct donc, on était supporté dans la signature » (groupes de discussion).

Du côté des CLSC, quelques-uns mentionnent l'implantation d'un nouveau programme qui, coïncidant avec l'arrivée des protocoles, a constitué selon eux un facteur positif pour la signature de protocoles, notamment, d'après l'un d'eux, parce que de nouvelles ressources accompagnaient le programme.

• **Satisfaction quant au processus ayant mené à la signature du protocole**

L'appréciation plus générale qu'ont les CPE et les CLSC du processus ayant mené à la signature du protocole est grandement positive. Appelés à se prononcer sur leur degré d'accord avec les trois énoncés présentés dans la figure 6, les CPE et les CLSC se sont montrés très majoritairement d'accord avec eux.

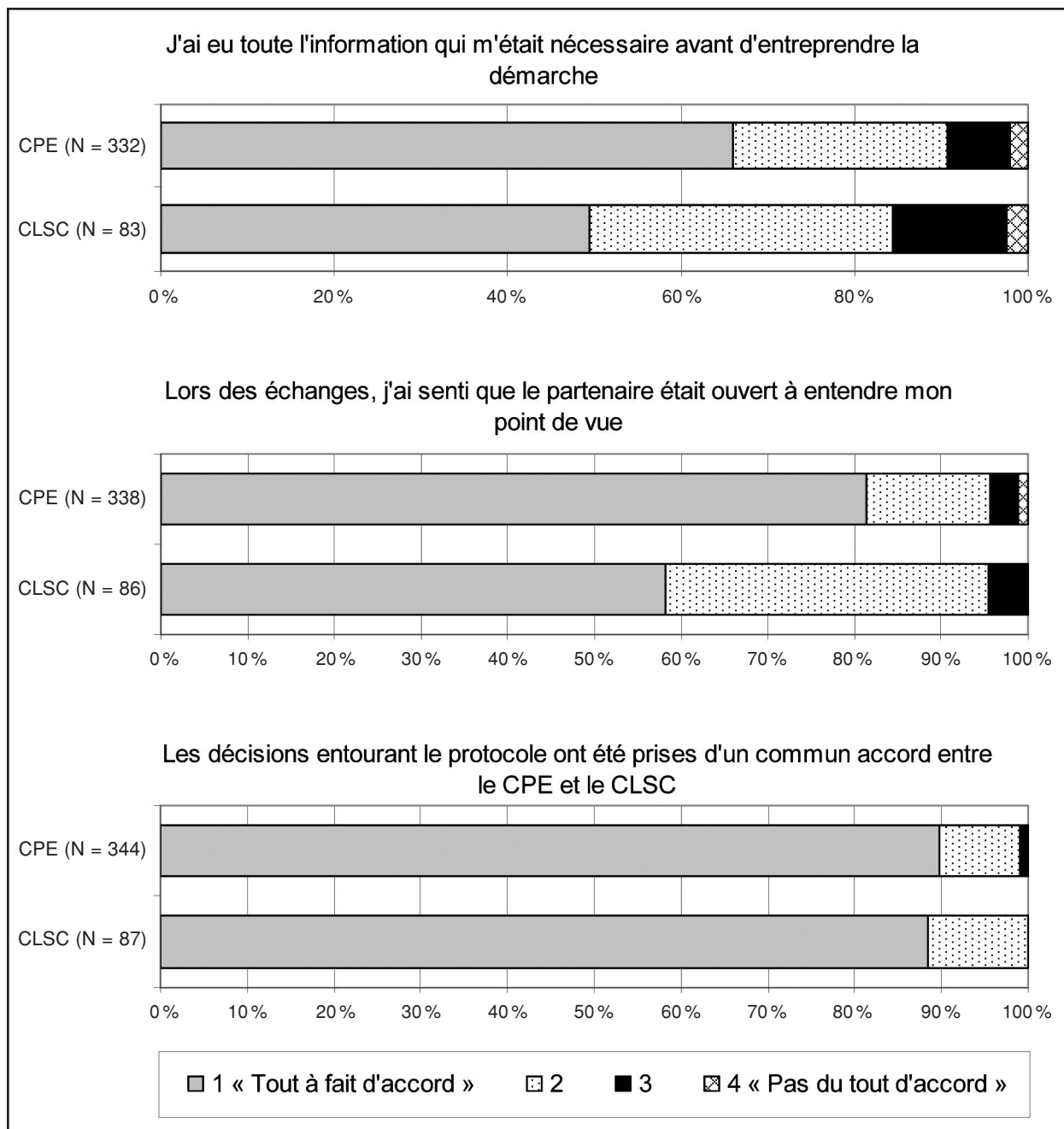
On voit en effet que plus de 90 % des établissements se sont dits d'accord (cote 1 ou 2) avec tous les énoncés, sauf un. L'énoncé disant qu'ils avaient eu toute l'information nécessaire préalablement à la démarche a recueilli un peu moins l'adhésion des CLSC (84 %). Enfin, c'est presque à l'unanimité que CPE et CLSC ont approuvé l'énoncé disant que les décisions entourant le protocole ont été prises d'un commun accord.

Par comparaison avec les CLSC, les CPE ont une perception plus positive, c'est-à-dire qu'ils sont plus nombreux à dire qu'ils sont tout à fait d'accord (cote 1) que d'accord (cote 2) avec deux énoncés, soit sur le fait d'avoir eu préalablement toute l'information nécessaire et sur l'ouverture du partenaire.

Par ailleurs, une large majorité de CPE ont eu le sentiment lors des discussions que le CLSC reconnaissait leurs compétences et leur expérience (figure 7).

En somme, la démarche menant à la conclusion d'un protocole s'est avérée satisfaisante pour la très grande majorité. Soulignons toutefois que 10 % des établissements environ considèrent qu'ils ont manqué d'information avant d'entreprendre la démarche.

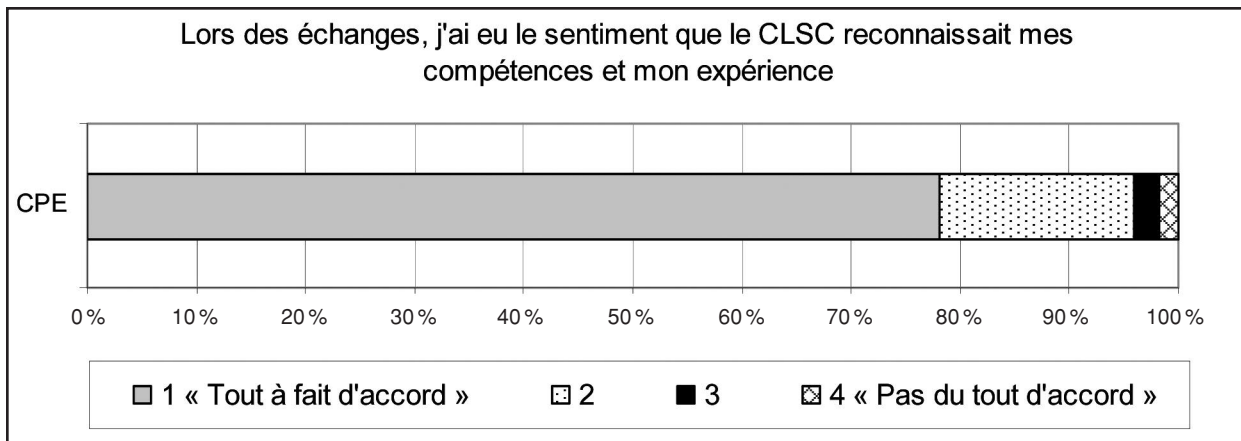
Figure 6
Degré d'accord des CPE et des CLSC avec certains énoncés
concernant la démarche qui a mené à la signature d'un protocole



Note : Au premier énoncé, 11 % des CLSC ont indiqué qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Figure 7
Degré d'accord des CPE avec un énoncé particulier concernant la démarche
qui a mené à la signature du protocole



Note : N = 339.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

3. *Réservation de places en CPE*

Nous allons maintenant aborder les différents aspects de la réservation pour le CLSC de places en CPE dans le cadre des protocoles. Nous allons examiner comment on arrive à déterminer le nombre et le type de places réservées et voir concrètement comment fonctionne la réservation. Nous traiterons également de la gestion des places réservées vacantes. Avant cependant d'aborder ces divers thèmes, il convient de tenter de préciser l'objet même de la discussion, en l'occurrence le concept de place réservée. En effet, comment cette notion-clé qui est au cœur des protocoles est-elle comprise? Plus simplement encore, qu'est-ce qu'une place réservée?

3.1 Définition de *place réservée*

Rappelons d'abord que, lorsqu'on leur demande si leur protocole inclut la réservation de places pour le CLSC, la presque totalité des CPE et des CLSC joints par les enquêtes téléphoniques répondent par l'affirmative. Cette apparente unanimité s'effrite cependant quand on s'aperçoit, à la lumière des propos tenus par les participantes aux groupes de discussion, que, même lorsque la réservation est inscrite dans le protocole, la notion de place réservée n'est pas comprise de la même façon par l'ensemble des gestionnaires des CPE. Certaines avouent même ne pas trop savoir ce qu'est une place réservée : « Moi, je me

pose encore des questions. C'est quoi, une place réservée? », nous a dit une participante à l'un des groupes. Nous allons tenter de résumer les éléments principaux des définitions données par les gestionnaires de CPE. Notons que ces éléments ne sont pas nécessairement mutuellement exclusifs. Certains peuvent coexister dans l'esprit d'une même gestionnaire. De plus, certains éléments de définition apparaissent plus fondamentaux que d'autres, mais nous éviterons de porter un jugement à cet égard. Il s'agit plutôt de présenter ici la variété des sens donnés au concept de place réservée par les personnes rencontrées en groupes de discussion, et de comprendre que cette variété de sens est associée à une variété de pratiques dans la gestion des places réservées dont nous discuterons plus loin.

Nous présentons tour à tour les différents éléments de définition en les expliquant et en mentionnant les divergences qu'ils suscitent.

- **Place réservée = place pouvant être vacante à certains moments**

Plusieurs participantes définissent une place réservée comme une place qui est offerte au CLSC, souvent en septembre mais possiblement aussi au cours de l'année, et conservée pour l'usage d'un enfant recommandé par le CLSC quand ce dernier en aura besoin. Cette place peut donc être vacante à certains moments. La place

réservée, c'est la façon d'assurer à des enfants qui ont des besoins particuliers un accès privilégié au CPE en dépit des longues listes d'attente.

Certaines gestionnaires ne retiennent toutefois pas cet élément de la définition d'une place réservée. Quelques-unes ont affirmé en fait ne pas avoir de place réservée, puisqu'elles n'ont jamais de place vacante. Une gestionnaire a précisé : « Moi, la fameuse réservation de places, on n'a jamais connu. On n'a jamais eu une place de libre, jamais » (groupes de discussion). Pour elle, donc, une place réservée est non pas une place qui peut être vacante, mais une place qui *est* vacante.

Pour d'autres, c'est l'idée de conserver une place vacante qui ne serait pas compatible avec la réalité de leur CPE :

Je pense aussi que ce que les CLSC voulaient, c'est se protéger des places. Moi, c'est comme ça aussi que je l'ai compris. C'est comme dire : « Regarde, gelez-moi des places au cas où. » Mais je pense que c'est pas notre réalité. On peut pas faire ça, dire on garde une place ou deux libres comme ça au cas où il arrive quelqu'un. Pis je pense que c'était pas bien compris, cette affaire. (Groupes de discussion)

Dans certains CPE, particulièrement en milieu défavorisé, les enfants suivis et recommandés par le CLSC représentent une part substantielle de la clientèle. On leur donne souvent priorité dans la liste d'attente. Dans ces cas, la notion de place réservée est considérée comme peu pertinente, le CPE accorde déjà beaucoup plus que 5 % de ses places à des enfants suivis au CLSC, et les besoins sont tellement grands qu'une place ne reste jamais inoccupée :

Nous autres, une place réservée, ce mot-là dans notre vocabulaire, c'est caduc. [...] Moi, quand je remplis [les grilles du Ministère], je remplis toujours ça en riant parce que c'est dix-sept places pour mon CPE chez nous, dix-sept places temps plein. Pis c'est entre quarante et soixante temps plein qu'on reçoit par année du CLSC [...]. J'aurai jamais une place vide pendant un an de temps à attendre quelqu'un parce que, du moment qu'il y a

un enfant qui part, on priorise les enfants du CLSC, et ils sont vraiment sur une liste d'attente à part. (Groupes de discussion)

On saisit mieux la difficulté à remplir les grilles du Ministère que peuvent éprouver ces CPE qui n'ont jamais de place vacante. La complexité des grilles, dont certaines gestionnaires se sont plaintes, couplée à leur faible pertinence pour les CPE qui ne demandent aucune compensation financière pour des places vacantes, peut expliquer en partie le sous-dénombrement des protocoles et des places réservées. Une gestionnaire a déclaré ceci :

Elles sont difficiles à comprendre, ces grilles-là [...]. La première année, on n'a pas saisi parce que je disais : « Elle a jamais été réservée, la place, on l'a comblée. » Oui, elle était réservée mais elle était occupée ordinairement. Parce que là, si tu la remplis pas, c'est comme si t'avais accueilli des enfants CLSC mais qu'ils apparaissaient pas nulle part [...]. Les statistiques montraient pas qu'on avait effectivement respecté le protocole. (Groupes de discussion)

- **Place réservée = place accordée en priorité au CLSC**

On constate qu'il existe aussi une ambiguïté entre la réservation d'une place pour le CLSC et le fait d'accorder à celui-ci une priorité d'accès quand une place se libère. Certaines gestionnaires ont dit ne jamais réserver de place, mais simplement appeler au CLSC pour offrir une place qui s'est libérée.

La réservation ferme de places est souvent combinée avec la priorité accordée au CLSC. Plusieurs gestionnaires ont fait état de la réservation d'un certain nombre de places au début de l'été, qui deviennent disponibles pour le CLSC à la rentrée de l'automne. Ce nombre correspond généralement aux 5 % stipulés par le Ministère. Cependant, quand un enfant occupant une place régulière part en cours d'année, la place ainsi libérée est souvent offerte en priorité au CLSC, même si les 5 % sont déjà atteints. Ce système mixte de réservation-priorisation contribue à entretenir l'ambiguïté autour de la notion de place réservée :

On s'est engagé à garder cinq places pour le CLSC, donc c'est vraiment eux la première priorité. Lorsqu'on forme nos groupes [...] au mois de mai, mai-juin, on s'engage à tenir ce 5%-là pour les références du CLSC [...]. Ensuite, on fait les frères et sœurs, puis on priorise aussi les gens du quartier. Au courant de l'année, s'il y a des places qui se libèrent, et si les groupes ont la capacité d'accueillir la référence, on va contacter le CLSC. (Groupes de discussion)

Par ailleurs, dans les milieux défavorisés où la clientèle du CPE est souvent également clientèle du CLSC, la réservation de places se confond avec la priorité accordée au CLSC. Cela amène plusieurs CPE de milieux défavorisés à comprendre les 5 % de places réservées pour le CLSC non pas comme un maximum, comme le stipule le Ministère, mais comme un minimum :

On dépasse toujours le 5%. Parce que la gestion même de notre liste d'attente fait en sorte que notre clientèle est favorisée si elle est dans le code postal XXX [milieu économiquement faible], pis généralement on a les gens qui sont déjà suivis par le CLSC. [...] Tous les enfants qui font l'objet d'une référence CLSC, je considère qu'ils sont rendus dans le cadre du protocole. Le 5%, pour moi, c'est un minimum. (Groupes de discussion)

Comme les places accordées au CLSC ne sont jamais vacantes, le flou entourant dans ces cas la notion de place réservée n'a pas de conséquence financière pour le Ministère.

- **Place réservée = place occupée par un enfant qui a besoin du soutien du CLSC**

Pour de nombreuses gestionnaires, une place réservée pour le CLSC est une place occupée par un enfant pour lequel le CPE a besoin du soutien du CLSC. Selon cette définition, l'enfant qui n'a plus besoin du soutien du CLSC « sort » donc de la place réservée (Nous reparlerons plus loin de la « sortie » d'une place réservée.) :

[La place], je la considère réservée pour le CLSC tant et aussi longtemps que l'enfant n'est pas un enfant qu'on pourrait appeler normal, là, c'est-à-dire qu'il n'a plus besoin d'un suivi en tant que tel, c'est un enfant qui

fonctionne bien [...]. Des fois, ça va être quelques mois, mais des fois ça va rester une référence, parce que c'est un enfant qui est vraiment très lourd. Mais on essaie à tous les mois de septembre qu'il y ait au moins deux places qui soient offertes au CLSC. (Groupes de discussion)

Notons toutefois que les mêmes gestionnaires ont mentionné le fait que ce sont parfois les parents, et non l'enfant, qui ont besoin d'un suivi de la part du CLSC. Souvent, un tel enfant recommandé par le CLSC entrera au CPE grâce à une place réservée, mais, comme il ne demande pas d'attention particulière au CPE, celui-ci offrira au CLSC la prochaine place disponible.

Dans certains cas, une place réservée est comprise comme une place utilisée par un enfant pour lequel le CPE veut obtenir l'aide du CLSC. Des gestionnaires ont mentionné en effet qu'après avoir accueilli dans le CPE certains enfants provenant de la liste d'attente régulière, elles constatent les besoins particuliers de ces enfants. Pour obtenir l'aide du CLSC, elles attribuent à ces enfants une « place CLSC ». Une telle utilisation des places réservées ne fait pas l'unanimité chez les gestionnaires. Pour d'aucunes, les CPE devraient recevoir le soutien du CLSC pour tous les enfants accueillis dans leurs murs, pas seulement pour ceux qui sont recommandés par le CLSC. Si le soutien du CLSC était aussi généralisé, les CPE n'auraient pas à utiliser les places réservées comme moyen indirect d'obtenir de l'aide.

- **Place réservée = pas toujours à l'usage exclusif du CLSC**

Les places réservées pour le CLSC sont parfois à l'usage exclusif de celui-ci. Si le CLSC n'a pas besoin d'une place dans l'immédiat, on la laissera vacante en attendant que le CLSC la demande pour un enfant. Dans plusieurs CPE cependant, on répugne à laisser une place inoccupée, surtout pendant de longues périodes. Nous traiterons plus loin de la gestion des places vacantes. Disons seulement pour l'instant que, dans de nombreux CPE, une place réservée n'est pas toujours à l'usage exclusif du CLSC pour une durée illimitée. La place inoccupée pourra être utilisée pour un autre enfant. Quand une autre place se libérera dans le CPE, c'est

elle qu'on offrira au CLSC comme place réservée pour compenser.

Une autre pratique rejoint en partie cet élément de définition. Dans certains CPE, il y a bel et bien une réservation de places, mais assortie d'un court délai quant à son utilisation par le CLSC, trente jours par exemple. Faute d'être comblée à l'intérieur de ce délai, la place est accordée à quelqu'un de la liste d'attente régulière.

- **Place réservée = place en installation**

Certaines gestionnaires se sont dotées de protocoles tripartites, cosignés par le CPE, le CLSC et certaines responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG). Ces protocoles prévoient la réservation de places en milieu familial pour des enfants recommandés par le CLSC. Parmi les gestionnaires rencontrées dans un groupe de discussion, il s'agit toutefois d'une minorité. Les gestionnaires qui ont abordé la question du milieu familial l'ont surtout fait en parlant de l'impossibilité de réserver des places en milieu familial pour le CLSC. Soucieuses de respecter le statut de travailleuses autonomes des RSG, elles ne voyaient pas comment elles auraient pu garantir au CLSC des places en milieu familial. Le CLSC oriente donc des enfants vers le milieu familial, et des responsables qui ont demandé à recevoir des enfants du CLSC sont alors approchées. Dans l'esprit de plusieurs gestionnaires, il ne s'agit pas de places réservées.

- **Place réservée = cinq jours par semaine?**

Dans plusieurs CPE, on réserve des places à temps partiel pour le CLSC. Plus précisément, les ententes stipulent un certain nombre de jours de garde, qui correspond à une utilisation de deux ou trois jours par semaine, par exemple. Cependant, les gestionnaires de certains CPE comprennent plutôt qu'une place est nécessairement réservée cinq jours par semaine.

- **Un dernier mot sur la définition de place réservée**

À cause de la multiplicité des définitions de place réservée et parce que plusieurs définitions peuvent coexister dans un même CPE, il nous a été impossible d'avoir des données fiables sur la

fréquence relative de l'une ou l'autre définition grâce à l'enquête téléphonique. On peut toutefois affirmer que, dans un peu moins du tiers des CPE, n'importe quelle place libérée pouvait être offerte au CLSC comme place réservée. Cela vient certainement nuancer une conception *a priori* voulant qu'une place réservée soit prédéterminée, fixe, précisément retenue dans un groupe d'âge particulier ou dans un groupe multiâge et utilisée exclusivement par les enfants recommandés par le CLSC. Cette définition *a priori* correspondrait à la réalité d'environ 40 % seulement des CPE.

3.2 Détermination des places réservées

Malgré qu'il y ait diverses interprétations du concept de place réservée, les discussions de groupe ont permis de cerner la façon habituelle de déterminer les places réservées pour le CLSC. Vers le mois d'avril ou mai de chaque année, les CPE commencent à penser à l'organisation de leurs groupes pour septembre. Les enfants de 4 ans partiront pour l'école, les autres changeront de groupe en fonction de leur âge. Comme le nombre d'enfants est plus élevé dans les groupes d'enfants plus âgés, ce mouvement dans le CPE, surtout quand celui-ci compte un nombre relativement important de groupes, peut rendre un certain nombre de places disponibles. C'est donc au printemps qu'il y a habituellement contact entre le CPE et le CLSC pour déterminer dans quel groupe d'âge les places réservées seront disponibles. Le nombre de places réservées peut être reconsidéré à ce moment également, bien que dans plusieurs CPE le nombre de l'année précédente soit automatiquement reconduit.

On constate certaines variantes dans les façons qu'ont les CPE et les CLSC d'entrer en contact pour déterminer les places réservées. Dans certains cas, le CPE rappelle au CLSC que c'est le moment de faire savoir ses besoins pour septembre. Le CLSC procède alors à la détermination des besoins en service de garde de sa clientèle en indiquant des priorités. Le CPE tente ensuite de répondre à ces besoins en fonction de la disponibilité des places dans les groupes d'âge des enfants ciblés par le CLSC. Une gestionnaire a commenté cette pratique en ces termes :

Tu sais, d'avoir la liste comme ça des enfants qui sont sur la liste d'attente CLSC, ça nous permet, effectivement, une meilleure planification. Ça nous permet de voir si on est capable de réserver une place dans ce groupe-là, parce qu'on sait qu'il y a des enfants en attente dans ce groupe-là. (Groupes de discussion)

Dans d'autres cas, c'est le processus inverse. C'est le CPE qui détermine en septembre les groupes qui peuvent accueillir un enfant recommandé. Il avise ensuite le CLSC du nombre et de l'âge des enfants qui pourraient être reçus. Le CLSC se charge alors de sélectionner les enfants de sa clientèle qui ont l'âge requis et qui ont le plus besoin de services de garde.

Les échanges entre le CLSC et le CPE pour déterminer les places qui seront réservées se font souvent au téléphone. Certaines directrices de CPE nous ont aussi parlé de rencontres où la liste des besoins du CLSC est confrontée à la liste des disponibilités du CPE. L'une d'entre elles a fait état d'une étroite collaboration non seulement dans la détermination, mais aussi dans l'attribution des places réservées :

Au niveau des références, cette année on a fait quelque chose d'assez particulier. Pour vous dire à quel point on est rendu tricoté serré! Au début juin, quand je fais mes inscriptions, ben la travailleuse sociale, justement qui est l'intervenante pivot du CLSC, elle est arrivée avec sa liste, pis là on s'est assis ensemble, et on a fait les téléphones ensemble pour faire les inscriptions. Et là elle me disait : « Aie lui, oui. Lui, vite, vite, vite. Appelle-le tout de suite parce que lui c'est vraiment urgent! » [...] Alors on a fait toutes les inscriptions pis quand sa liste a été vide, là je suis tombée sur ma liste d'attente normale. (Groupes de discussion)

La détermination des places peut se faire dans le contexte d'un échange entre un CLSC et un CPE, ou encore dans un contexte plus collectif impliquant un CLSC et plusieurs CPE. Dans ce dernier cas, une rencontre de la table de concertation peut être l'occasion pour le CLSC de signifier son besoin de places selon les secteurs géographiques des différents CPE.

Outre les places qui sont attribuées au CLSC pour la rentrée de septembre, de nombreux CPE ajoutent aussi une offre de places en cours d'année, quand cela est possible. Il faut noter que, dans certains CPE, l'offre ponctuelle de places est même la seule façon de fonctionner : il n'y a pas de réservation dans un groupe d'âge particulier pour l'automne. On se contente de donner priorité au CLSC quand une place se libère.

L'initiative d'offrir une place incombe alors au CPE. L'offre de places en cours d'année concerne souvent des places à temps partiel, qu'il est plus difficile de combler par le recours à la liste d'attente régulière :

Nous, du fait qu'on fait du temps partiel, tu peux faire 200 téléphones avant de trouver quelqu'un qui est disponible mardi, jeudi. Alors, avant d'appeler dans notre liste d'attente, on commence par le CLSC. C'est l'entente qu'on a avec eux. (Groupes de discussion)

L'offre de places à temps partiel survient par exemple quand une mère cliente du service de garde prend un congé de maternité et décide de réduire la fréquentation de son enfant de cinq à deux jours par semaine. Certains CPE offrent les places en cours d'année seulement jusqu'à concurrence des 5 % théoriquement réservés pour le CLSC. D'autres au contraire offrent systématiquement les places qui se libèrent au CLSC.

Il arrive aussi que le CLSC appelle le CPE en cours d'année pour signifier un besoin :

Moi, je te dirais, c'est plus au fur et à mesure que ça avance. J'ai [...] jamais vu de liste, dire : « On en a tant à placer pour septembre. » [Ça fonctionne] plutôt à la demande. Là ils nous envoient ça : « Peux-tu le prendre [...] ? » (Groupes de discussion)

Une gestionnaire a mentionné que les demandes du CLSC sont rares l'été, à cause de la période de vacances des employés de l'établissement.

3.2.1 Détermination des places dans le cadre du premier protocole

On a vu précédemment que 5 % des protocoles ne comprennent pas la réservation de places. Mais lorsqu'ils incluent cette clause, comment est-elle inscrite? Les résultats de l'enquête téléphonique permettent de le préciser.

Les protocoles font le plus souvent état d'un nombre ou d'un pourcentage précis de places réservées, mais on compte aussi un nombre relativement important de protocoles prévoyant plutôt un pourcentage indéterminé de places qui peut aller jusqu'à 5 %. Comme on peut le voir au tableau 21, le quart des CPE interrogés par téléphone déclarent que leur protocole prévoit un pourcentage indéterminé de places réservées; près de la moitié des CLSC affirment la même chose quand on les interroge sur le protocole le plus ancien qui les lie à un CPE. Lorsqu'il s'agit d'un pourcentage indéterminé de places réservées, des précisions ont toutefois été apportées au nombre après la signature dans 40 % des cas environ (tableau 22).

Les propos entendus dans les groupes de discussion permettent de mieux cerner les difficultés dans la détermination initiale des places réservées. À cause d'une certaine méconnaissance qu'a le CLSC du fonctionnement du CPE, il n'est pas toujours aisé d'en arriver la première fois à préciser quelles places seront réservées. À ce sujet, un gestionnaire a expliqué :

C'était toute la problématique au CLSC : qu'ils comprennent que nous, en tout cas, on faisait pas de multiâge à notre CPE, qu'on faisait nos groupes et il fallait qu'ils se dépêchent pour nous dire. [...] On était comme à la limite en avril-mai quand on se parlait. Moi, je leur disais : « Écoutez, si vous voulez qu'on vous réserve des places pour septembre qui s'en vient, ben est-ce que vous avez le profil de votre clientèle, elle se situe dans quel groupe d'âge? Et, à ce moment-là, on va cibler la réservation pour la première année dans le groupe d'âge que vous avez besoin [...]. (Groupes de discussion)

Tableau 21
Mode d'inscription du nombre de places réservées dans le cadre du protocole, selon les CPE et les CLSC

Mode d'inscription	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Nombre ou pourcentage précis de places réservées	74,2	(250)	56,8	(50)
Pourcentage indéterminé de places réservées jusqu'à 5 %	25,8	(87)	43,2	(38)
Total	100,0	(337)	100,0	(88)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 22
Précisions apportées au nombre de places réservées après la signature du protocole, selon les CPE et les CLSC

Précisions apportées	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Oui	38,4	(33)	40,5	(15)
Non	61,6	(53)	59,5	(22)
Total	100,0	(86)	100,0	(37)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Par ailleurs, certains établissements ont opté pour la prudence pour le premier protocole. Des CPE ont décidé de s'engager graduellement, se contentant de réserver un nombre restreint de places la première année, ou se limitant au milieu familial ou à l'installation seulement. Pour leur part, des CLSC ont limité le nombre de protocoles en fonction du nombre de places désirées en CPE et en fonction de leur capacité d'offrir des services aux CPE signataires.

3.2.2 *Caractéristiques des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005*

Les résultats de l'enquête téléphonique auprès des CPE²⁰ et de celle auprès des CLSC permettent de décrire plus précisément le nombre et les caractéristiques des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005.

Dans les CPE, le nombre de places réservées varie, selon les répondantes, entre une et dix-sept.

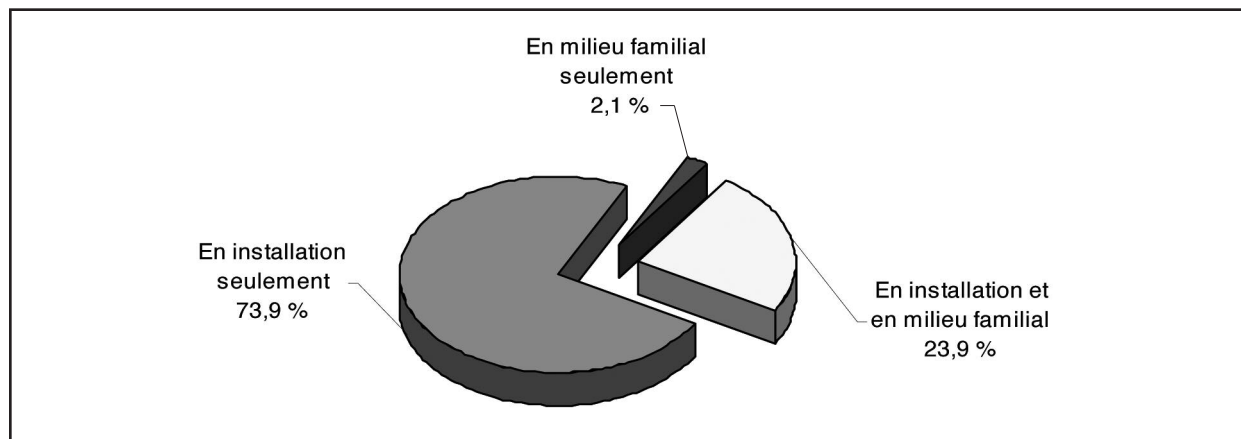
Ces nombres sont toutefois approximatifs dans 17 % des cas. Le nombre moyen de places par CPE est de 3,4²¹.

Par ailleurs, 91 % des CLSC déclarent qu'ils disposaient d'un nombre précis de places réservées en CPE entre septembre 2004 et septembre 2005. La moitié d'entre eux ne peuvent toutefois donner qu'une approximation du nombre de places ainsi réservées. Le nombre de places, exact ou approximatif, varie entre deux et cinquante²². Le nombre moyen de places par CLSC est de 11,8²³.

Près des trois quarts des CPE réservent des places uniquement en installation (figure 8).

Les places réservées en installation sont réservées seulement dans des groupes d'âge précis dans 60 % des cas (figure 9). Un CPE sur cinq déclare en outre réserver des places sans spécification d'âge. Près de 60 % des CLSC déclarent par ailleurs savoir toujours à l'avance dans quel

Figure 8
Type de service de garde où les places étaient réservées entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE



Note : N = 234.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

20. Pour les fins de l'analyse, on retient ici seulement les CPE qui procédaient à une « véritable » réservation de places. Nous excluons donc 35 % des CPE, soit ceux dont le protocole n'inclut pas la réservation de places, bien que certains donnent néanmoins priorité au CLSC, et ceux qui considéraient comme une place réservée n'importe quelle place qui devenait libre dans leur CPE.

21. Médiane = 3.

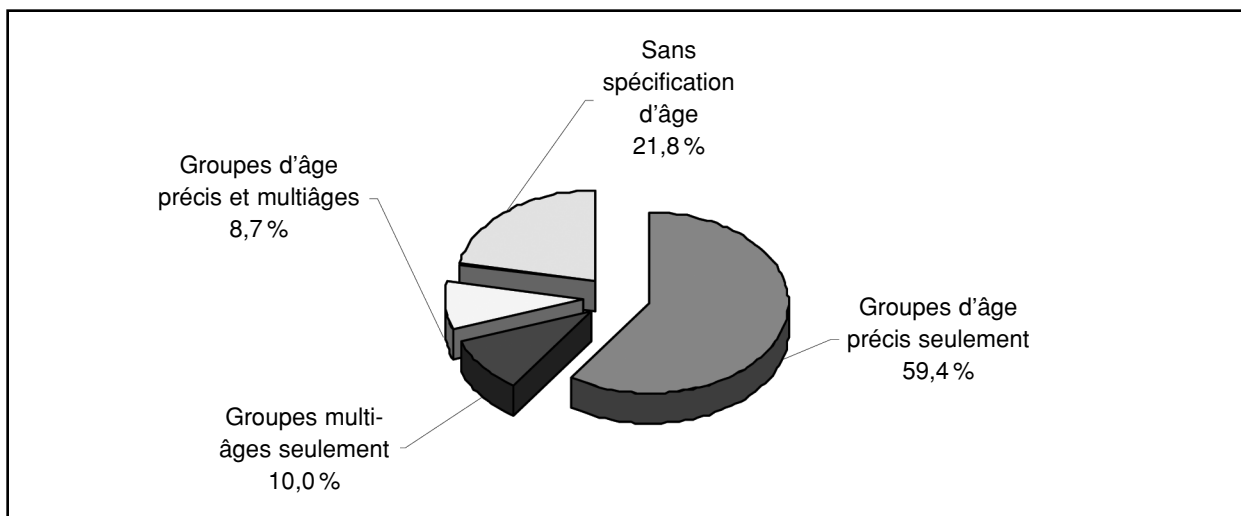
22. Rappelons ici qu'un CLSC est généralement lié par protocole avec plus d'un CPE.

23. Médiane = 10.

groupe d'âge leurs places sont réservées (figure 10). On note aussi que moins du tiers des CLSC déclarent que certaines places étaient réservées pour des enfants ayant des troubles

graves du développement ou une déficience intellectuelle ou physique²⁴ (données non présentées).

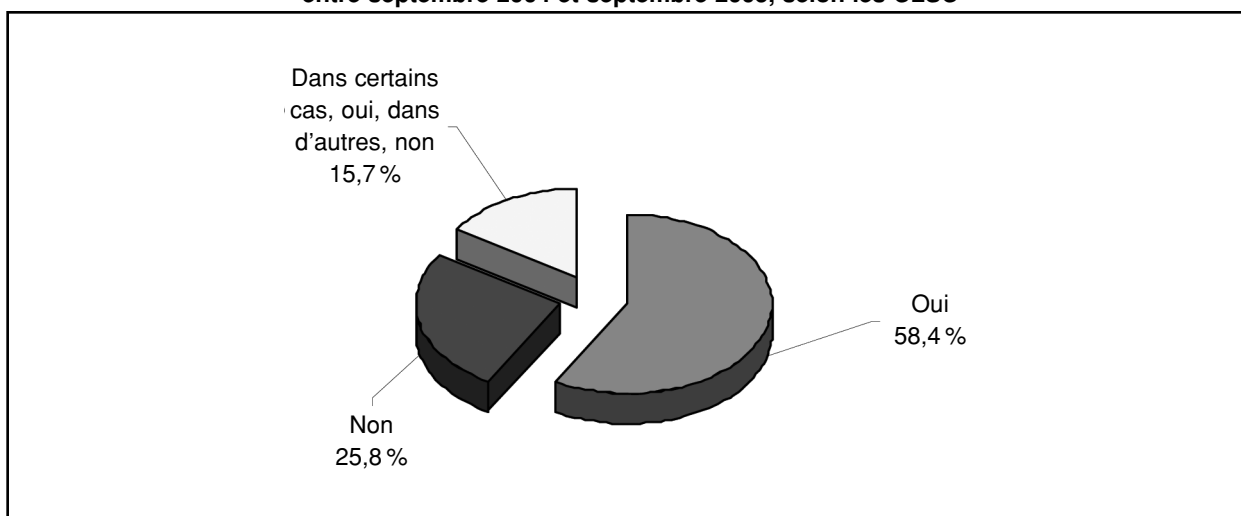
Figure 9
Type de groupe d'âge dans lequel les places en installation étaient réservées
entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE



Note : N = 229.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Figure 10
Connaissance préalable du groupe d'âge dans lequel les places étaient réservées
entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CLSC



Note : N = 89.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

24. On verra plus loin quels ont été les motifs d'utilisation des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005.

3.2.3 Facteurs influençant la détermination par le CPE des places réservées pour le CLSC

Les propos des groupes de discussion permettent de mieux cerner les facteurs qui influencent les caractéristiques des places réservées (groupe d'âge, fréquentation à temps plein ou à temps partiel...). Ces caractéristiques sont établies en fonction des besoins du CLSC (ou plutôt de ceux des enfants et des familles qui composent sa clientèle) et en fonction des capacités du CPE. Plusieurs gestionnaires ont particulièrement insisté sur l'importance de tenir compte de la composition du groupe d'enfants où une place se libère ainsi que de la capacité de l'éducatrice à travailler avec un enfant qui présente des difficultés particulières :

C'est sûr que [...] on fait un peu un inventaire [...] de nos enfants actuellement. On va dire : « Ben, ce groupe-là, il est déjà difficile, on n'en mettra pas, on n'offrira pas de place. » Ça fait qu'on y va avec des groupes où on pense que l'éducatrice a la capacité aussi de recevoir plusieurs enfants comme ça. Est-ce qu'elle a le goût aussi? [...] On a une clause dans notre protocole [...], on se garde le droit de refuser des enfants. [...] Nous, on s'est gardé cette clause-là et ça a été difficile à accepter [pour le CLSC]. (Groupes de discussion)

Ce n'est pas seulement pour le bon fonctionnement du groupe ou le respect de la capacité de l'éducatrice que des gestionnaires se réservent le droit de ne pas accueillir un enfant présentant tel ou tel problème. C'est aussi pour le bien de l'enfant lui-même, a affirmé cette directrice :

Quand on a une place, là ils vont nous parler de la situation parce qu'on doit évaluer si on est en mesure [de recevoir cet enfant]. Je suis consciente qu'il faut que le personnel soit capable d'assumer la situation. C'est toujours la question qu'on n'est pas un centre de réadaptation. Étant donné qu'on a beaucoup d'enfants en besoin particulier, il a fallu qu'on fasse comprendre à tous nos partenaires qu'on n'était pas un centre de réadapt. Donc, faut évaluer si cet enfant-là, on est capable de lui apporter quelque chose. Si on sert à rien dans sa vie, ça sert à rien qu'on le reçoive. (Groupe de discussion)

Les gestionnaires s'entendaient pour dire que les enfants recommandés par le CLSC ne présentent pas nécessairement des difficultés particulières. Parfois, ce sont les parents qui ont besoin d'aide. Par ailleurs, les enfants qui arrivent par la liste d'attente régulière, par « la grande porte » comme le disait une participante aux groupes de discussion, peuvent aussi avoir des besoins particuliers qui seront découverts seulement après quelques semaines ou quelques mois de fréquentation du CPE. Certaines gestionnaires ont dit tenir compte de cela avant d'offrir des places au CLSC :

Madame tantôt disait : « Souvent, dans nos milieux, on a des enfants qui sont beaucoup plus lourds, on les découvre alors qu'ils viennent pas du CLSC. » Il faut en tenir compte, de ça. Tu sais, quand on dit : « On garde tant de places », faut tenir compte des enfants qu'on a déjà dans le milieu pis qu'on découvre en cours de route [qu'ils ont des difficultés]. Donc, si on donne toutes les places au CLSC, les p'tits bouts d'chou qu'on va découvrir en cours de route, ils vont être un surplus qu'on sera peut-être pas capable [d'aider]. (Groupes de discussion)

La prise en compte des caractéristiques du groupe et des capacités de l'éducatrice avant d'accorder une place au CLSC n'est toutefois pas une pratique qui faisait l'unanimité chez les participantes aux groupes de discussion. Certaines, peut-être parce qu'elles travaillent dans des milieux très défavorisés où les enfants ayant des besoins particuliers sont surreprésentés, refusent de procéder à une quelconque sélection des enfants recommandés :

Nous, on fonctionne de façon très, très mathématique. [...] On veut surtout pas embarquer sur ce terrain glissant là de dire : « Ah lui, il est problématique... » Non, jamais. Jamais on n'utilise notre jugement pour dire, pour constituer les groupes. Moi, je pars avec les dates de naissance [...]. On s'arrange comme ça là, parce que sinon ça n'a pas de bon sens, ça laisse place à l'interprétation, ça laisse place au jugement, pis on veut vraiment pas tomber là-dedans.

Puis l'éducatrice, quand elle en a quatre la même année qui sont un peu rock and roll, ben ça fait partie des affaires qu'elle a à vivre. Et le professionnalisme, ça fait partie de ça aussi. C'est sûr qu'on va essayer de lui donner un coup de main, on va essayer de lui donner de l'air un peu de d'autres façons. (Groupes de discussion)

3.3 Fonctionnement de la réservation de places

Nous allons maintenant voir comment se fait l'accès aux places réservées par le CLSC. Nous traiterons des modalités concrètes d'accès aux places réservées : comment les CPE et les CLSC s'organisent-ils pour qu'une place réservée soit comblée? Nous aborderons ensuite les conditions d'occupation des places réservées qui sont posées aux CLSC et celles qui sont posées aux parents.

3.3.1 Modalités d'accès aux places réservées

Nous avons vu précédemment qu'il y avait deux façons principales d'accéder aux places réservées pour le CLSC : l'entrée en CPE à l'automne, au moment où les groupes d'enfants se réorganisent, ou l'entrée en cours d'année, à la suite de

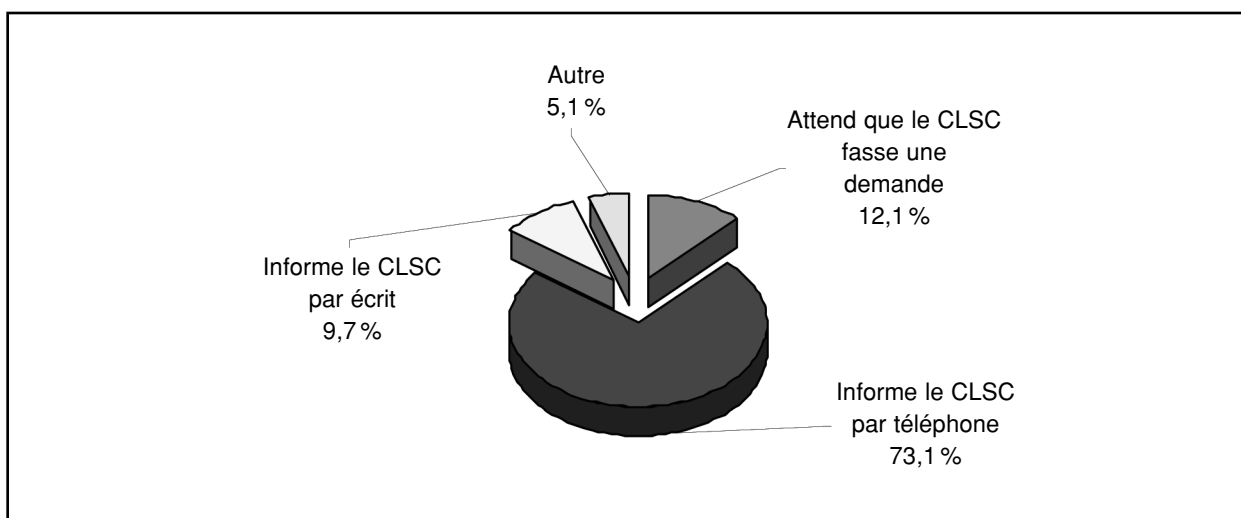
la libération d'une place par un enfant qui quitte le CPE. Nous allons maintenant voir plus précisément quelles sont les modalités d'accès aux places réservées.

L'enquête auprès des CPE révèle (figure 11) que, quand une place devient disponible pour le CLSC, ils en avisent en général le CLSC par téléphone (73 % des cas). Les propos des gestionnaires de CPE rencontrés permettent de penser que le recours à un document écrit peut être nécessaire, notamment lorsqu'un protocole lie un CLSC à un grand nombre de CPE. Chaque CPE est alors invité à envoyer au CLSC un formulaire précisant les caractéristiques de la place offerte.

Quand, pour sa part, le CLSC fait connaître ses besoins de places, selon un peu plus de la moitié des CPE, sa demande est systématiquement faite par écrit, alors que selon 41 % des CPE, les demandes sont faites par téléphone seulement (tableau 23).

Outre le téléphone et les documents écrits, certaines gestionnaires rencontrées en groupes de discussion ont fait état de rencontres régulières, parfois dans le cadre d'une table de concertation, où il est question entre autres des besoins de places du CLSC et des disponibilités dans les CPE.

Figure 11
Action entreprise quand une place réservée se libère, selon les CPE



Note : N = 331.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 23
Procédure adoptée par le CLSC pour demander au CPE d'accueillir un enfant, selon les CPE

Procédure adoptée par le CLSC	%	(N)
Formulaire ou document écrit toujours rempli par le CLSC	53,3	(176)
Formulaire ou document écrit rempli par le CLSC dans certains cas	4,2	(14)
Échanges avec le CLSC uniquement par téléphone	40,9	(135)
Autre	1,5	(5)
Total	100,0	(330)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Dans certains CPE, l'offre ou la demande de places peut être négociée avec une variété d'intervenants du CLSC. Des gestionnaires ont noté parfois le manque de communication entre ces intervenants et entre les secteurs du CLSC où ils travaillent. D'autres CPE au contraire font affaire avec un intervenant unique, appelé intervenant pivot. La présence d'un intervenant pivot est généralement vue comme un facteur facilitant par les gestionnaires de CPE, et celles qui n'ont pas une telle personne-ressource le déplorent. En effet, l'intervenant pivot allège le travail des CPE qui ont une place à offrir, puisque c'est cette personne qui transmet l'offre de places aux autres intervenants du CLSC. De plus, elle assure le tri des demandes du CLSC et établit les priorités quant aux besoins de services de garde, en plus d'être la porte d'entrée au CLSC quand le CPE a besoin de soutien :

Elle est, au CLSC, attitrée en vertu de notre protocole à faire le lien entre les intervenants et nous. Mais avant qu'il y ait le protocole, on recevait souvent [...] des notes des intervenantes, des infirmières du CLSC [...]. C'était l'infirmière qui nous arrivait direct, ou le parent [qui] arrivait avec la petite lettre : « [...] Il a un petit peu de problèmes de langage, il faudrait qu'il soit stimulé. » Mais ça, pour nous, c'était difficile de juger jusqu'à quel point on pouvait prendre l'enfant en priorité. (Groupes de discussion)

Dans les CLSC qui ont un protocole avec plusieurs CPE, l'intervenant pivot s'occupe également de diriger la demande du CLSC vers le CPE dont l'emplacement est le plus approprié pour répondre aux besoins de garde de la famille concernée.

Nous venons d'évoquer les modalités de fonctionnement des CPE et des CLSC au regard de l'accès aux places réservées. Bien que nous n'ayons pas posé aux gestionnaires la question du rôle des parents dans cet accès, quelques gestionnaires l'ont abordée spontanément. Ainsi, certains CLSC souhaitent responsabiliser les parents et leur demandent de communiquer eux-mêmes avec le CPE pour avoir une place pour leur enfant. Le CLSC doit toutefois confirmer au CPE que le parent est bel et bien recommandé par lui. Certaines gestionnaires ont mentionné pour leur part qu'il se tient une rencontre entre le parent, le CPE et le CLSC avant l'admission d'un enfant recommandé. La rencontre peut viser à amorcer un travail en concertation. Elle peut aussi être un moyen d'éviter que des parents n'utilisent la recommandation du CLSC comme un simple moyen pour contourner la liste d'attente. Nous verrons plus loin qu'il s'agit là d'une préoccupation importante de certaines gestionnaires.

3.3.2 Conditions d'occupation et de « sortie » des places réservées

À la lumière des données recueillies lors des rencontres des groupes de discussion, nous allons maintenant voir les conditions d'occupation des places réservées qui sont posées aux parents et qui parfois concernent également les CLSC. Nous examinerons aussi plus précisément les conditions de « sortie » d'une place réservée. La question des conditions d'occupation des places et celle des conditions de « sortie » sont étroitement liées. En effet, quand un enfant ou sa famille ne remplissent plus les conditions d'occupation d'une place réservée, on peut penser qu'ils perdent ladite place. Il faut comprendre cependant dans quelles circonstances un enfant

quitte une place réservée pour le CLSC, et surtout ce qu'il advient de lui par la suite. Nous verrons que les conditions d'occupation et de « sortie » varient selon les CPE et qu'elles sont influencées par le type de soutien du CLSC qui est nécessaire et celui qui est réellement offert.

• Les conditions d'occupation

La réservation de places en services de garde pour le CLSC suppose que les enfants utilisateurs de ces places ou leur famille sont des clients du CLSC. Il arrive que cela suffise pour donner accès aux places réservées en CPE. Dans la majorité des cas, selon les gestionnaires rencontrées en groupes de discussion, les places réservées en CPE le sont toutefois pour la clientèle d'un programme bien précis du CLSC. Les programmes et leurs appellations varient selon les CLSC. On nous a parlé du programme Famille-enfance-jeunesse, du programme de stimulation précoce, du programme de soutien éducatif, du programme de maintien à domicile, du programme OLO (œuf-lait-orange), du programme de soutien aux jeunes parents... Dans certains CLSC, les enfants recommandés aux CPE peuvent venir de deux programmes distincts.

La participation à un programme du CLSC signifie généralement que l'enfant ou sa famille sont suivis par un intervenant qui élabore pour et avec eux un plan d'intervention. La réalisation du plan d'intervention s'accompagne d'interactions plus ou moins fréquentes entre l'intervenant du programme et l'enfant ou sa famille. Même quand ils ne participent pas à un programme précis, les enfants recommandés au CPE sont en principe suivis au CLSC par un intervenant social ou un intervenant de la santé.

Il arrive que le CLSC exige la participation réelle de la famille au suivi qu'il offre pour que l'enfant conserve sa place réservée en vertu du protocole. Plusieurs participantes aux groupes de discussion nous ont toutefois surtout parlé de leur propre insistance à faire de la participation de la famille au suivi du CLSC une condition d'occupation d'une place réservée. Il y a bien sûr des exceptions. Ainsi, une gestionnaire a évoqué le cas de parents qui interrompent leur participation au programme du CLSC parce qu'ils ont trouvé un emploi. Dans un tel cas, l'enfant poursuit sa fréquentation du CPE. Cependant, des partici-

pantes ont mis en relief des cas de familles ayant des difficultés mais qui refusent de faire un cheminement avec le CLSC et se retirent du programme. Quelques-unes ont même mentionné que des familles déménagent pour fuir le CLSC, notamment quand elles pressentent l'intervention prochaine de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Aux yeux des gestionnaires concernées, l'inscription « pour la forme » de ces familles au programme ou au suivi du CLSC devient un moyen détourné d'avoir accès à une place en service de garde sans passer par la longue liste d'attente du CPE, ce qui constitue une injustice pour tous les autres parents en attente d'une place. Des gestionnaires craignent aussi l'effet d'entraînement :

Ça va se dire dans le coin après : « Regarde, passe par le programme du CLSC, tu vas avoir des places, tu vas *bypasser* les places. » Ça fait que moi, on a mis ça très, très sévère. Au début, ça a fait des frictions [...]. (Groupes de discussion)

Ainsi, pour éviter un tel détournement de sens des protocoles, plusieurs CPE font de la participation réelle de la famille au suivi du CLSC une condition d'occupation des places réservées. Mentionnons toutefois que la presque totalité des gestionnaires concernées ont affirmé n'avoir jamais expulsé un enfant du CPE parce que les parents ne se conformaient pas à cette condition. Placer le parent devant l'éventualité que son enfant perde sa place en CPE suffisait à rétablir sa participation au suivi.

Il faut noter que la majorité des gestionnaires n'ont pas mentionné d'abus de la part des parents utilisateurs de places réservées. D'autres ont tenu à affirmer que jamais elles n'avaient constaté de tentatives de contourner la liste d'attente, peut-être dans certains cas parce que des CLSC font un tri efficace des familles qui ont véritablement besoin de places réservées. Par ailleurs, la menace de faire perdre sa place à un enfant dont les parents ne participent pas au suivi du CLSC était vue d'un œil critique par une participante à l'un des groupes de discussion :

[À] notre CPE, nous, [...] on va travailler avec le parent comme il est. Si le parent est fuyant, on va essayer de trouver pourquoi. On va essayer de l'accrocher sur l'enfant au

pire, plutôt que de le décrocher par la menace. [...] C'est un débat sur une approche, quelle approche tu fais en intervention. (Groupes de discussion)

Certains CPE ont une autre raison pour faire de la participation réelle des familles au suivi du CLSC une condition d'occupation des places réservées. Pour eux, c'est une façon de s'assurer le soutien du CLSC pour l'intervention dans le dossier : « On était beaucoup occupé avec des cas lourds [...]. Ils sortaient [du programme du CLSC], ils restaient [au CPE], pis ils étaient très lourds. Et on avait comme plus de service, ça va mal ! » (groupes de discussion).

En plus de l'engagement des parents dans un suivi avec le CLSC, la plupart des CPE exigent l'implication concrète du CLSC dans les cas d'enfants recommandés. C'est une façon de garantir un véritable travail de concertation entre le CPE, la famille et le CLSC. L'implication se traduit entre autres par des comptes rendus plus ou moins réguliers du CLSC quant à l'évolution de la situation d'un enfant et de sa famille. La participation au plan d'intervention est une autre façon d'assurer la concertation de tous les partenaires :

Maintenant, quand un enfant est référé, à la signature du contrat de service, on veut que l'intervenant du CLSC soit là. « C'est toi qui nous l'as amené, regarde, c'est toi qui vas venir avec la personne. » [...] On va s'asseoir, pis on se revoit dans un mois. Ça fait que déjà, il y a un suivi, pis la date est prévue. (Groupes de discussion)

Si les demandes du CPE quant à l'implication du CLSC ne sont pas toujours aussi précises, il n'en reste pas moins que la condition première posée au CLSC pour l'occupation d'une place réservée par un enfant recommandé est le soutien dans l'intervention auprès de cet enfant et de sa famille. Nous reparlerons plus loin du soutien effectivement offert par le CLSC dans le cadre des protocoles.

• La « sortie » des places réservées

Quand un enfant quitte-t-il une place réservée? Qu'arrive-t-il ensuite? Nous allons tenter de répondre à ces questions.

Quand quitter une place réservée signifie quitter le CPE

Un enfant peut quitter une place réservée pour les mêmes raisons qu'il quitterait une place régulière : la famille déménage, les parents choisissent d'interrompre la fréquentation du service de garde, l'enfant est en âge de fréquenter l'école...

Certaines gestionnaires ont évoqué l'instabilité relative de leur clientèle en l'associant au milieu défavorisé dont elle est issue. Des parents déménagent pour « fuir » la Direction de la protection de la jeunesse, pour ne pas payer le loyer, pour en trouver un moins cher, interrompant alors la fréquentation du CPE, en place réservée comme en place régulière.

Des gestionnaires ont mentionné aussi qu'un enfant peut perdre sa place réservée et devoir quitter le CPE parce que les parents ne paient pas les frais de garde. Quelques participantes aux groupes de discussion ont soulevé le problème du non-paiement des frais de garde par des parents recommandés par le CLSC, même si ce problème n'est pas exclusif à ceux-ci ni généralisé. La crainte du non-paiement serait une raison pour laquelle certaines RSG refusent d'accueillir la clientèle recommandée par le CLSC. Des gestionnaires ont expliqué que le problème de non-paiement les a amenées à menacer d'expulser un enfant recommandé par le CLSC. Le CLSC a alors acquitté la facture pour assurer le maintien de l'enfant en CPE et s'est entendu avec le parent pour que celui-ci lui rembourse éventuellement la somme avancée.

La « sortie » d'une place réservée pour occuper une place régulière

Nous allons maintenant examiner dans quelles circonstances un enfant quitte une place réservée pour occuper plutôt une place régulière.

- La « sortie » d'une place réservée parce que l'enfant n'a pas ou n'a plus besoin d'être suivi par le CLSC

Les places réservées sont en principe utilisées par des enfants qui reçoivent un suivi du CLSC. Quand ce suivi est terminé, l'enfant pourrait théoriquement être invité à quitter le CPE. Il est très rare que ce soit le cas, même si une ges-

tionnaire mentionnait gérer avec précaution le passage d'une place réservée à une place régulière pour ne pas créer d'injustice pour les enfants inscrits sur la liste d'attente. Des participantes aux groupes de discussion ont insisté sur l'importance de la stabilité pour les enfants vulnérables et leur famille. À leurs yeux, leur enlever l'accès au service de garde entraînerait des conséquences négatives et risquerait d'anéantir les progrès réalisés au cours de leur fréquentation du CPE. Dans l'un des groupes, certaines ont qualifié d'atroce la pratique d'un CPE de la région qui renvoie à la fin de la liste d'attente l'enfant qui n'a plus besoin d'occuper une place réservée. Quand un enfant ne reçoit plus de suivi du CLSC, il quitte donc rarement le CPE. Il cesse simplement d'occuper une place réservée.

Dans plusieurs CPE, l'évaluation de la situation de chaque enfant se fait vers le mois d'avril, en même temps qu'on planifie les groupes pour septembre. Cette évaluation se fait parfois en concertation avec le CLSC et avec les parents, parfois aussi par le CPE seul ou par le CLSC seul. On décide alors si l'enfant ou sa famille a toujours besoin d'un suivi. En général, s'il n'y a plus de besoin de suivi, l'enfant est réputé occuper dorénavant une place régulière, et une nouvelle place réservée peut être offerte à un autre enfant recommandé par le CLSC (à condition qu'une place se libère dans le CPE). S'il a toujours besoin de suivi, il est maintenu dans la place réservée jusqu'à la réévaluation de ses besoins l'année suivante.

Nous l'avons vu plus haut, il arrive que ce ne soit pas l'enfant recommandé par le CLSC dans le cadre du protocole qui ait besoin d'un suivi, mais ses parents. La présence de l'enfant au CPE ne demande alors pas de travail particulier au service de garde. Plusieurs gestionnaires nous ont dit que, dans de tels cas, la place occupée par l'enfant devient une place dite régulière dès qu'une autre place se libère dans le CPE. C'est alors la nouvelle place libre qui prend le statut de place réservée et qui est offerte au CLSC. Certains CPE font également passer d'une place réservée à une place régulière les enfants qui, en cours d'année, n'ont plus besoin du suivi du CLSC. À noter qu'il faut évidemment qu'une place devienne vacante dans le CPE pour qu'une telle chose soit possible, et que certains CPE n'ont presque jamais de semblables vacances en cours d'année.

- La sortie automatique au bout d'un an

Nous venons d'évoquer le passage d'une place réservée à une place régulière qui survient quand l'enfant ou sa famille ou, plus précisément, quand le CPE n'a pas ou n'a plus besoin du suivi du CLSC pour cet enfant. Il existe également un autre modèle de fonctionnement : l'enfant « sort » de la place réservée automatiquement au bout d'un an, qu'il y ait ou non poursuite de l'intervention du CLSC auprès de l'enfant ou de sa famille. Les gestionnaires concernées veulent s'assurer de pouvoir rendre ainsi accessibles de nouvelles places pour le CLSC chaque année. Comme l'a expliqué une gestionnaire : « [...] sinon, si on rentre deux enfants à la pouponnière, ben pendant quatre ans, on n'aura aucune place à offrir au CLSC » (groupes de discussion). En revanche, le fait d'accorder chaque année une nouvelle tranche de 5 % de places au CLSC fait en sorte qu'au bout de quelques années, le CPE peut avoir une proportion importante d'enfants vulnérables. Ce ne sont pas tous les CPE qui sont à l'aise avec cette perspective, notamment parce que certains CLSC accordent leur soutien aux CPE seulement pour les enfants qui occupent des places réservées.

Offrir chaque année le maximum possible de nouvelles places réservées au CLSC est facilité par certaines conditions. Ainsi, des CPE ont négocié dans leur protocole que les services du CLSC soient offerts non seulement aux enfants qui occupent des places réservées, mais à l'ensemble des enfants²⁵. La présence d'un personnel spécialisé au sein même du CPE est une autre condition facilitante. De nombreuses gestionnaires nous ont parlé de l'importance de la conseillère pédagogique pour soutenir les éducatrices dans leur travail auprès d'enfants ayant des besoins particuliers. D'autres professionnels ont parfois aussi un rôle-clé :

25. En général, c'est toutefois à l'exception des enfants qui résident hors du territoire du CLSC.

Au CPE, du fait qu'on reçoit beaucoup d'enfants en besoins particuliers, j'ai une éducatrice spécialisée qui est engagée à temps plein chez nous. Donc, même si j'ai moins de services éventuellement avec le CLSC, [même s'il] y a un plus grand délai ou quoi que ce soit, on est capable de le supporter à l'interne. (Groupes de discussion)

Le maintien des enfants dans les places réservées durant toute leur fréquentation du service de garde

Il faut noter que, dans quelques CPE rencontrés en groupes de discussion, le passage d'une place réservée à une place régulière ne se fait jamais : l'enfant qui entre en vertu d'une place réservée pour le CLSC y demeure automatiquement pendant toute sa fréquentation du service de garde. De nouvelles places sont alors rarement disponibles pour le CLSC.

Par ailleurs, dans certains autres CPE, les enfants qui entrent en vertu de places réservées y demeurent, mais le CPE continue d'offrir des places disponibles au CLSC :

- Q. Ça veut dire que les places réservées, d'une année à l'autre, le nombre diminue parce que les enfants restent, pis c'est toujours le même bassin de places que vous avez, 5 %, c'est ça?
- R. Oui, mais le 5 %, est-ce qu'il est réaliste? Est-ce qu'il est ferme? Non. Si on a une place à offrir, on va l'offrir. (Groupes de discussion)

On constate ici une certaine assimilation des notions de place réservée et de place occupée par un enfant suivi par le CLSC. Nous avons déjà discuté de l'ambiguïté entourant la définition de place réservée ailleurs dans ce rapport. On constate que les compréhensions différentes de ce qu'est une place réservée ont une incidence sur le passage ou non d'une place dite réservée à une place régulière.

3.4 Gestion des places vacantes

La présence de places vacantes est-elle un problème pour les gestionnaires rencontrés? Quelles stratégies utilisent-elles pour les combler? Nous allons maintenant tenter de répondre à ces questions.

3.4.1 Places vacantes, un problème?

Plusieurs gestionnaires rencontrés en groupes de discussion nous ont dit ne jamais avoir de place vacante parmi les places réservées pour le CLSC. D'autres, moins nombreuses, se sont plaintes que les places réservées étaient peu utilisées par le CLSC et vacantes pendant plusieurs mois : « On n'a jamais eu de demande [du CLSC] », nous a même dit une gestionnaire. Entre ces deux situations extrêmes, les variations sont infinies. La vacance d'une place pendant quelque trois à cinq semaines semble assez courante, le temps que le CLSC trouve la famille qui a prioritairement besoin du service et dont l'enfant a l'âge correspondant à la place disponible, le temps que l'intervenante du CLSC rencontre l'éducatrice, le temps aussi que la famille soit informée et parfois sensibilisée aux bienfaits du service de garde. Pour certaines gestionnaires, ce délai est déjà long, comparativement au temps qu'il leur faudrait pour combler la place à partir de la liste d'attente régulière.

L'enquête téléphonique auprès des CPE permet de préciser l'ampleur du phénomène des places vacantes et la durée des vacances. Pendant la période allant de septembre 2004 à septembre 2005, un tiers des CPE²⁶ n'ont jamais eu de place réservée inoccupée. Un autre tiers déclare avoir eu des places libres seulement pendant quelques semaines. Le tiers restant se compose de CPE qui ont eu certaines places libres quelques semaines ou quelques mois et de CPE qui ont eu des places libres pendant des durées variables, incluant des vacances de plus de six mois.

26. Pour cette analyse, nous retenons exclusivement les CPE qui ont eu la possibilité d'avoir des places libres pendant plus de six mois. Ce sont donc des CPE dont le protocole a été signé avant mars 2005.

Tableau 24
Durée maximale pendant laquelle une place
réservée est demeurée vacante entre
septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE

Durée maximale de vacance	%	(N)
Jamais	34,2	(108)
Quelques semaines	30,7	(97)
Quelques mois	19,9	(63)
Six mois ou plus	15,2	(48)
Total	100,0	(316)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

On note des différences régionales dans le pourcentage de CPE qui n'ont jamais eu de places vacantes. La moitié des CPE du Centre-du-Québec et du Bas-Saint-Laurent n'ont jamais eu de places vacantes, contre seulement 9 % des CPE de Lanaudière (tableau 5, annexe 1).

On constate également certaines différences régionales dans la proportion de CPE qui déclarent avoir eu des vacances de plus de six mois. Alors que dans l'ensemble du Québec, 15 % des CPE ont eu des places vacantes pendant plus de six mois, les régions de la Capitale-Nationale, de Montréal et de Lanaudière affichent des proportions substantiellement plus élevées (37 %, 28 % et 27 % respectivement). À l'inverse, la proportion de CPE ayant eu des places réservées inoccupées pendant plus de six mois varie de 0 à 5 % seulement dans les régions du Centre-du-Québec, des Laurentides et de l'Estrie (tableau 5, annexe 1).

Dans les groupes de discussion, certaines directrices de CPE ont précisé qu'elles pourraient garder une place vacante sur quatre ou cinq places réservées pour le CLSC, pour autant que le phénomène des places vacantes ne soit pas généralisé dans leur CPE :

Si la place est vacante, on va la laisser vacante, parce qu'elle est réservée en prévision d'une urgence. [...] Ça peut arriver une fois, pis ça va être pendant deux, trois semaines, parce que le CLSC, dès

qu'il va avoir une famille ou qu'il va avoir un besoin immédiat, faut que la place soit libre. C'est ça le but du protocole, nous, qu'on a avec eux. C'est sûr qu'il y en aura pas cinq, parce qu'on va l'arrêter aussi là. Si on voit un moment donné qu'il y en a deux, on va la combler, on va pas attendre, on va en laisser une. Mais à date, ce n'est pas arrivé, ils ont comblé nos places, même une place à temps plein qui est occupée par deux enfants à temps partiel. (Groupes de discussion)

Quelques gestionnaires ont mentionné la présence de places vacantes surtout pendant l'été, alors que des enfants recommandés par le CLSC ont quitté définitivement le CPE et n'ont pas encore été remplacés par d'autres enfants ayant accès aux places réservées.

En fait, les groupes de discussion nous ont permis de constater que les CPE qui gardent des places vacantes pendant de longues périodes pour des besoins éventuels exclusifs du CLSC constituent la minorité. Une gestionnaire de ce groupe minoritaire a expliqué que, si elle ne faisait pas de réservations « fermes » pour le CLSC au mois de septembre, en laissant les places vacantes pour les besoins à venir, les enfants recommandés par le CLSC ne pourraient pas avoir accès au CPE. Une autre a mentionné que la pratique de combler la place vacante avec un enfant non recommandé par le CLSC en s'engageant à offrir au CLSC la prochaine place qui se libérera dans le CPE, ne pouvait avoir cours dans l'une de ses installations : « À Saint-X, c'est pratiquement impossible à faire, il n'y a aucun mouvement dans cette bâtisse-là [...]. Donc on leur réserve une place pis celle-là, regarde, elle est très fixe » (groupes de discussion).

Selon la majorité des gestionnaires rencontrées, deux situations sont cependant plus fréquentes : celle où les places ne sont jamais vacantes, ou presque, parce qu'elles sont toujours comblées par le CLSC, et celle où les places ne sont pas vacantes longtemps parce qu'elles sont comblées par le CLSC ou d'une autre manière.

Malgré cela, des gestionnaires rencontrées en groupes de discussion se sont dites préoccupées par la question des places réservées pour le

CLSC qui pourraient demeurer vacantes pendant des périodes plus ou moins longues. Compte tenu des longues listes d'attente et des besoins importants non comblés en matière de services de garde, le seul fait de garder une place inoccupée en prévision d'un éventuel besoin du CLSC en rend plus d'une mal à l'aise : « Je ne dors pas quand il me reste une place en garderie pas comblée », a même dit une gestionnaire. Une autre a expliqué : « Il y a tellement d'enfants qui ont besoin d'une place... »

Il faut noter que, si la présence de longues listes d'attente continue d'être le lot des CPE ayant participé aux groupes de discussion, nous avons rencontré une exception : la gestionnaire d'un petit CPE situé dans un secteur ayant subi des coups durs sur le plan économique et ayant conséquemment vu sa clientèle s'éroder a avoué que son offre de services de garde dépassait la demande. Dans un tel contexte, il est certain que la réservation de places pour le CLSC perd de sa pertinence. Sur l'ensemble des CPE rencontrés en groupes de discussion, il s'agissait toutefois d'un cas exceptionnel.

3.4.2 Raisons pour lesquelles des places sont vacantes

Certains CPE ont toujours une liste de quelques enfants recommandés par le CLSC qui sont en attente d'une place réservée. Quand une place est offerte à quelqu'un de cette liste, elle est généralement prise. Une gestionnaire a mentionné cependant que, si la place est offerte « mais qu'ils n'ont pas de nom déjà, c'est ben, ben rare qu'ils vont la combler » (groupes de discussion), surtout quand le CPE accorde un délai de trente jours seulement au CLSC.

Nous avons souligné plus haut que les places sont souvent vacantes pendant de courtes périodes, le temps pour le CLSC et le CPE d'organiser la fréquentation d'un nouvel enfant après le départ du précédent. Selon les gestionnaires rencontrées, d'autres raisons expliquent cependant les vacances de durée plus longue et la difficulté d'arrimer l'offre de places des CPE et la demande des CLSC.

Une première raison a trait à l'organisation des installations des CPE où les enfants sont regroupés en fonction de leur âge. Cela signifie que,

pour répondre au besoin de place pour un enfant suivi par le CLSC, le CPE doit avoir une place libre dans le groupe d'âge de cet enfant. En effet, rares sont ceux qui fonctionnent avec des groupes multiâges. Si une place est vacante dans un groupe d'enfants de 3 ans et que le CLSC a besoin d'une place pour un poupon, la place disponible demeurera vacante. Cette réalité est parfois mal comprise par les CLSC qui en sont à leurs premières collaborations avec les CPE :

Ils ne comprennent pas notre problématique, qu'on fonctionne [...] par groupe d'âge [...]. Ils t'appellent et ils disent : « J'ai un p'tit bonhomme, tel âge là, j'ai ma place réservée. » « Oui, mais il n'a pas l'âge d'aller dans ce groupe-là. » « Oui, mais il a du retard [...]. » Des fois, je dis : « Écoute, là, il a peut-être pas un retard de deux ans, faut s'entendre, là [...]. Parce qu'eux, c'est absolument qu'ils veulent avoir la place. » (Groupes de discussion)

Notons que la question de la correspondance entre l'âge de l'enfant du CLSC qui a besoin d'une place et le groupe d'âge dans lequel une place est disponible dans le CPE ne se pose pas en milieu familial. C'est ce qui faisait dire à quelques gestionnaires rencontrées que la réservation de places est plus facile en milieu familial.

Une gestionnaire a mentionné également que le CLSC souhaite parfois une place à temps partiel, pour favoriser un détachement graduel entre certaines mères et leur enfant, alors que le CPE offre du temps plein seulement.

Dans certains cas, il semble aussi que l'offre de places excède la demande du CLSC. Quand beaucoup de CPE sont signataires d'un protocole avec le même CLSC, notamment, il arrive que le CLSC n'ait tout simplement pas assez de besoins pour utiliser toutes les places. À l'inverse cependant, certaines gestionnaires ont noté que le nombre élevé de CPE signataires fait aussi en sorte que les besoins de places du CLSC sont bien comblés : « Dans notre région, il y a beaucoup, beaucoup de signatures d'ententes. Donc, c'est rare que ces enfants attendent longtemps avant d'être assis dans notre CPE » (groupes de discussion).

D'autres gestionnaires perçoivent par ailleurs un manque de diligence de certains CLSC pour combler les places. Elles doivent parfois faire plusieurs rappels concernant les places libres, et en ressentent une certaine impatience :

Nous, on avait à cœur que les places [...] soient comblées [...]. On sentait que c'était pas compris ça, c'était comme [...] : c'est pas plus grave. « Non, non, non, ça marche pas de même [...]. J'ai une place pis je te l'offre. Le sais-tu si t'en as ou t'en as pas, des besoins? » [...] Je me disais : « Écoute, là, on travaille en partenariat, je veux bien offrir des services, mais si tu me dis que t'en as pas de besoin, avec la liste d'attente que j'ai là, on va servir les clients qui ont besoin du service. Donc, on n'a pas le temps de commencer à réfléchir, pis à faire le tour de tous les employés du CLSC et tous les partenaires pour savoir si quelqu'un a besoin de cette place-là. À mon avis, si c'est une urgence, ça devrait être sur ton bureau. » (Groupes de discussion)

Une autre raison expliquant la vacance des places est le problème du transport entre le CPE et le domicile des parents ciblés par le CLSC, surtout dans les milieux ruraux ou semi-ruraux. Les familles potentiellement utilisatrices des places réservées sont souvent des familles défavorisées, et elles ne possèdent pas de moyen de transport pour se rendre au CPE. Le problème du transport a également été évoqué pour expliquer pourquoi il est souvent difficile d'offrir au CLSC des places en milieu familial.

Les difficultés liées au transport vont parfois de pair avec les hésitations de certains parents à s'investir dans un suivi avec le CLSC et à envoyer leur enfant en CPE. Des gestionnaires ont noté que c'est parfois l'intervenant du CLSC plus que le parent qui voit les bénéfices potentiels de la fréquentation du CPE pour l'enfant. Une gestionnaire a précisé :

Leur clientèle n'est pas toujours prête à prendre la place pour toutes sortes de raisons : transport, ils ont un autre enfant qu'ils voudraient bien placer à la même place, [mais] à la même place, il n'y a pas de place. On pourrait être vu un petit peu de

façon menaçante aussi, parce qu'on est une entité un peu comme le CLSC : « Ça va-tu être vraiment bon? A-t-il vraiment besoin de la place? » Ils vont prendre rendez-vous, ils ne viendront pas au rendez-vous, ils ne viendront pas visiter [...]. C'est une clientèle comme ça. Ça fait que le taux de réussite des places qu'on offre est plus bas que ce qu'on aurait pensé. (Groupes de discussion)

3.4.3 Stratégies pour combler les places vacantes

La préoccupation relative aux places vacantes peut donner lieu à différentes stratégies en vue de les combler. Ainsi, dans certains cas, le CLSC ou le CPE font des efforts particuliers pour remédier au problème de transport et assurer l'assiduité de la fréquentation des enfants recommandés par le CLSC. On nous a parlé d'un CLSC qui payait les frais de taxi d'une famille incapable d'assurer le transport entre le domicile et le CPE. Une gestionnaire a mentionné par ailleurs les démarches de son CPE auprès de la Maison de la famille locale pour assurer le transport bénévole des enfants recommandés par le CLSC. Des aînés qui transportaient déjà gracieusement d'autres personnes âgées ont été mis à contribution pour conduire les enfants, après que le CPE leur eut procuré des sièges d'auto.

Les gestionnaires qui perçoivent un manque de diligence au regard des places vacantes l'attribuent parfois à la direction du CLSC plutôt qu'aux intervenants. Pour régler le problème de la sous-utilisation des places réservées par le CLSC, le CPE mise donc sur les seconds :

Nos deux places que j'avais réservées cinq jours semaine ont été comblées à temps partiel avec d'autres [enfants non recommandés]. On n'a jamais eu d'appel du CLSC. Ça fait que c'est sûr que cette année, on les a relancés [...] différemment. On a fait de la sensibilisation beaucoup, beaucoup aux travailleuses sociales, beaucoup aux autres employés. [...] Si la direction n'y croit pas, [ne] nous voit pas, on a comme sensibilisé les autres autour. C'était notre défi cette année. (Groupes de discussion)

Des moyens plus draconiens sont aussi utilisés par des CPE pour régler le problème des places vacantes : la limitation de la durée d'inoccupation et la réduction du nombre de places réservées pour le CLSC.

Plusieurs CPE de la région des Laurentides ont établi une durée maximale d'inoccupation de trente jours. Dans un cas, le délai est même de deux semaines seulement. Au-delà de ce délai, la place vacante est accordée à un enfant de la liste d'attente.

Dans de nombreux CPE, la procédure est moins formelle, mais le résultat est semblable : une place réservée qui n'est pas comblée par le CLSC après quelques semaines, ou dans certains cas après quelques mois, donne lieu à des rappels du CPE, puis à une tentative de combler la place avec un enfant non recommandé par le CLSC. Certains CPE, mais pas tous, ont mentionné que la tentative de combler la place nécessitait l'autorisation préalable du CLSC. Plusieurs CPE tiennent à ce que les places soient offertes en priorité à des enfants qui ont des besoins particuliers. Avant de les offrir à un enfant de la liste d'attente régulière, ils communiquent avec d'autres partenaires sociaux : le centre jeunesse, le centre de réadaptation, la maison d'hébergement pour femmes violentées, etc. Les règles internes de certains CPE prévoient d'ailleurs une priorité non seulement pour les enfants recommandés par le CLSC, mais également pour ceux provenant d'autres organismes.

L'enquête téléphonique auprès des CPE a permis de quantifier le phénomène que nous venons d'évoquer. Parmi les CPE qui concevaient qu'une place réservée n'était pas nécessairement à l'usage exclusif du CLSC (N = 105), plus des deux tiers déclaraient qu'entre septembre 2004 et septembre 2005, une place réservée pour le CLSC avait effectivement été utilisée par un enfant non recommandé par le CLSC.

Quand une place réservée est occupée par un enfant qui n'est pas recommandé par le CLSC, une nouvelle place est en général offerte au CLSC dès qu'il s'en libère une dans le CPE. Nous avons vu plus haut que cette pratique n'est toutefois possible que s'il y a un certain mouvement des enfants au sein du CPE en cours d'année. Il faut donc noter que les CPE peuvent gérer

les places vacantes dans une installation où il y a du mouvement d'une manière différente de celle utilisée dans une installation où il n'y en a pas.

L'enfant non recommandé par le CLSC à qui on attribue une place vacante en principe réservée pour le CLSC est pour sa part accueilli de façon permanente au CPE. Une seule gestionnaire de nos groupes de discussion a indiqué que l'occupation de la place était temporaire, le parent qui a obtenu la place réservée étant averti qu'il devra partir si le CLSC a besoin de la place.

Par ailleurs, quelques CPE ont mentionné avoir eu recours à une autre stratégie pour régler le problème des places vacantes, celle de la révision du nombre de places réservées pour le CLSC : « Pour le CLSC X, les places sont encore vacantes. J'ai été un an [où les] places [étaient] totalement vacantes. [Après], j'ai diminué de moitié » (groupes de discussion).

4. Résultats des protocoles

Le principal résultat attendu des protocoles était d'assurer l'accès de chaque partenaire aux services de l'autre. On s'attendrait donc à ce que les protocoles aient facilité l'accès des enfants recommandés par le CLSC à des places en CPE, et à ce que les CPE aient bénéficié davantage des services du CLSC. Qu'en est-il dans les faits? Nous allons examiner ce que les CLSC et les CPE en disent. Pour avoir accès aux services de l'établissement partenaire, il faut toutefois d'abord pouvoir entrer en contact avec lui. Nous commencerons donc par nous attarder à la facilité à joindre le partenaire dans le cadre du protocole.

4.1 Présence d'une personne responsable du protocole et facilité à joindre l'établissement partenaire

La présence dans chaque établissement d'une personne responsable du protocole dont on connaît le nom peut être considérée comme un indicateur de la facilité à joindre l'établissement partenaire. La presque totalité des répondantes des CLSC (99 %) ont déclaré connaître le nom de la personne responsable au CPE. Quand elles ont besoin des services du CPE, elles s'adressent toujours (71 % des cas) ou le plus souvent (27 %) à cette personne (données non présentées).

Du côté des CPE, on constate également que la presque totalité des répondantes (96 %) connaissent le nom de la personne responsable du protocole au CLSC. Comparativement aux répondantes des CLSC, ce n'est cependant pas aussi souvent à cette personne qu'elles s'adressent quand elles ont besoin de la collaboration ou des services du CLSC : un peu plus de la moitié des répondantes de CPE déclarent s'adresser toujours à la personne responsable du protocole, et près d'un CPE sur cinq s'adresse seulement parfois ou même jamais à cette personne. La personne responsable du protocole n'est donc pas toujours la porte d'entrée des services du CLSC pour le CPE.

Tableau 25
Fréquence de recours à la personne responsable du protocole au CLSC, selon les CPE

Fréquence de recours	%	(N)
Toujours	52,6	(172)
La plupart du temps	28,1	(92)
Parfois	13,5	(44)
Jamais	5,8	(19)
Total	100,0	(327)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Il semble par ailleurs facile pour les CPE, et encore davantage pour les CLSC, de joindre une personne qui peut répondre à leurs besoins dans l'établissement partenaire. À peine 9 % des CPE et 1 % des CLSC disent qu'il est difficile ou très difficile de joindre leur vis-à-vis (tableau 26). Pour les CPE, la facilité à joindre une personne qui peut répondre aux demandes ne varie pas en fonction que l'on s'adresse à la personne responsable du protocole ou à une autre personne. En d'autres termes, que l'on s'adresse toujours ou jamais à la personne responsable du protocole, il n'est ni plus facile ni plus difficile de joindre quelqu'un qui peut répondre aux demandes.

Est-il plus facile de joindre l'établissement partenaire depuis l'adoption du protocole? À cette question, la moitié des CLSC et des CPE répondent par l'affirmative. Les autres déclarent en général que la situation est demeurée inchangée, bien qu'une faible proportion (4 %) des CPE disent qu'il est maintenant plus difficile de joindre quelqu'un qui peut répondre à leur demande au CLSC (tableau 27). On remarque que les CPE qui éprouvent de la difficulté à joindre le CLSC sont plus nombreux que les autres à trouver que la situation s'est détériorée depuis la signature du protocole (données non présentées).

Tableau 26
Facilité à joindre une personne de l'autre établissement qui peut répondre aux demandes, selon les CPE et les CLSC signataires

Facilité à joindre une personne de l'autre établissement	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Très facile	43,8	(152)	60,4	(55)
Facile	47,3	(164)	38,5	(35)
Difficile	5,5	(19)	0,0	(0)
Très difficile	3,5	(12)	1,1	(1)
Total	100,0	(347)	100,0	(91)

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 27
Comparaison de la facilité à joindre l'autre établissement avant et après la signature du protocole,
selon les CPE et les CLSC

Facilité à joindre l'autre établissement depuis la signature du protocole	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Plus facile	51,8	(162)	51,9	(42)
La situation est demeurée inchangée	44,1	(138)	46,9	(38)
Plus difficile	4,2	(13)	1,2	(1)
Total	100,0	(313)	100,0	(81)

Note : Dans le cas des CLSC, 11 % ont déclaré qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Certaines régions se démarquent des autres en ce qui concerne l'incidence du protocole sur la facilité à joindre le CLSC. Ainsi, comparativement à l'ensemble du Québec, dans les régions de Lanaudière, des Laurentides et de la Chaudière-Appalaches, une proportion plus forte de CPE trouvent qu'il est plus facile, depuis l'adoption du protocole, de joindre quelqu'un du CLSC qui puisse répondre à leurs demandes. Les régions où la situation s'est détériorée pour une proportion de CPE plus importante qu'ailleurs, même si ces proportions demeurent faibles, sont la Chaudière-Appalaches, la Mauricie, les Laurentides et le Centre-du-Québec²⁷. Enfin, les protocoles auraient eu nettement moins d'effet qu'ailleurs sur la facilité à joindre le CLSC dans les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Capitale-Nationale (tableau 6, annexe 1).

4.2 Services et soutien du CLSC accordés au CPE dans le cadre du protocole

La signature d'un protocole entre le CLSC et le CPE devrait en principe assurer à ce dernier des services et du soutien de la part du CLSC. Qu'en est-il dans les faits selon les CPE, c'est ce que nous allons voir dans les prochains paragraphes. Nous aborderons d'abord la perception qu'ont les CPE des services reçus et de la concertation

établie dans le cadre du protocole. Nous traiterons également des effets perçus des protocoles sur les services offerts par le CLSC, en comparant la situation avant le protocole à celle qui a cours depuis. Nous aborderons finalement les facteurs qui peuvent expliquer les différences entre les CLSC en ce qui concerne les services qu'ils offrent aux CPE.

4.2.1 Services pour soutenir le travail auprès des enfants recommandés dans le cadre du protocole

Nous avons plusieurs fois entendu des directrices participant aux groupes de discussion exprimer une certaine envie devant les services reçus du CLSC par certaines de leurs consœurs. Le soutien offert par les CLSC varie en effet dans sa forme et dans sa fréquence. Au chapitre de la forme, à peu près toutes les gestionnaires rencontrées en groupes de discussion ont confirmé recevoir du CLSC du soutien pour le travail auprès des enfants qui occupent les places réservées pour le CLSC. Les résultats de l'enquête téléphonique vont dans le même sens : 90 % des CPE qui ont signé un protocole comportant la réservation de places pour le CLSC reçoivent un tel soutien (données non présentées). De plus, la très forte majorité des CPE (92 %) sont plutôt satisfaits ou très satisfaits du soutien offert (tableau 28). Comme on pouvait s'y attendre, les CPE qui n'ont pas reçu de soutien ont tendance à être moins satisfaits que ceux qui en ont reçu (données non présentées).

27. Il est intéressant de noter que la Chaudière-Appalaches et les Laurentides affichent, comparativement à l'ensemble du Québec, à la fois des proportions supérieures de CPE pour lesquels la situation s'est améliorée et des proportions supérieures de CPE pour lesquels la situation s'est détériorée comparativement à avant le protocole.

Tableau 28
Satisfaction des CPE signataires à l'égard
du soutien du CLSC pour le travail
auprès des enfants recommandés

Satisfaction	%	(N)
Très satisfait	45,6	(134)
Plutôt satisfait	46,6	(137)
Plutôt insatisfait	7,1	(21)
Très insatisfait	0,7	(2)
Total	100,0	(294)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

En groupes de discussion, des gestionnaires ont précisé en quoi consiste plus précisément le soutien auprès des enfants recommandés par le CLSC. Il peut s'agir notamment de l'observation de l'enfant, de conseils à l'éducatrice sur la façon d'intervenir auprès de lui ou d'interventions pour obtenir des services plus spécialisés. Une gestionnaire en a donné un exemple :

Si [les éducatrices] ont une question, on se rencontre toujours, juste l'éducatrice, l'intervenante et moi, et l'éducatrice va faire son bilan, elle va voir comment elle fonctionne avec l'enfant. L'intervenante, souvent, elle va rajouter des choses, puis : « Continue comme ça, c'est bien parti. » (Groupes de discussion)

4.2.2 Services reçus pour le travail auprès d'enfants autres que ceux recommandés par le CLSC et qui ont des besoins particuliers

Pour plusieurs gestionnaires rencontrées, le soutien pour le travail auprès des enfants recommandés devrait aller de soi, puisque le CPE accueille ces enfants à la demande du CLSC. La véritable contrepartie de l'accueil des enfants recommandés devrait, selon elles, être une offre de service pour d'autres enfants du CPE : « On a quatre places réservées, ça fait qu'eux autres sont des priorités. Mais moi [aussi], je deviens une priorité. Donc, mon enfant au CPE qui n'est pas sur une place réservée, mais qui a des difficultés, il est pris en charge par le CLSC. Moi, c'est du donnant-donnant » (groupes de discussion).

La principale attente à l'égard du CLSC semble être, chez les gestionnaires rencontrées, la réponse au besoin de soutien que leur CPE éprouve quand il accueille des enfants qui ne sont pas recommandés par le CLSC mais chez lesquels on découvre graduellement des difficultés particulières. On voudrait au moins que le CLSC accorde une priorité de services à la famille des enfants dépistés par le CPE. On souhaiterait surtout que le CLSC vienne observer et évaluer l'enfant, et intervienne dans le contexte d'un suivi en conseillant l'éducatrice. L'évaluation par le CLSC permet de plus d'avoir plus rapidement accès à des services spécialisés pour l'enfant et à la subvention pour l'intégration d'un enfant handicapé pour le CPE. Avant toutefois de demander au CLSC de venir évaluer l'enfant, le CPE doit obtenir l'accord du parent, ce qui n'est pas toujours facile, car plusieurs parents tendent à nier le problème de leur enfant. Et, quand l'accord est donné, il faut faire en sorte que le CLSC intervienne rapidement, pas des semaines plus tard. Cela exige une bonne coordination entre le CPE et le CLSC. Dans certains cas, le CLSC n'a pas suffisamment de ressources pour venir évaluer un enfant exactement au moment voulu, mais, s'il est au moins capable de préciser à quel moment il pourra le faire, c'est déjà un élément d'espoir pour le CPE. La détermination du moment de l'intervention, avant même l'obtention de l'accord du parent, peut faciliter la démarche : « Ils n'attendent pas des documents signés des parents. Ils nous donnent déjà une date, parce qu'on sait que c'est plus facile [alors] de convaincre les parents », nous a dit une gestionnaire dans un groupe de discussion. Quand le CLSC accepte d'observer ou d'évaluer un enfant qui n'occupe pas une place réservée, certaines gestionnaires de CPE y voient une reconnaissance indirecte de leur rôle dans le dépistage précoce des problèmes de développement des enfants.

À ce propos, l'enquête téléphonique révèle que 59 % des CPE ont bénéficié de services d'observation ou d'évaluation pour un enfant non recommandé par le CLSC entre septembre 2004 et septembre 2005. Il est possible que des CPE n'aient pas eu besoin de ce genre de services. Les discussions de groupe nous ont indiqué cependant que l'absence de services d'observation et d'intervention pour des enfants qui n'occupent pas une place réservée est problématique

aux yeux de plusieurs CPE. C'est faute de ressources suffisantes dans les CLSC, ont précisé des participantes ou, selon certaines, parce que le CLSC fait preuve de rigidité. Une gestionnaire a mentionné à ce sujet que certains parents donnent leur accord à l'évaluation de leur enfant, mais qu'ils ne sont pas prêts à ce que le CLSC vienne la faire chez eux. « Moi, je dis toujours que c'est plus facile de venir évaluer un enfant dans le milieu de garde, les parents se sentent moins menacés », a-t-elle ajouté (groupes de discussion). Or, certains CLSC refusent d'évaluer un enfant ailleurs qu'à son domicile. La même directrice de CPE a constaté des conséquences parfois désastreuses pour les enfants, car ils ne seront finalement jamais évalués durant leur période de fréquentation du CPE.

Une gestionnaire ayant connu un CLSC qui offrait beaucoup de services quand elle travaillait pour un autre CPE a dénoncé l'absence de services pour les enfants non recommandés qui fréquentent son CPE actuel :

On a comme mis de côté le [protocole]-cadre pour en développer un qui est à sens unique, un guichet. [...] Si moi, j'ai une critique à faire, c'est qu'on n'a pas su développer à travers le Québec cette façon de fonctionner qui était pour la petite enfance, les enfants, le dépistage. [...] On n'est pas capable d'élaborer des protocoles à double sens, et c'est ce qui fait qu'on est encore un peu énormément frustré. Parce qu'un petit poupon qui rentre chez nous, c'est pas marqué qu'il souffre de dysphasie ou qu'il est autiste. On en a deux, nous. (Groupes de discussion)

Quelques participantes aux groupes de discussion ont soulevé le problème particulier des enfants qui résident hors du territoire du CLSC. En général, si l'enfant habite hors du territoire du CLSC, celui-ci ne lui donnera pas de service au CPE. Certaines gestionnaires, mais pas toutes, ont cependant obtenu de leur CLSC qu'il fasse au moins l'évaluation de l'enfant et qu'il fasse les démarches pour que le CLSC du lieu de résidence de l'enfant assure le suivi.

Dans le cas particulier des CPE en milieu de travail, la proportion d'enfants résidant hors du territoire du CLSC étant possiblement relative-

ment élevée, nous faisons l'hypothèse que les services d'observation ou d'évaluation y seraient moins souvent offerts par le CLSC qu'ailleurs. Dans les faits, on ne constate toutefois pas une différence importante entre les CPE en milieu de travail et les autres²⁸.

4.2.3 Concertation entre le CLSC et le CPE

Parmi les gestionnaires rencontrées, plusieurs ont fait état non seulement des services du CLSC pour soutenir le travail avec des enfants ayant des besoins particuliers, mais également d'une véritable concertation dans l'intervention. Des rencontres réunissant le CPE, la famille et le CLSC se tiennent au moment de l'entrée de l'enfant au CPE et avant de mettre fin au suivi du CLSC. Des échanges sur l'évolution de l'enfant ont lieu de façon régulière, et le CPE est partie prenante au plan d'intervention mis au point par le CLSC. Dans certains cas, la concertation implique d'autres partenaires, comme la Direction de la protection de la jeunesse ou le centre de réadaptation.

La concertation dans le cas d'un enfant nécessite l'échange d'information entre le CPE et le CLSC. L'accord des parents doit être préalablement obtenu pour un tel échange. Certains CPE ont dit avoir des difficultés parce qu'on ne leur fournit pas l'information importante concernant la famille ou l'enfant recommandé par le CLSC. D'autres par contre ont mis en place un mécanisme pour permettre l'échange automatique de renseignements confidentiels : au moment de l'admission au CPE de l'enfant recommandé, on demande au parent de signer une autorisation d'échange d'information.

Le travail en concertation suppose une régularité de contacts entre le CLSC et le CPE. Plusieurs gestionnaires parlent de rencontres chaque semaine ou toutes les deux ou trois semaines pour discuter de l'évolution des enfants du CPE qui sont suivis par le CLSC, qu'ils occupent ou non des places réservées pour le CLSC. En l'ab-

28. 53 % des CPE en milieu de travail ont reçu des services d'observation et d'évaluation pour des enfants qui n'occupaient pas une place réservée, contre 60 % des autres CPE.

sence d'un travail de suivi concerté, les contacts semblent plus ponctuels : le CPE fait appel au CLSC quand il éprouve un besoin particulier.

La concertation dépasse parfois le travail autour d'un enfant en particulier. Certaines gestionnaires ont parlé du travail concerté pour l'élaboration de projets pour les enfants de 0 à 5 ans du territoire. L'une d'entre elles a raconté l'étroite collaboration de son CPE avec le CLSC dans l'organisation d'un atelier pour un colloque.

4.2.4 Soutien général offert par le CLSC

Outre les services pour soutenir le travail auprès d'enfants qui ont des besoins particuliers et outre la concertation, plusieurs gestionnaires rencontrées ont mentionné le soutien général offert par le CLSC à leur CPE : intervention pour faire face à un deuil dans le CPE, préparation de documents d'information pour les parents concernant les allergies, intervention de l'hygiéniste dentaire pour enseigner le brossage des dents aux enfants, sont quelques exemples de l'offre générale de services de certains CLSC aux CPE. Les formations offertes par le CLSC au personnel du CPE sont également des activités fort appréciées des CPE qui en bénéficient. Des gestionnaires ont rapporté avoir reçu de la formation, par exemple sur l'usage de l'auto-injecteur EpiPen ou sur la stimulation du langage. D'autres se sont

plaintes au contraire de ne pas recevoir ces services du CLSC. Enfin, un CPE a dû plutôt avoir recours à des associations, par exemple à celle de l'épilepsie, pour s'outiller sur certains sujets.

Dans l'enquête téléphonique auprès des CPE, nous avons tenté de connaître la proportion de CPE bénéficiant de différents types de services entre septembre 2004 et septembre 2005²⁹. Comme l'illustre le tableau 29, la presque totalité des CPE reçoit de l'information ou des conseils téléphoniques. Environ les deux tiers des CPE obtiennent du CLSC des rencontres individuelles ou de groupe pour leurs employés, alors que seulement le tiers bénéficie de rencontres pour les parents ou d'activités auprès de groupes d'enfants.

Si on considère la totalité des types de services sur lesquels nous avons interrogé les CPE, y compris l'observation ou l'évaluation d'enfants n'occupant pas une place réservée, on constate que les CPE qui ne reçoivent aucun des types de services énumérés ou qui les reçoivent tous sont rares (tableau 30). La moitié des CPE reçoivent trois ou quatre types de services sur les six énumérés.

Tableau 29
Services reçus par les CPE signataires dans le cadre du soutien général offert par le CLSC

Services reçus	Oui		Non		Total	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Rencontre de formation ou d'information pour un groupe d'employés du CPE	62,2	(217)	37,8	(132)	100,0	(349)
Rencontre de formation ou d'information pour un groupe de parents du CPE	30,4	(106)	69,6	(243)	100,0	(349)
Activité auprès de groupes d'enfants du CPE	34,3	(120)	65,7	(230)	100,0	(350)
Rencontre individuelle avec un employé du CPE	62,6	(218)	37,4	(130)	100,0	(348)
Information ou conseils téléphoniques	90,0	(314)	10,0	(35)	100,0	(349)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

29. Rappelons qu'il s'agit des services autres que ceux offerts pour le travail avec les enfants qui occupent des places réservées.

Tableau 30
Nombre de services différents reçus du CLSC,
selon les CPE signataires

Nombre de services	%	(N)
0	4,9	(17)
1	9,6	(33)
2	11,3	(39)
3	22,1	(76)
4	26,2	(90)
5	19,5	(67)
6	6,4	(22)
Total	100,0	(344)

Note : Les six services dont il est question ici sont l'observation ou l'évaluation d'enfants non recommandés par le CLSC ainsi que les cinq figurant dans le tableau précédent.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Nous avons aussi voulu savoir quelles professionnelles³⁰ du CLSC étaient les plus actives dans l'offre de services autres que ceux offerts aux enfants accueillis en vertu du protocole. Les

éducatrices ou psychoéducatrices, les travailleuses sociales, les infirmières et les orthophonistes sont les catégories les plus souvent nommées.

Enfin, toujours concernant l'ensemble des services reçus du CPE (hormis le soutien pour les enfants occupant une place réservée), on constate que les CPE se disent presque tous très satisfaits ou plutôt satisfaits des services reçus (tableau 32).

Tableau 32
Satisfaction des CPE signataires à l'égard
de l'ensemble des services reçus du CLSC,
hormis le soutien pour le travail
auprès des enfants recommandés

Satisfaction	%	(N)
Très satisfait	49,0	(166)
Plutôt satisfait	45,4	(154)
Plutôt insatisfait	3,5	(12)
Très insatisfait	2,1	(7)
Total	100,0	(339)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 31
Catégories de professionnelles du CLSC les plus engagées auprès des CPE signataires

Catégories de professionnelles	%*	(N)
Éducatrices ou psychoéducatrices	43,8	(153)
Travailleuses sociales	37,8	(132)
Infirmières	35,8	(125)
Orthophonistes	29,8	(104)
Hygiénistes dentaires	13,5	(47)
Organisatrices communautaires	3,2	(11)
Psychologues	2,9	(10)
Diététistes	2,0	(7)
Autre	1,4	(5)
Aucune catégorie	4,3	(15)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'une ou l'autre catégorie de professionnelles. Nombre de répondants = 349, nombre maximal de réponses par répondant = 2, nombre de réponses = 609.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

30. La question d'enquête était formulée au féminin.

Ces résultats soulèvent certaines questions. En effet, les propos entendus en groupes de discussion ont laissé entrevoir de l'insatisfaction relative au manque d'évaluation par le CLSC d'enfants qui n'occupent pas une place réservée. Même si on ignore s'ils ont ou non besoin de ce genre de service, quatre CPE sur dix joints pendant l'enquête téléphonique disent ne pas avoir reçu de services d'évaluation d'enfants non recommandés par le CLSC. On pourrait donc faire l'hypothèse que les CPE ont indiqué leur satisfaction concernant les services qu'ils recevaient effectivement du CLSC, sans tenir compte d'une certaine insatisfaction éventuelle due au fait qu'ils ne reçoivent pas tous les services qu'ils souhaiteraient obtenir.

Notons finalement que les CPE en milieu de travail sont plus souvent insatisfaits que les autres de l'ensemble des services du CLSC (16 % d'insatisfaits contre 4 %) [données non présentées].

4.2.5 Effet perçu du protocole sur le soutien offert par le CLSC

La plupart des gestionnaires rencontrées en groupes de discussion voyaient des effets positifs aux protocoles en ce qui concerne les services offerts par le CLSC et, plus généralement, la collaboration entre CLSC et CPE. Les protocoles forcent les deux établissements à s'asseoir ensemble et à discuter et les amènent à mieux se connaître. Ils permettent d'établir ou de consolider la base sur laquelle se construira l'échange de services. Certaines directrices ont noté toutefois qu'il est difficile de discerner ce qui est une conséquence du protocole de ce qui découle simplement d'une maturation dans la relation déjà existante entre les parties.

Chez les gestionnaires qui percevaient des effets positifs du protocole, on remarque la présence de deux profils principaux. Dans certains cas, les collaborations étaient déjà très bonnes avec le CLSC. La signature du protocole est venue en quelque sorte officialiser cette collaboration déjà existante, et augmenter ou diversifier les services offerts au CPE. Dans d'autres cas, il y avait peu ou pas de collaboration avec le CLSC avant la signature du protocole. Celui-ci a d'abord permis aux CLSC et aux CPE qui se connaissaient peu avant de développer des liens, de « se définir

comme partenaires », selon l'expression utilisée par une participante. Chacun a appris à connaître les capacités et les limites de l'autre, ce qui a contribué à augmenter le recours aux services du partenaire. Certains CPE qui avaient peu de liens avec le CLSC avant le protocole accueillaient tout de même des enfants recommandés par le CLSC quand ils avaient de la place, mais le CLSC n'offrait pas toujours de soutien, même pour l'intégration des enfants recommandés³¹. Selon ce qu'on peut dégager des discussions des groupes, les retombées du protocole sont particulièrement notables dans ce genre de situation, puisque de nombreux CPE ont vu croître le soutien aux enfants recommandés, que certains gestionnaires appellent les « enfants du protocole » :

Et c'est vrai qu'au moment où ils ont ouvert les portes [...], ben là on a vu le changement. [...] Ça a très, très bien été, [...] ce qui avait été mis dans le protocole a été respecté. J'avais beaucoup de doutes quand j'ai vu ça dans le protocole, mais ça a été respecté [...]. Mais seulement pour les enfants du protocole, les enfants qui étaient couverts par le protocole. Ça nous donnait pas plus de ressources pour le CPE. (Groupes de discussion)

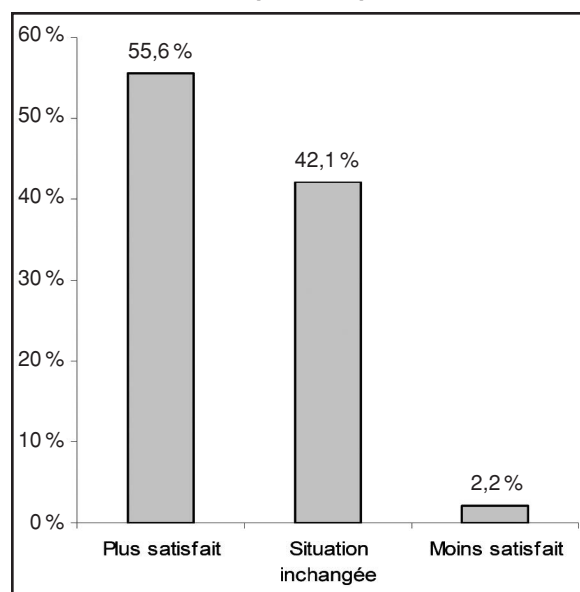
Même lorsque les deux établissements connaissaient déjà un certain degré de collaboration, plusieurs CPE font aussi état de l'augmentation des renseignements échangés par les partenaires, notamment concernant la situation des enfants recommandés par le CLSC, ce qui facilite le travail avec ces enfants. Des gestionnaires rencontrées en groupes de discussion ont mentionné que les protocoles favorisent une certaine connaissance des difficultés d'un enfant avant même qu'il soit accueilli au CPE. Et, ont-elles ajouté, on n'a pas la même connaissance dans le cas des enfants de la liste d'attente. Pour ces derniers, les difficultés apparaissent souvent petit à petit au cours de la fréquentation du service de garde. Or, selon une gestionnaire, « quand on a des nouveaux, les surprises, ça peut

31. Rappelons toutefois que les CPE dans cette situation sont une minorité : d'après l'enquête téléphonique, il s'agit du quart des CPE.

être pire que nos enfants référés » (groupes de discussion). La connaissance préalable des problèmes particuliers des enfants recommandés facilite ainsi l'intervention de l'éducatrice.

Au cours de l'enquête téléphonique, nous avons demandé aux CPE de comparer leur satisfaction à l'endroit du soutien reçu pour les enfants occupant des places réservées avant et après la conclusion du protocole³². On constate que plus de la moitié des CPE sont plus satisfaits maintenant, alors que la situation est demeurée la même pour la plupart des autres (figure 12). On note

Figure 12
Satisfaction des CPE signataires à l'endroit du soutien reçu pour le travail avec les enfants recommandés, en comparaison de la satisfaction avant l'adoption du protocole



Note : N = 178.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

32. À noter que cette question ne concernait que la moitié des CPE environ, soit ceux qui ont déclaré avoir accueilli des enfants au cours de l'année précédant la signature du protocole.

également que les CPE insatisfaits du soutien sont plus nombreux que les autres à se dire moins satisfaits qu'avant l'adoption du protocole (données non présentées).

On constate certaines différences entre les régions en ce qui concerne le maintien ou l'augmentation de la satisfaction à l'endroit du soutien du CLSC pour les enfants recommandés depuis la signature du protocole. La satisfaction avant et après l'adoption du protocole est la même pour la plupart des CPE du Bas-Saint-Laurent. Par contre, la satisfaction a augmenté particulièrement dans les régions des Laurentides et de Lanaudière (tableau 7, annexe 1).

En plus du soutien pour les enfants occupant les places réservées, plusieurs CPE ont vu se développer les services pour les enfants non recommandés par le CLSC ainsi que le soutien général offert au CPE :

On peut appeler quelqu'un directement au CLSC, une infirmière qui est attitrée au CPE, plutôt que d'attendre Info-Santé [...] Il y a une pénurie en orthophonie, mais [pour] les problèmes sociaux, les problèmes de comportement, avoir des plans d'intervention... On n'avait jamais ça avant. [Et ce n'est pas seulement pour la clientèle recommandée], c'est pour la clientèle ordinaire. (Groupes de discussion)

Au cours de l'enquête téléphonique, les CPE appelés à commenter les avantages du protocole ont souvent mentionné, comme nous le verrons plus loin dans ce rapport, des aspects relatifs à l'augmentation de l'offre de service des CLSC. L'un d'eux estime que le protocole « amène la réciprocité : le CPE aide le CLSC en offrant des places, mais le CLSC doit aider le CPE en retour. Le CPE peut maintenant référer des familles ou des enfants au CLSC. » À un autre CPE, le protocole a donné accès à un nombre et à une diversité de services qu'il ne connaissait pas avant. Un autre a précisé qu'en tant que CPE en milieu de travail, il recevait très peu de services du CLSC et que le protocole lui a permis d'avoir accès à quelques-uns. Certains semblent très satisfaits, alors que d'autres émettent quelques réserves, comme le montre la réponse de celui-ci : « Plus d'accès aux services malgré le fait qu'ils soient encore trop peu disponibles. Pas assez de disponibilités lorsqu'il y a des besoins de la part du CPE. »

De plus, la concertation entre les établissements dans les dossiers d'enfants s'est souvent développée grâce aux protocoles. C'est un autre avantage rapporté par de nombreux CPE lors de l'enquête téléphonique. Selon l'un d'eux, le protocole a entraîné «le développement et le partage d'expertise, un meilleur suivi de la famille et de l'enfant, un meilleur arrimage dans les interventions, plus de cohérence». Un autre a mentionné : «Ça permet un travail de concertation communautaire plus global et ça facilite le dépistage et la prévention.»

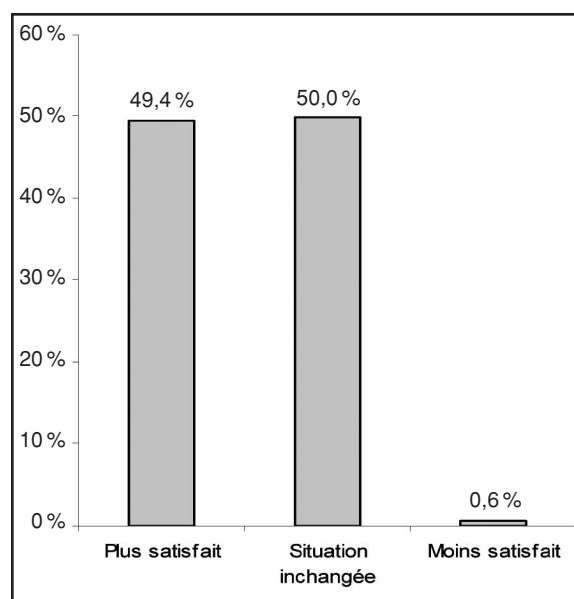
Dans certains cas cependant, le protocole ne semble pas avoir porté ses fruits. En fait, ce sont des cas où la signature d'une entente ne paraît pas avoir engendré des échanges véritables entre les parties. Le CLSC fait peu appel au CPE pour des places, et le CPE demande peu de services au CLSC, ou bien le CLSC demande des places, mais offre très peu de services en retour. Une participante aux groupes de discussion qui vivait cette situation a dit toutefois garder espoir :

Avant, on n'avait aucun protocole, aucun contact avec les CLSC. Maintenant, [...] on a reçu des enfants de leur protocole. Mais je pense qu'à la deuxième année, vers quoi on s'en va, on s'attend à un peu plus aussi de leur côté. C'est là que ça va vraiment être décisif à savoir s'il y a ouverture à ça ou si c'est vraiment un sens unique. Je pense qu'on va le vérifier cette année. (Groupes de discussion)

La présence d'un protocole semble avoir eu peu d'effets concrets pour plusieurs CPE qui entretenaient déjà des liens étroits avec le CLSC : pas plus de concertation, pas plus de services non plus pour les enfants recommandés ou pour l'ensemble des enfants du CPE. Des gestionnaires ont affirmé que le protocole n'avait rien changé pour elles. Selon l'une d'elles, «c'est la même bonne collaboration. Tout ce qui manque, nous, c'est des services [...]» (groupes de discussion). Une autre a ajouté : «Moi, je me dis, les contacts avant et puis maintenant sont les mêmes. Et puis, t'as une difficulté ou t'as quoi que ce soit, tu prends l'appareil et tu contactes. La signature? Ça prenait une signature, probablement» (groupes de discussion).

Le portrait quantitatif dressé à partir de l'enquête téléphonique offre une vision d'ensemble de l'effet des protocoles sur la satisfaction à l'endroit des services du CLSC (autres que ceux offerts pour les enfants recommandés). La moitié des CPE sont plus satisfaits qu'avant, et la situation est inchangée pour presque tous les autres. À noter que les CPE qui sont insatisfaits des services actuels du CLSC³³ l'étaient pour la plupart aussi avant la signature du protocole.

Figure 13
Satisfaction des CPE signataires à l'endroit des services du CLSC (sauf pour les enfants recommandés), en comparaison de la satisfaction avant l'adoption du protocole



Note : N = 312.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

33. Rappelons que ces CPE sont peu nombreux, mais que nous croyons que la compréhension de la question est peut-être la cause d'un sous-dénombrement des insatisfaits.

4.2.6 Explications de la variation des services offerts par les différents CLSC

En général, les directrices de CPE que nous avons rencontrées étaient satisfaites de la collaboration offerte par le CLSC dans le cadre des protocoles. Les relations semblaient bonnes, même souvent excellentes, entre les deux établissements. Elles ne montraient toutefois pas la même unanimité dans leur appréciation des services concrets offerts par le CLSC. Plusieurs en étaient très satisfaites, mais d'autres les trouvaient insuffisants. « Les ressources, on les a, oui, mais pas nécessairement comme on voudrait », a dit l'une d'elles. Nous avons vu que les services varient considérablement d'un CLSC à l'autre, allant du simple soutien pour le travail avec les enfants recommandés à une véritable concertation dans le travail auprès de tous les enfants, en passant par une variété de services généraux offerts aux CPE. Pourquoi en est-il ainsi? Les gestionnaires ont donné diverses explications de cette variation entre les CLSC et de l'insuffisance de services qu'elles déploraient dans plusieurs cas.

Notons d'abord que personne, dans nos groupes de discussion, n'a imputé le manque de services de son CLSC à de la mauvaise volonté. Au contraire, plusieurs se sont empressées d'affirmer qu'il ne s'agissait pas de cela. La majorité a montré du doigt le manque de ressources des CLSC qui n'arrivent pas à répondre aux besoins des CPE. D'autres explications ont également été mentionnées, dont le type de service requis par le CPE : dans certains cas, il serait beaucoup plus facile d'avoir les services d'une infirmière ou d'une travailleuse sociale du CLSC que ceux d'une orthophoniste ou d'une psychoéducatrice. Un autre facteur organisationnel, le roulement de personnel, particulièrement dans le contexte actuel de restructuration du réseau de la santé et des fusions de CLSC, expliquerait aussi la difficulté des CPE à obtenir parfois des services.

Certaines gestionnaires ont mentionné le milieu socioéconomique au sein duquel agissent le CLSC et le CPE. Les CLSC travaillant en milieu défavorisé accorderaient une importance plus grande à l'intervention précoce et au travail en concertation que les autres.

Une explication apparentée à la précédente renvoie aux priorités du CLSC. Celles-ci sont variables et déterminées localement. Des CLSC donnent priorité aux aînés et offrent très peu de services à la petite enfance, alors que d'autres mettent au contraire l'accent sur un bon départ dans la vie. Des gestionnaires ont aussi expliqué la différence dans les services offerts par l'enracinement variable des CLSC dans leur milieu.

La personnalité ou l'attitude des dirigeants de chaque CLSC, ou l'attitude des intervenants, aurait aussi une influence, selon certaines participantes aux groupes de discussion. Des participantes ont mentionné que l'ouverture et l'esprit de collaboration de certains intervenants les amènent à accepter de fournir certains services même s'ils ne devraient en principe pas le faire. Par exemple, dans des CLSC qui limitent leurs services aux enfants qui occupent des places réservées, on a vu des intervenants accepter d'évaluer, à la demande du CPE, un enfant non recommandé par le CLSC :

Elle l'a fait en dessous de la table. Tu sais, parce qu'on a développé en un an et demi une belle collaboration, on se parle toutes les semaines [...]. Ça fait que des fois je dis : « Tu as une petite heure de plus à offrir au CPE? » Elle le fait, mais pas dans l'officiel, parce que le CLSC n'est pas prêt à ça. (Groupes de discussion)

La différence entre les services offerts aux CPE par les CLSC aurait aussi à voir avec le nombre de CPE qui sont liés au CLSC par un protocole. Selon plusieurs directrices, un CLSC qui a une entente avec quinze ou même trente CPE ne pourrait pas leur offrir la même intensité de services qu'un CLSC qui est lié à seulement trois ou quatre CPE : « Tu sais, vous autres, vous avez quelqu'un qui vient à tous les mois. Mais nous autres, écoute, elle en a quinze [CPE]. Elle vient une fois par année, elle fait la tournée pis elle regarde [...] » (groupes de discussion).

Enfin, certaines gestionnaires mentionnent que la quantité de services offerts par les CLSC peut varier en fonction des CPE eux-mêmes. Le CPE aurait un rôle à jouer pour se faire connaître du CLSC, pour établir sa crédibilité, pour susciter des collaborations. « Tu travailles ta place », nous a dit l'une d'elles (groupes de discussion). Une

autre gestionnaire a rapporté une intervention de son CPE qui a porté fruit auprès du CLSC, puisque ce dernier s'est décidé à offrir les services d'une psychoéducatrice.

- *L'autonomie des CPE, une solution au manque de services des CLSC?*

Quelques gestionnaires rencontrés dans les groupes de discussion ont évoqué une solution possible au manque de services offerts par le CLSC : l'autonomie. Des CPE pourraient se regrouper et embaucher certains spécialistes, psychoéducatrices ou autre :

S'il y a des ressources [...] payées avec les fonds publics, [...] ce serait peut-être mieux que ce soit dans les CPE, peut-être une ressource partagée par les CPE. Mais il me semble que c'est pas normal, quand on arrive avec un enfant qui a des difficultés, de compter sur un autre réseau pour venir nous aider. Il me semble qu'il faut développer une autonomie. (Groupes de discussion)

À noter que quelques CPE participant aux groupes de discussion profitaient de la présence d'une éducatrice spécialisée à temps plein et ont mentionné cela comme un facteur facilitant pour accueillir des enfants ayant des besoins particuliers, puisque le CPE avait ainsi une certaine indépendance vis-à-vis de l'aide accessible au CLSC.

La solution de l'autonomie n'a cependant pas fait l'unanimité là où elle a été évoquée. Certaines ont souligné que la part la plus importante du travail de l'éducatrice spécialisée ou de la psychoéducatrice du CLSC se faisait simultanément auprès de l'enfant et de ses parents, et qu'une intervention à l'intérieur du CPE seulement ne pourrait s'y substituer.

4.3 Accès du CLSC aux places réservées en CPE dans le cadre des protocoles

Grâce aux protocoles, les CLSC devaient en principe avoir un meilleur accès à des places en CPE pour des enfants ayant des besoins particuliers. Du point de vue des CLSC, cet objectif d'accès amélioré est-il atteint? C'est ce que nous allons maintenant examiner à partir des résultats de l'enquête téléphonique auprès de l'ensemble des CLSC signataires d'un protocole. Nous

allons aussi tenir compte de certains renseignements obtenus auprès des CPE relatifs à leur incapacité à accueillir parfois des enfants recommandés par le CLSC. Avant toutefois d'aborder ces questions, nous allons tracer un portrait de l'utilisation des places réservées pour le CLSC et des motifs d'utilisation.

4.3.1 Motifs d'utilisation des places réservées

Quelles sont les raisons qui justifient un accès prioritaire de certains enfants à des services de garde dans le cadre des protocoles? Dans l'enquête téléphonique auprès des CLSC, nous avons posé une question ouverte aux répondantes concernant les trois principaux motifs de recommandation des enfants pour l'accès aux places réservées. Le besoin de stimulation et les problèmes de développement ainsi que le handicap ou la maladie de l'enfant viennent en tête (86 % des répondantes), alors que le besoin de répit des parents est mentionné par environ la moitié des répondantes. Le besoin de socialisation de l'enfant arrive en troisième, suivi des problèmes de négligence ou de compétence parentale et de la vulnérabilité familiale³⁴ (tableau 33).

Les discussions de groupe avec des gestionnaires de CPE nous permettent de préciser les motifs d'utilisation des places, du moins tels qu'ils sont perçus par les CPE.

Notons d'abord que les motifs de recommandation des enfants par le CLSC sont très variés. Certains se rapportent aux enfants, d'autres, à leur famille. En ce qui concerne les motifs liés aux enfants, des gestionnaires nous ont parlé d'enfants ayant un handicap physique, d'enfants autistes ou trisomiques, d'enfants gravement malades (leucémie), d'enfants dysphasiques, d'enfants présentant des retards de langage. Ces motifs renvoient à ceux mentionnés par les CLSC regroupés sous le vocable « besoin de

34. Soulignons que plus des deux tiers des CLSC (70 %) déclarent tenir une liste des enfants recommandés au CPE dans le cadre des protocoles. L'information contenue dans ces listes est variable : l'âge de l'enfant est indiqué dans la presque totalité des cas, alors que les trois quarts des CLSC notent aussi le motif de recommandation et la période de fréquentation (données non présentées).

Tableau 33
Principaux motifs d'utilisation des places en CPE, selon les CLSC signataires

Motifs	% *	(N)
Besoin de stimulation de l'enfant, problèmes de développement, handicap ou maladie	86,0	(74)
Besoin de répit des parents	52,3	(45)
Besoin de socialisation de l'enfant	26,7	(23)
Problèmes de compétence parentale ou de négligence	17,4	(15)
Vulnérabilité familiale	16,3	(14)
Problèmes de comportement de l'enfant	9,3	(8)
Prévention, protection de l'enfant	9,3	(8)
Retour aux études ou en emploi des parents	8,1	(7)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CLSC ayant mentionné l'un ou l'autre motif.

Nombre de répondants = 86, nombre maximal de réponses par répondant = 3, nombre de réponses = 194.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

stimulation et problèmes de développement, handicap ou maladie ». Du côté des motifs liés à la famille, on nous a parlé de problèmes de compétence parentale, de parents déficients, de parents sourds, de mères adolescentes, de mères gravement malades ou hospitalisées. Certains CPE donnent une priorité à la fratrie des enfants qui occupent une place réservée. D'autres accueillent dans des places réservées (à temps partiel ou sur appel, notamment) des enfants dont les parents ont besoin de répit.

Dans certains cas, des motifs liés à l'enfant et des motifs liés à la famille sont simultanément présents. Une gestionnaire nous a donné l'exemple d'un enfant autiste dont la mère souffrait de problèmes de santé mentale, une autre, celui d'un enfant ayant des retards de développement et dont le parent éprouvait des problèmes dans l'exercice de ses compétences parentales.

Notons que certains protocoles sont plus restrictifs que d'autres en ce qui concerne les motifs pour lesquels on peut utiliser les places réservées (ou est-ce la compréhension que des gestionnaires ont de leur protocole qui est en cause?). L'une des participantes a affirmé, en le déplorant, que les enfants handicapés ne pouvaient accéder aux places réservées en vertu du protocole. Une autre a souligné que seuls les problèmes de développement de l'enfant, et non les problèmes familiaux, donnaient accès aux places réservées dans son CPE.

Quelques répondantes nous ont enfin mentionné que des enfants étaient entrés au CPE grâce à des places réservées sans qu'aux yeux du CPE cela soit justifié. Une gestionnaire relate le cas d'un couple de professionnels, immigrants récents, dont l'enfant a ainsi eu accès au service de garde. Ce genre d'incident a irrité certaines gestionnaires, qui ont par la suite clarifié avec le CLSC les motifs légitimes d'accès aux places réservées. Pour les CPE concernés, il était important de s'assurer que les places réservées répondent à de « vrais » besoins et ne soient pas une façon de contourner la liste d'attente.

Des gestionnaires de CPE ont avoué avoir craint, au moment de signer le protocole, la lourdeur des cas qui pourraient leur être recommandés. S'il est vrai que certains enfants en provenance du CLSC posent d'importants défis d'intégration aux CPE, plusieurs gestionnaires ont souligné toutefois que ces enfants ne sont pas plus difficiles que ceux qui arrivent par la liste d'attente régulière. Cela semble particulièrement vrai en milieu défavorisé : « CLSC, pas CLSC, c'est sûr que cette clientèle-là, elle aboutirait chez nous » (groupes de discussion). Des participantes aux groupes voyaient même des avantages à accueillir des enfants recommandés par le CLSC par rapport à des enfants de la liste d'attente : dans le premier cas, elles savent à quoi s'attendre, elles connaissent les besoins particuliers de l'enfant, pas dans le second cas.

Dans les milieux plus favorisés économiquement, les situations varient, mais au moins dans les cas d'enfants recommandés pour des motifs liés à la famille, le fonctionnement quotidien de l'enfant dans le service de garde ne pose aucun problème.

Il peut arriver que les enfants soient recommandés en urgence par le CLSC, par exemple si la mère monoparentale doit être hospitalisée. Des gestionnaires ont noté toutefois que les cas urgents, pour qui on doit trouver une place du jour au lendemain, sont rares : le CLSC n'est pas la protection de la jeunesse. On y fait du travail de longue haleine avec les familles. Cela ne signifie pas par contre que le facteur temps soit sans importance. Des participantes aux groupes de discussion ont mentionné l'importance d'intervenir le plus tôt possible avec des enfants sous-stimulés ou présentant des retards : « Le facteur temps joue contre nous. C'est que l'enfant, il faut qu'on essaie de faire le maximum avant qu'il entre à l'école » (groupes de discussion).

Le caractère plus ou moins urgent de la demande de place dépend aussi du programme du CLSC qui la formule. Dans la majorité des cas, c'est le programme Famille-enfance-jeunesse, ou l'équivalent, qui recommande des enfants aux CPE. Dans certains CLSC, cependant, d'autres programmes, comme celui du maintien à domicile, recommandent aussi des enfants. Il s'agit alors de cas de crises familiales où le besoin de place est plus pressant. Les CPE peuvent avoir du mal à répondre à ce genre de demande, qui suppose d'avoir immédiatement une place libre dans le groupe d'âge de l'enfant.

4.3.2 Fréquentation des places réservées

L'enquête téléphonique auprès des CPE a révélé qu'une faible minorité d'entre eux (11 %) n'ont accueilli aucun enfant dans le cadre du protocole entre septembre 2004 et septembre 2005. Parmi ceux qui en ont accueilli, le nombre moyen d'enfants ayant occupé les places réservées a été de 4,4³⁵.

Les répondantes de 28 % des CLSC ignorent pour leur part le nombre d'enfants accueillis dans les places réservées dans l'ensemble des CPE avec lesquels leur CLSC a signé un protocole. Parmi celles qui le savent, près des deux tiers connaissent seulement le nombre approximatif. Le nombre moyen d'enfants déclaré par les CLSC, qu'il soit exact ou approximatif, est de 15,5³⁶.

Dans environ la moitié des CPE, la fréquentation des places réservées est surtout à temps plein, alors que la fréquentation est surtout à temps partiel dans un CPE sur cinq. Le temps plein et le temps partiel sont aussi fréquents l'un que l'autre dans les autres CPE (figure 14).

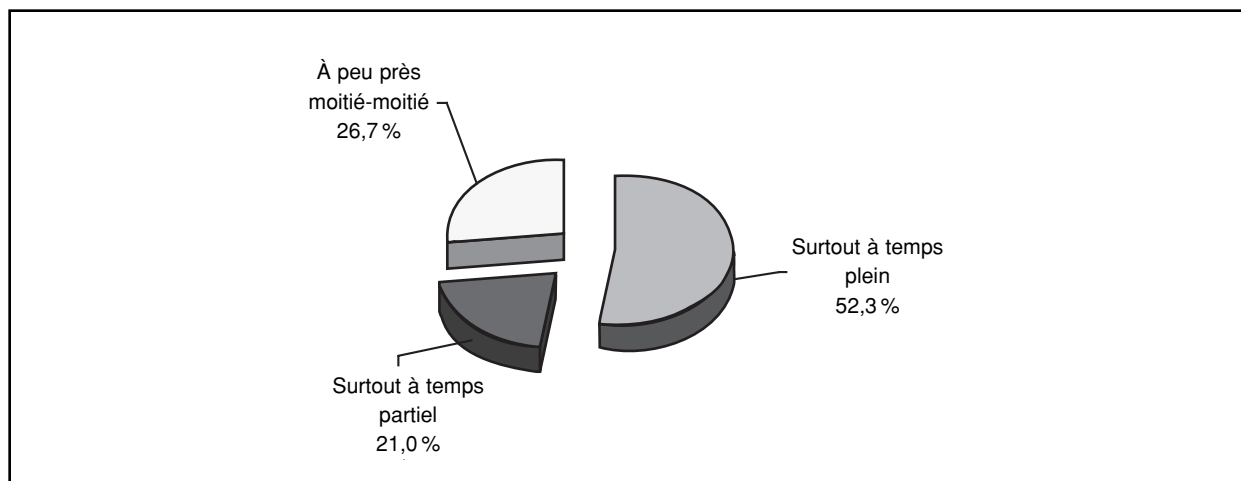
Si on se réfère aux propos des gestionnaires de CPE rencontrées, la modalité de fréquentation semble associée au motif de recommandation et au besoin de l'enfant et de la famille. Ainsi, certaines gestionnaires ont évoqué des cas de relations fusionnelles de mères avec leur enfant et la nécessité par conséquent de proposer une fréquentation à temps partiel, pour favoriser une distanciation graduelle. La modalité de fréquentation peut dépendre aussi des contraintes des services de garde. Une gestionnaire a indiqué par exemple que les RSG de son CPE ne veulent pas accueillir d'enfants à temps partiel.

Entre septembre 2004 et septembre 2005, les enfants accueillis dans des places réservées ont en général (76 % des cas) fréquenté le CPE au moins pendant tout le reste de l'année (tableau 34).

35. Médiane = 3. La moyenne est plus élevée parce que certains CPE ont accueilli un grand nombre d'enfants. Le maximum d'enfants accueillis dans les places réservées d'un CPE durant cette période est de 46.

36. Médiane = 11. La moyenne est plus élevée parce que certains CLSC ont indiqué un grand nombre d'enfants accueillis dans l'ensemble des CPE avec lesquels ils sont liés par protocole, le maximum d'enfants ainsi accueillis durant la période étant de 138.

Figure 14
Modalités de fréquentation des places réservées, selon les CPE signataires



Note : N = 300.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 34
Durée de fréquentation des places réservées entre septembre 2004 et septembre 2005, selon les CPE signataires

Durée de fréquentation	%	(N)
L'enfant fréquente le CPE pendant quelques semaines	1,0	(3)
L'enfant fréquente le CPE pendant quelques mois	14,2	(43)
Dès que l'enfant commence à fréquenter le CPE, il y demeure	76,5	(231)
Autre	8,3	(25)
Total	100,0	(302)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

La fréquentation des enfants recommandés par le CLSC est-elle assidue? La plupart des gestionnaires rencontrées ont affirmé que oui. En fait, l'assiduité des enfants occupant les places réservées ne semble en général pas différente de celle des autres enfants. On note cependant certaines exceptions. Une participante aux groupes de discussion a affirmé que les enfants recommandés par le CLSC sont plus assidus que les autres, qui proviennent en majorité de milieux défavorisés. Par ailleurs, certaines participantes ont parlé d'une minorité d'enfants recommandés pour qui l'assiduité était un problème au début de la fréquentation. Ce problème se résorbe souvent après quelques mois. Il faut cependant parfois prendre le temps d'établir un

lien de confiance avec le parent. Une gestionnaire d'un CPE en milieu défavorisé a précisé :

Des fois, les parents vivent ça un peu comme une déchéance [que leur enfant soit recommandé en service de garde] [...]. Il faut travailler avec la famille si tu veux bâtir le lien de confiance. Puis montrer qu'il a un intérêt, [que] tout le monde gagne là-dedans : sa relation avec son enfant, son enfant dans son développement. Là, on stabilise la fréquentation. (Groupes de discussion)

L'assiduité, comme la modalité de fréquentation, n'est souvent pas étrangère à la problématique à l'origine de l'orientation de l'enfant vers le CPE.

Quand l'enfant est recommandé au CPE parce que le CLSC constate des lacunes au chapitre des capacités parentales, il risque d'y avoir des problèmes d'assiduité et de régularité dans l'horaire de fréquentation du service de garde. Des interventions du CLSC ou du CPE auprès des parents sont alors menées pour régler les problèmes, comme l'illustre le cas suivant :

Ils [le CLSC] ont demandé aux parents que l'enfant soit plus assidu, qu'il arrive à des heures fixes. Parce que l'enfant, il se couche à minuit, deux heures du matin, il se lève à dix, onze heures, puis il arrive à la garderie, il dîne, il se couche. C'est bien normal d'avoir des problèmes de comportement avec [lui] à l'heure du dodo. Donc, ils ont demandé aux parents d'être plus assidus, et ils nous ont demandé à nous de faire un suivi à ce niveau-là. (Groupes de discussion)

Quand des problèmes importants de santé du parent ou de l'enfant sont à l'origine de la recommandation de l'enfant, l'assiduité est également plus ou moins grande. Une gestionnaire a évoqué le cas d'un enfant ayant de sérieux problèmes médicaux et dont la mère et la sœur sont atteintes d'une maladie grave. L'enfant est fréquemment absent du service de garde. La gestionnaire a commenté cette situation ainsi :

Je me disais dans le temps : « Il est peut-être mieux à la maison collé sur sa mère que collé sur une éducatrice chez nous. » [...] Ce service-là, il est là pour ça aussi : quand la maman a besoin de répit, elle l'amène chez nous. Puis, quand elle peut le garder avec elle, je la comprends [de le faire]. (Groupes de discussion)

Les problèmes de transport, surtout l'hiver, peuvent aussi faire obstacle à l'assiduité dans la fréquentation. Pour pallier ce problème, un CPE a fait des efforts particuliers pour assurer le transport des enfants au CPE, comme nous l'avons vu ailleurs dans ce rapport.

4.3.3 Contraintes dans l'accès aux places réservées pour les enfants recommandés par le CLSC

Alors que la majorité des CPE ont toujours pu accueillir les enfants recommandés par le CLSC entre septembre 2004 et septembre 2005, il est

arrivé à 47 % d'entre eux d'être dans l'impossibilité de le faire. Heureusement, ce phénomène ne semble pas trop fréquent : moins de 10 % des CPE déclarent avoir souvent ou toujours été incapables de recevoir les enfants recommandés (tableau 35).

Tableau 35
Fréquence de l'impossibilité d'accueillir des enfants recommandés par le CLSC, selon les CPE signataires

Fréquence	%	(N)
Jamais	53,4	(181)
Rarement	23,0	(78)
Parfois	14,7	(50)
Souvent	7,7	(26)
Toujours	1,2	(4)
Total	100,0	(339)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Certaines régions se distinguent des autres à ce chapitre. Dans la région du Centre-du-Québec, les CPE sont plus nombreux (75 %) à avoir dû refuser d'accueillir des enfants entre septembre 2004 et septembre 2005. La Côte-Nord se démarque à l'inverse, avec seulement 15 % des CPE qui n'ont pas pu accueillir certains enfants recommandés par le CLSC (tableau 8, annexe 1).

Trois raisons sont plus fréquemment données par les CPE en réponse à la question ouverte sur les raisons de l'incapacité à accueillir des enfants recommandés (tableau 36). La plus importante, et de loin (64 % des répondantes), est le manque de places. On peut faire l'hypothèse que cette raison très générale recouvre en partie celle, plus précise, du manque de « la bonne place », celle qui correspond à l'âge de l'enfant, à son secteur de résidence ou à la modalité souhaitée de fréquentation. La deuxième raison qui empêche des CPE d'accueillir des enfants recommandés est justement la non-concordance entre le groupe d'âge où la place est disponible et l'âge de l'enfant recommandé par le CLSC (23 %). Vient ensuite la trop grande lourdeur du cas des enfants recommandés, qui ne peuvent par conséquent pas être intégrés au groupe dans lequel la place est disponible (17 %).

Tableau 36
Raisons données par les CPE signataires de ne pas pouvoir accueillir
certain enfants recommandés par le CLSC

Raisons	%*	(N)
Manque de places, places réservées déjà occupées	63,9	(101)
Non-concordance de la place disponible avec le groupe d'âge de l'enfant	23,4	(37)
Cas d'enfant jugé trop lourd pour être intégré au groupe ou groupe trop difficile	16,5	(26)
Non-concordance de la place disponible avec le lieu de résidence de l'enfant	5,1	(8)
Contraintes associées aux parents de l'enfant recommandé	3,8	(6)
Non-concordance de la place disponible avec le milieu de garde demandé	1,9	(3)
Non-concordance de la place disponible avec les journées de fréquentation demandées	1,3	(2)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'une ou l'autre raison.

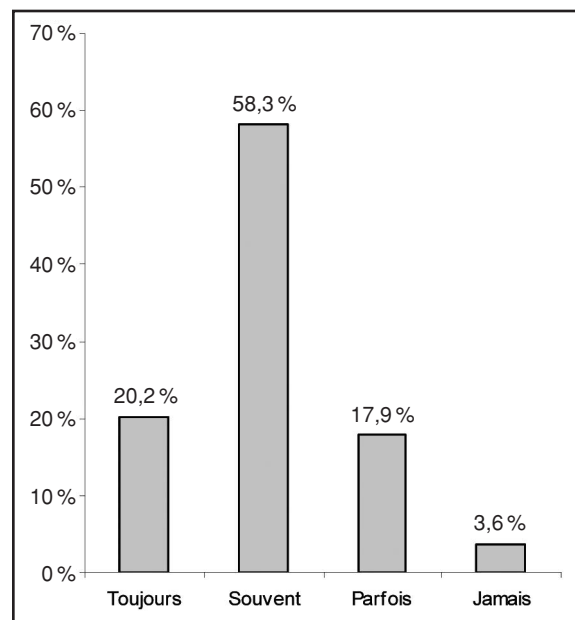
Nombre de répondants = 158, nombre maximal de réponses par répondant = 2, nombre de réponses = 183.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Du point de vue des CLSC (qui, rappelons-le, sont généralement liés par protocole avec plusieurs CPE), l'incapacité pour des enfants recommandés d'accéder à une place est plus fréquente que du point de vue des CPE : 60 % des CLSC déclarent qu'il leur est arrivé de ne pouvoir obtenir une place pour un enfant entre septembre 2004 et septembre 2005 (données non présentées). De plus, les délais pour accéder à une place sont un phénomène fréquent : seulement un CLSC sur cinq a *toujours* obtenu une place au moment voulu. Notons cependant que les CLSC qui n'ont *jamais* obtenu de place au moment voulu sont peu nombreux (4 %) [figure 15].

Nous avons tenté de voir si les CLSC qui avaient signé plus de protocoles ou qui disposaient de plus de places réservées que les autres faisaient moins souvent face à des délais pour obtenir une place en CPE. Or, les résultats ne démontrent pas l'existence de telles associations. Pourtant, selon les répondantes des CLSC, la raison la plus importante qui explique les délais ou l'impossibilité d'avoir une place est la même que celle évoquée par les CPE : le manque de places (nommée par 59 % des répondantes). Comme dans le cas des CPE, la non-concordance de l'âge de l'enfant avec le groupe d'âge dans lequel la place est disponible vient ensuite (48 %). La troisième raison diffère cependant : un CLSC sur cinq mentionne la distance trop grande entre le domicile de l'enfant qui a besoin d'une place et le CPE où cette place est disponible. Notons que, si

Figure 15
Fréquence de l'obtention des places
au moment voulu, selon les CLSC signataires



Note : N = 84.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

cette raison a été beaucoup moins souvent mentionnée par les CPE joints dans l'enquête téléphonique, elle a été évoquée par plusieurs gestionnaires de CPE lors des rencontres des groupes de discussion.

Tableau 37
Raisons données par les CLSC signataires pour expliquer les délais
ou l'impossibilité d'avoir une place en CPE

Raisons	%*	(N)
Manque de places, places réservées déjà occupées	59,4	(41)
Non-concordance de la place disponible avec le groupe d'âge de l'enfant	47,8	(33)
Non-concordance de la place disponible avec le lieu de résidence de l'enfant	20,3	(14)
Non-concordance de la place disponible avec les journées de fréquentation demandées	2,9	(2)
Problème de l'enfant plus complexe	10,1	(7)
Autre	2,9	(2)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CLSC ayant mentionné l'une ou l'autre raison.

Nombre de répondants = 69, nombre maximal de réponses par répondant = 2, nombre de réponses = 99.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

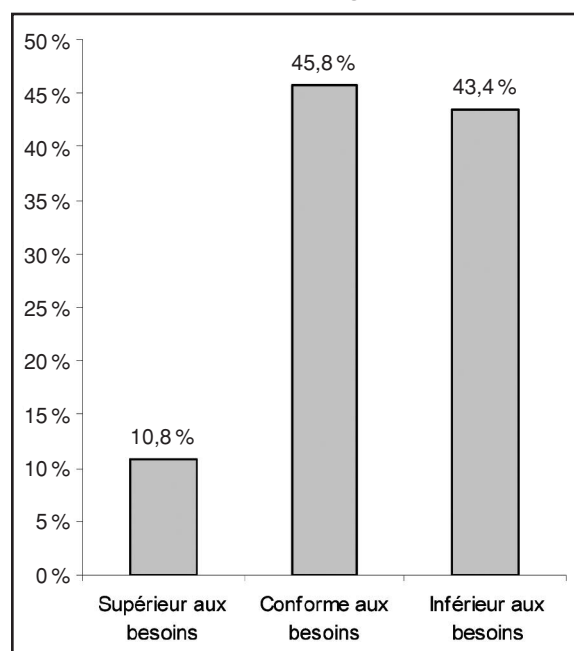
4.3.4 *Appréciation des CLSC concernant l'accès aux places réservées et l'effet du protocole sur l'accès aux places*

Nous avons voulu connaître l'appréciation des CLSC concernant l'accès aux places en CPE dans le cadre des protocoles. Nous leur avons d'abord demandé si, entre septembre 2004 et septembre 2005, le nombre de places réservées à leur intention dans les CPE était supérieur, égal ou inférieur à leurs besoins. Un CLSC sur dix a déclaré que le nombre était supérieur aux besoins. Un peu moins de la moitié des CLSC considéraient le nombre de places comme suffisant, alors qu'une proportion semblable estimait que le nombre de places était inférieur aux besoins.

Quelques régions se démarquent des autres. Tous les CLSC du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont estimé que le nombre de places était conforme à leurs besoins. La totalité ou la presque totalité des CLSC des Laurentides et de l'Estrie considéraient que ce nombre était inférieur à leurs besoins. Dans cinq régions, au moins un CLSC a déclaré que l'offre de places était supérieure à ses besoins (tableau 9, annexe 1).

La correspondance du nombre de places avec les besoins des CLSC diffère-t-elle en fonction du nombre de places effectivement réservées pour les CLSC? Au tableau 38, on peut voir qu'une tendance se dessine : un nombre moins élevé de places réservées entraînerait davan-

Figure 16
Adéquation entre le nombre de places réservées en CPE et les besoins du CLSC, selon les CLSC signataires



Note : N = 83.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

tage la perception que le nombre de places ne correspond pas aux besoins. Il importe toutefois d'ajouter que cette association est faible.

Tableau 38
Adéquation entre le nombre de places réservées et les besoins du CLSC,
selon le nombre de places réservées

Adéquation entre le nombre de places et les besoins	Nombre de places réservées			
	1-5	6-10	11-15	16 ou plus
Supérieur aux besoins	4,3 % (1)	9,5 % (2)	18,2 % (2)	15,4 % (2)
Conforme aux besoins	43,5 % (10)	42,9 % (9)	45,5 % (5)	53,8 % (7)
Inférieur aux besoins	52,2 % (12)	47,6 % (10)	36,4 % (4)	30,8 % (4)
Total	100,0 % (23)	100,0 % (21)	100,0 % (11)	100,0 % (13)

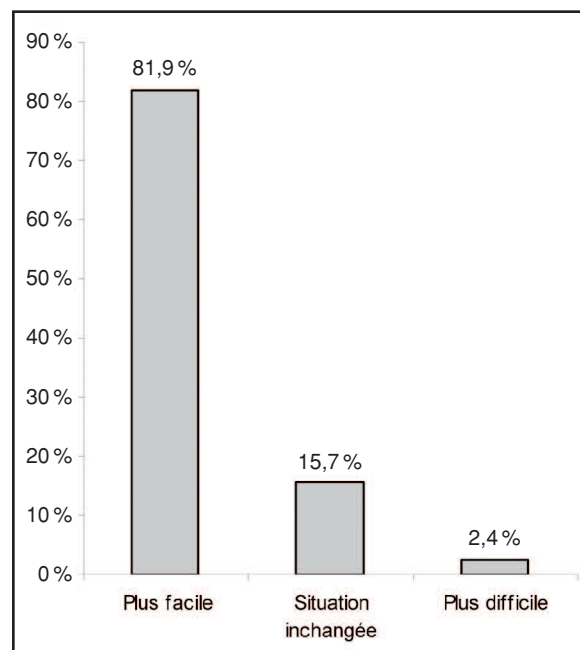
Note : V de Cramer = 0,151.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Il existe une relation entre le fait d'avoir les places au moment voulu et l'appréciation des CLSC concernant l'adéquation du nombre de places à leurs besoins. En effet, plus les CLSC ont accès aux places au moment voulu, plus ils estiment que le nombre de places est conforme ou supérieur à leurs besoins (données non présentées). Ces résultats n'ont rien d'étonnant : faire face à un délai avant d'accéder à une place va de pair avec l'impression que le nombre de places réservées est insuffisant.

Nous avons demandé aux répondantes des CLSC de comparer la facilité d'accès aux places en CPE pour des enfants recommandés par le CLSC avant et après l'adoption d'un protocole (figure 17). Plus de 80 % d'entre elles considèrent que l'accès est plus facile maintenant, alors que la presque totalité des autres estiment que la situation est demeurée la même.

Figure 17
Facilité d'accès aux places en CPE
selon les CLSC signataires, en comparaison
de la facilité avant l'adoption du protocole



Note : N = 83.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

5. Bilan sur les protocoles

Nous allons maintenant aborder différents aspects du bilan sur les protocoles à partir des enquêtes téléphoniques et des propos tenus par les gestionnaires de CPE lors des rencontres des groupes de discussion. Nous verrons d'abord si les protocoles ont subi des changements ou ont été soumis à une révision visant à les améliorer. Nous traiterons ensuite des limites des protocoles et de certains facteurs qui contribuent le plus à leur succès. Nous aborderons finalement les difficultés dans l'application des protocoles ainsi que leurs avantages tels que perçus par les établissements.

5.1 Changement et révision des protocoles

Le guide d'implantation précise que « les CPE doivent déposer annuellement au ministère de la Famille et de l'Enfance les ententes conclues avec leur CLSC afin qu'on puisse faire les ajustements nécessités par la proportion de places réservées [...] »³⁷. Dans le protocole type qui est par ailleurs proposé comme modèle aux futurs partenaires, une clause prévoit un protocole d'une durée d'un an, reconduit automatiquement, et une autre clause prévoit un bilan annuel de l'entente qui sert à son enrichissement. Qu'en est-il dans les faits? Les CLSC et les CPE procèdent-ils à un bilan annuel de leur protocole? Ce bilan donne-t-il lieu à des changements? C'est ce que nous allons maintenant examiner.

Les résultats des enquêtes téléphoniques présentés dans le tableau 39 montrent que 30 % des établissements environ n'ont jamais rediscuté du nombre de places réservées depuis la signature du protocole. Nous avons aussi appris lors des rencontres des groupes de discussion que le protocole était parfois signé pour une deuxième ou une troisième année sans qu'il y ait de rencontre de bilan. Des modifications aussi importantes que l'imposition d'une limite de trente jours pour les places réservées gardées vacantes se sont dans certains cas faites par une simple lettre du CPE au CLSC. L'absence de rencontre tient parfois aux changements organisationnels importants subis par les CLSC :

En juin, [...] j'ai appelé, j'ai dit : « Est-ce qu'on va avoir une réunion de travail, tel que ça avait été promis à la signature du protocole pour réévaluer nos expériences [...], [pour voir] si on est capable d'aller un petit peu plus loin? » [...] Ça n'a pas eu lieu. Moi, ce que j'ai trouvé triste [...], ils m'ont envoyé ma psychoéducatrice avec le protocole pour le resigner dans une enveloppe. [...] Il s'est passé les fusions des CLSC, des changements, c'est ce qu'on m'a donné comme raison [...] : on n'a pas le temps ni l'énergie. (Groupes de discussion)

Tableau 39
Rediscussion des partenaires sur le nombre de places réservées, selon les CPE et les CLSC

Rediscussion	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Oui	66,9	(196)	70,4	(57)
Oui, chaque année	60,1	(176)	63,0	(51)
Oui, à une autre fréquence	6,8	(20)	7,4	(6)
Non	33,1	(97)	29,6	(24)
Total	100,0	(293)	100,0	(81)

Note : Cette question était posée seulement si le protocole avait été signé avant octobre 2004 et s'il incluait la réservation de places pour des enfants recommandés par le CLSC.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

37. MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE, *op. cit.*, p.11.

L'absence de rencontre de bilan ou de renégociation du nombre de places réservées va parfois de pair avec une absence relative de contacts avec le CLSC. Cependant, d'autres gestionnaires ont rapporté que des discussions sur le fonctionnement et, le cas échéant, sur les ajustements à apporter au protocole ont lieu régulièrement avec le CLSC. Point n'est besoin d'un bilan annuel, aux yeux de certaines, quand CPE et CLSC se rencontrent tous les trois mois ou même une fois par mois, comme c'est parfois le cas. Dans certains cas, il n'y a même pas de rencontre formelle ou régulière : « Moi, je dirais que l'évaluation, elle se fait au jour le jour », a précisé une gestionnaire rencontrée dans un groupe de discussion. « C'est sur le pouce. Quand on a besoin, on se parle », a affirmé une autre.

Les résultats des enquêtes téléphoniques montrent toutefois qu'environ 70 % des CPE et des CLSC ont effectué un bilan ou, à tout le moins, ont rediscuté du nombre de places réservées depuis la signature du protocole. Et, dans la plupart des cas, il s'est agi d'une rediscussion sur une base annuelle.

Les propos des participantes aux groupes de discussion permettent d'ajouter à ces résultats obtenus à l'enquête. Selon elles, il y a en général une signature annuelle du protocole, parfois simplement pour reconduire l'entente aux mêmes conditions, mais plus souvent pour apporter certains changements dans le contenu. Le nombre de places réservées peut ainsi être modifié. Comme nous l'avons vu précédemment, des gestionnaires ont mentionné s'être engagées dans le protocole avec une certaine prudence, en réservant un faible nombre de places, qui a été augmenté pour la deuxième année. Dans des cas plus rares, le nombre de places a diminué après un an, parfois à la demande du CLSC, parfois à l'initiative du CPE. Le groupe d'âge des enfants pour lesquels les places sont réservées est un autre élément qui est fréquemment modifié au moment de la nouvelle signature du protocole. Une gestionnaire a mentionné aussi des changements dans les paramètres de fréquentation des places (deux jours par semaine au minimum, place offerte au CLSC pour une durée d'au moins six mois, etc.).

La signature du protocole se fait souvent au cours d'une rencontre de bilan qui réunit les parties et leur donne l'occasion de discuter de ce qui

fonctionne bien ou moins bien avec le protocole. « C'est une volonté du CLSC de vérifier que ça aille bien », nous a dit une gestionnaire participant à un groupe de discussion. Le bilan n'a pas toujours une incidence sur le contenu écrit du protocole. Il s'agit parfois simplement d'ajuster des pratiques. Une gestionnaire a donné l'exemple du manque de communication entre certains intervenants du CLSC, ce qui causait des problèmes au CPE. Une autre participante a précisé quant à elle que la rencontre de bilan a surtout permis au CLSC d'expliquer le processus de fusion qui était en cours et son incidence sur les relations CLSC-CPE. La rencontre de bilan est aussi l'occasion pour plusieurs partenaires de décider si on maintient ou non les enfants accueillis dans les places réservées. Cette activité permet alors de savoir combien de nouvelles places seront disponibles pour le CLSC au cours de l'année suivante.

5.2 Limites des protocoles CLSC-CPE dans l'aide aux enfants vulnérables

Les protocoles CLSC-CPE sont un outil précieux pour faciliter l'accès des enfants vulnérables à des places en service de garde. Souvent aussi, ils favorisent l'accès aux services du CLSC à des enfants du CPE qui ont des besoins particuliers. Mais, de l'avis de plusieurs, les protocoles ont aussi leurs limites.

Tout d'abord, certains aspects techniques du fonctionnement des protocoles empêcheraient des familles d'en bénéficier. Pour qu'une famille ait accès au service de garde par l'entremise des protocoles, il faut généralement qu'elle participe à un programme du CLSC. Or, selon quelques CPE et CLSC ayant participé aux enquêtes, les critères d'admissibilité à ces programmes font que certains parents et leurs enfants qui auraient pourtant besoin d'aide sont écartés. Comme l'a signalé un CLSC, « si l'enfant ne rentre pas dans les exigences du programme, il est laissé-pour-compte. [...] Il est de plus en plus difficile de rentrer dans les critères de sélection, pour les familles et les enfants pauvres. »

Une autre limite liée au fonctionnement des protocoles, et plus spécialement au mode d'utilisation des places réservées, est signalée par quelques CLSC : les protocoles ne peuvent répondre à tous les besoins, en particulier aux besoins

urgents. En effet, les places réservées étant souvent occupées à long terme par des enfants recommandés, si le CLSC a besoin d'une place pour un enfant de manière pressante, il doit trouver une autre solution.

Plus fondamentalement, une autre limite des protocoles est le niveau d'aide qu'ils permettent d'offrir et, par là, l'étendue de la clientèle d'enfants vulnérables qu'ils permettent de joindre. Ainsi, certains CPE sondés pendant l'enquête doutent de leur capacité à répondre aux cas plus lourds d'enfants ayant besoin de traitements particuliers. De leur côté, des gestionnaires rencontrés en groupes de discussion ont signalé que les protocoles laissent de côté certains partenaires sociaux importants, tels la Direction de la protection de la jeunesse, les centres de réadaptation ou les hôpitaux pour enfants. Ces organismes n'ont pas de priorité d'accès aux places en services de garde, et les CPE peuvent difficilement avoir recours à leurs services.

Ce constat amène certaines gestionnaires de CPE à souhaiter un élargissement des protocoles pour y inclure ces nouveaux partenaires³⁸. D'autres, par contre, n'y seraient pas favorables. Dans les pages qui suivent, nous présentons la discussion des gestionnaires autour de cette question.

- **L'existence de collaborations informelles avec des organismes autres que les CLSC**

Notons qu'en l'absence de partenariat formel, certains CPE ont tout de même établi des collaborations avec les centres jeunesse, les hôpitaux pour enfants ou les centres de réadaptation. Des CPE offrent systématiquement les places inoccupées par le CLSC à ces partenaires sociaux, quitte à offrir dès que possible une nouvelle place au CLSC. Certains ont des règles internes qui garantissent une priorité d'accueil au centre jeunesse ou au centre de réadaptation, qu'on fait même parfois passer devant le CLSC.

À l'inverse, des CPE recourent aux services de partenaires sociaux pour certains enfants. Des CPE arrivent par exemple à recevoir en priorité

des services du centre de réadaptation. D'autres mentionnent des expériences réussies de concertation avec l'équipe multidisciplinaire de certains hôpitaux, comme dans le cas suivant : l'éducatrice a participé à la discussion de cas, l'orthophoniste lui a donné des outils, la collaboration s'est instaurée.

Au-delà des ententes formelles, c'est donc dire qu'il existe des collaborations fructueuses, basées sur le donnant-donnant. Une gestionnaire a dit : « Tu sais, si nous autres on a un enfant et qu'on appelle en pédo et il est vu rapidement, ben quand ils nous appellent après ça pour dire qu'il y a un enfant qui a besoin rapidement, ben faut répondre à ça... » (groupes de discussion).

- **Les difficultés associées à l'absence de protocole avec des partenaires autres que les CLSC**

Les gestionnaires qui ont abordé la question des collaborations avec d'autres organismes que le CLSC ont surtout fait état des difficultés éprouvées. Le manque de services de « deuxième ligne » est particulièrement problématique, semble-t-il. Certains enfants présentent des difficultés si importantes que des services spécialisés sont nécessaires, services que le CLSC n'est pas en mesure d'offrir : « Après deux, trois ans d'utilisation du protocole, on est devenu vraiment bons dans le dépistage et dans le soutien [...]. Mais quand ça dépasse ça, c'est terrible, et c'est là qu'on s'épuise », a rapporté une gestionnaire dans un groupe de discussion, en évoquant les années d'attente pour qu'un enfant reçoive les services d'ergothérapie ou de pédopsychiatrie dont il a besoin. Pour les enfants qui ont des difficultés importantes, l'absence de services de deuxième ligne ou les délais trop longs pour les obtenir ont des conséquences désastreuses qui se font sentir doublement au moment de l'entrée à l'école. Si les centres de réadaptation et les hôpitaux pour enfants étaient parties prenantes au protocole, certaines gestionnaires pensent qu'elles obtiendraient davantage le soutien nécessaire.

Un autre problème noté par plusieurs directrices de CPE est celui de l'absence de services donnés au CPE par le centre jeunesse quand un enfant suivi par la Direction de la protection de la

38. Un des CLSC ayant participé à l'enquête téléphonique abondait également dans ce sens.

jeunesse (DPJ) fréquente le service de garde. Une participante a raconté : « J'en ai un qui m'est arrivé par la bande, c'est un enfant qui est suivi par la DPJ, et aucune, aucune collaboration possible » (groupes de discussion). Ce problème n'est toutefois pas universel. Une directrice a rapporté que les intervenants du centre jeunesse de sa région établissent les plans d'intervention en concertation avec le CPE.

Des participantes ont souligné les problèmes causés aux CPE par les règles d'exclusivité de services qui régissent souvent les CLSC et les centres jeunesse. Quand un enfant suivi par le CLSC est signalé à la protection de la jeunesse, le CLSC cesse toute intervention auprès de lui et du CPE pour laisser la place au centre jeunesse. Or, le manque de ressources des centres jeunesse fait en sorte que le CPE se retrouve souvent sans services. Une gestionnaire a relaté un cas où, après plusieurs tentatives pour obtenir l'aide du centre jeunesse, elle a dû affronter cet organisme :

J'ai dit : « Écoute, là, moi, la fille, elle n'en peut plus, l'enfant a des gros problèmes d'agressivité et tout ça. On a réduit le ratio, j'essaie, mais là, à un moment donné [...], on peut plus y arriver. [...] Soit que tu me donnes de l'aide ou on est obligé [de le renvoyer du CPE]. Cet enfant-là est rentré avec de l'aide [du CLSC], ça allait très bien avec le soutien qu'on avait. Vous rentrez dans le dossier, c'est fini, il n'y a plus rien qui se passe. » (Groupes de discussion)

Plusieurs gestionnaires rencontrées ont également fait état de rivalités entre le CLSC et le centre jeunesse, ce qui complique le travail du CPE. On a critiqué l'attitude possessive de certains CLSC à l'égard des places réservées. Une participante aux groupes de discussion a raconté que l'intervenante du CLSC, informée d'une demande de place formulée par le centre jeunesse, avait réagi en disant : « Si tu lui donnes une place, elle ne prendra pas une de mes quatre places » (groupes de discussion). Une autre a évoqué une attitude semblable du CLSC à l'endroit du centre de réadaptation. Or, si la place est vacante, les gestionnaires des CPE souhaitent en général la voir utilisée par un enfant qui a un besoin particulier, peu importe sa provenance.

Le manque de communication entre le CLSC et le centre jeunesse a aussi été signalé par des participantes. L'une d'elles a raconté qu'elle a dû se faire l'intermédiaire entre le CLSC et la Direction de la protection de la jeunesse, qui lui demandait une place en CPE.

Pour remédier à tous les problèmes qui se présentent quand un enfant du CPE suivi par le CLSC devient soudain un « cas de DPJ » ou quand un enfant suivi par la Direction de la protection de la jeunesse arrive directement au CPE, plusieurs gestionnaires souhaiteraient que le centre jeunesse fasse partie du protocole CLSC-CPE. L'inclusion du centre jeunesse dans le protocole est souhaitée aussi par certaines gestionnaires pour faciliter l'accès aux CPE à des enfants qui ont des besoins urgents. C'est d'ailleurs un souhait partagé par des centres jeunesse, nous a-t-on dit. Le problème d'accès aux CPE dans les situations de protection de la jeunesse peut être illustré, comme l'a fait une participante, par le cas de deux grands-mères. La Direction de la protection de la jeunesse donnait à celles-ci 48 heures pour trouver un service de garde si elles voulaient avoir la garde de leurs petits-enfants.

Il faut mentionner que, si les gestionnaires rencontrées ont surtout fait état de rivalités entre les centres jeunesse et les CLSC, on a à quelques reprises évoqué leur collaboration. Une participante a déclaré ainsi que son protocole reconnaît explicitement le cadre de collaboration avec le centre jeunesse. Une autre a parlé d'enfants qui sont entrés par le protocole CLSC-CPE mais qui sont en fait des cas suivis par la protection de la jeunesse, ce qui témoigne de la collaboration entre les deux organismes. Le fait que des CLSC acceptent de bon gré de voir « leurs » places réservées vacantes occupées par des enfants recommandés par la Direction de la protection de la jeunesse démontre aussi que la rivalité ne caractérise pas toujours les rapports entre CLSC et centres jeunesse.

• Des opinions en défaveur de l'élargissement des protocoles

Alors que certaines gestionnaires souhaiteraient voir d'autres organismes sociaux devenir parties prenantes au protocole ou encore que des protocoles soient établis avec d'autres organismes

que le CLSC, d'autres sont d'avis contraire. Une gestionnaire s'est dite satisfaite d'avoir signé un protocole avec un seul organisme : cela simplifie sa tâche et lui évite de se faire l'arbitre entre les besoins des uns et des autres. Une autre verrait dans la multiplication des partenaires liés par protocole le risque accru d'injustices à l'endroit des enfants qui sont sur la liste d'attente régulière. Le manque de places en services de garde fait en sorte qu'il est impossible de répondre à tous les besoins : « On est sollicité pour offrir des places pour participer à de nouveaux programmes, mais on ne les a pas, les places », a dit une gestionnaire (groupes de discussion). Inutile donc de multiplier les protocoles qui obligeraient encore davantage les CPE à établir eux-mêmes les priorités : « On est qui, nous, pour juger quelle situation est la plus importante? », a poursuivi la même interlocutrice.

Quelques participantes ont mentionné les demandes de places qu'elles reçoivent de Ma place au soleil, un programme qui vise le retour au travail de jeunes mères monoparentales. L'une s'opposait à l'idée de multiplier les protocoles pour accommoder ce genre d'organismes, mais serait toutefois ouverte à un élargissement du protocole CLSC-CPE, à condition que le CPE n'ait pas à prioriser les demandes : « Je reçois des appels à toutes les semaines, ces jours-ci. Et je me disais [...], tu sais, un guichet unique là... Est-ce qu'on peut pas faire de quoi pour que nous, les CPE, on se ramasse pas à gérer différents protocoles? » (groupes de discussion).

Une autre gestionnaire a souligné la difficulté qu'il y aurait à réserver des places pour la Direction de la protection de la jeunesse. Les besoins de celle-ci sont par définition urgents, mais l'organisation des services de garde ne permet pas de répondre à des urgences. D'autres participantes ont relevé cette quasi-impossibilité de répondre à une demande immédiate de place pour un enfant donné et se sont plaintes de la méconnaissance du fonctionnement des services de garde dont témoigne ce genre de requête.

5.3 Facteurs de succès des protocoles selon les CPE

Différents facteurs ont contribué au succès des protocoles et à leur fonctionnement harmonieux. Plusieurs d'entre eux ont été évoqués indirecte-

ment au fil des pages de ce rapport. Nous reprendrons brièvement les principaux facteurs qui se dégagent des propos des participantes aux groupes de discussion.

On note d'abord que, parmi ces facteurs de succès, certains se rapportent aux CPE, d'autres, aux CLSC.

Parmi les facteurs de succès qui se rapportent à l'organisation du CPE, la présence d'une conseillère pédagogique est de première importance aux yeux de plusieurs gestionnaires rencontrées en groupes de discussion : « Si elle n'est pas là, on n'a pas de protocole », nous a dit l'une d'elles. D'autres ont évoqué l'époque où il n'y avait pas de conseillère pédagogique dans leur CPE :

Quand on n'avait pas personne qui était sur le plancher vraiment, c'était juste la directrice générale, elle avait pas le temps de commencer à appeler au CLSC, puis faire les rencontres. Ça fait que tout était déchargé à l'éducatrice. [...] L'éducatrice, elle appelait le CLSC, puis elle prenait rendez-vous avec les parents. [Mais] l'éducatrice, c'est pas ça, son travail, c'est d'être avec les enfants. Pis d'essayer de la libérer pour avoir ces rencontres-là, [c'était difficile]. Ça fait que c'est sûr que [avoir une conseillère pédagogique], ça aide énormément. (Groupes de discussion)

Certains CPE ont également à leur service une éducatrice spécialisée. Ils voient là un facteur facilitant le travail dans le cadre du protocole. En effet, son expertise vient pallier les délais dans l'intervention du CLSC ou l'incapacité de celui-ci à répondre à certaines demandes.

Des participantes ont aussi mentionné que le fait d'avoir une certaine latitude avec les groupes d'âge du CPE facilite la gestion du protocole et l'offre de places au CLSC. Par exemple, le fait d'avoir deux groupes de huit enfants de 3 ans et deux groupes de neuf enfants de 4 ans permet d'assurer deux places pour le CLSC chez les 4 ans l'année suivante. Le fait d'avoir des groupes multiâges donne encore plus de latitude.

Certains facteurs de succès des protocoles se rapportent par ailleurs au CLSC, à l'attitude de ses dirigeants ou de ses intervenants, aux liens

qui l'unissent au CPE ou à son organisation interne.

Des participantes ont noté qu'il est plus facile d'avoir des liens conviviaux avec des petits CLSC, qui partagent avec le CPE une bonne connaissance des ressources et des besoins du milieu et où les contacts personnels sont possibles même avec le directeur général du CLSC dans certains cas. Quand, avant la signature du protocole, le CLSC reconnaissait déjà la contribution sociale et professionnelle du CPE, on est aussi en présence d'une condition gagnante pour le protocole.

La volonté de travailler en partenariat du CLSC, l'importance qu'il accorde au dossier de la famille et des enfants et les ressources qu'il est prêt à y consacrer, le souci qu'il a d'assurer la continuité du travail dans le cadre du protocole lorsque le responsable du dossier doit être remplacé, sont autant d'autres facteurs de succès aux yeux des gestionnaires de certains CPE.

Au chapitre de l'organisation du CLSC, plusieurs directrices de CPE ont dit apprécier la présence d'une intervenante ou d'un intervenant pivot, porte d'entrée du CLSC pour plusieurs CPE. Une gestionnaire a mentionné par ailleurs que, lorsque le CLSC communique au CPE sa liste d'attente pour des places réservées, cela facilite la planification de l'utilisation de ces places. Le fait également de savoir quand le CLSC va apporter son soutien pour un enfant donné, même si ce n'est pas immédiatement, est aussi un facteur facilitant le travail dans le cadre du protocole.

5.4 Difficultés dans l'application des protocoles

Bien que le protocole entérine l'engagement mutuel des partenaires, des difficultés peuvent surgir quand vient le temps de mettre en application ce qui a été convenu. C'est ce que nous allons examiner dans cette section.

Mentionnons d'abord que 40 % environ des CPE et des CLSC ayant participé aux enquêtes indiquent n'avoir connu aucune difficulté dans l'application des protocoles. Pour le reste des établissements, si chaque partenaire a des difficultés qui lui sont propres, les difficultés des uns font parfois écho aux difficultés des autres. Ainsi,

la complexité de la gestion des protocoles rapportée par les CPE renvoie en quelque sorte aux difficultés d'accès à des places en CPE qu'éprouvent les CLSC. Le manque de services fournis par le CLSC que signalent les CPE trouve sa contrepartie dans le manque de ressources dont disposent les CLSC.

• Du côté des CPE

Le tableau 40 présente dans un premier temps les difficultés éprouvées par les CPE. Soulignons qu'on a catégorisé les réponses de manière à cerner au plus près les propos des répondantes afin de rendre compte de toute leur richesse; des regroupements logiques de ces catégories peuvent cependant être faits.

Près de 15 % des CPE déplorent l'insuffisance des services fournis par le CLSC ou des ressources mises à leur disposition. Le manque de soutien pour les enfants recommandés, mais aussi de services pour d'autres enfants du CPE ayant des difficultés, est fréquemment mentionné. Sans que soit précisée la clientèle visée, d'autres CPE mentionnent que les ressources professionnelles sur lesquelles ils aimeraient pouvoir compter manquent au CLSC, notamment les ressources spécialisées comme les orthophonistes ou les psychoéducatrices.

Également au chapitre de leurs rapports avec le CLSC, 8 % des CPE relèvent une communication déficiente. Plusieurs CPE attribuent cette situation à la réorganisation récente dans le réseau des CLSC et au mouvement de personnel ainsi engendré. C'est ce qu'a expliqué celui-ci : « Cela génère des problèmes de communication, des pertes de temps à devoir réexpliquer les choses et le fonctionnement à chaque changement. » D'autres dénoncent une mauvaise communication interne au CLSC, telle cette répondante qui a l'impression « que l'information sur les places libres ne se rend pas aux bonnes personnes dans le CLSC ». D'autres encore rapportent la difficulté à rencontrer le CLSC pour réévaluer certaines situations, et certaines mésententes entre les partenaires sur l'interprétation à donner aux places réservées. Enfin, plusieurs CPE rapportent, comme on l'a vu ailleurs dans ce rapport, le manque d'information sur la situation des enfants recommandés, ce qui, selon l'un d'eux, « empêche l'évaluation par le CPE de sa capacité à intégrer l'enfant ».

Tableau 40
Difficultés dans l'application des protocoles, selon les CPE

Difficultés	%*	(N)
Aucune difficulté	41,2	(141)
Manque, déficience ou limites des services fournis par le CLSC	13,7	(47)
Complexité de la gestion des places réservées	12,3	(42)
Problème des places vacantes	11,1	(38)
Manque de communication ou de collaboration du CLSC	7,6	(26)
Alourdissement de la tâche pour le personnel du CPE	6,7	(23)
Impossibilité de répondre à tous les besoins	6,1	(21)
Problèmes liés aux parents (d'enfants « réguliers » ou recommandés par le CLSC)	5,0	(17)
Complexité de la gestion financière des places réservées	4,7	(16)
Difficulté d'application en milieu familial	1,8	(6)
Roulement de la clientèle des enfants recommandés par le CLSC	1,8	(6)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'une ou l'autre difficulté.

Nombre de répondants = 342, nombre maximal de réponses par répondant = 4, nombre de réponses = 383.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Un autre groupe de difficultés mentionnées par les CPE est la gestion des places réservées, jugée malaisée par au moins 12 % d'entre eux. Plusieurs CPE rapportent la difficulté à faire correspondre l'âge du groupe dans lequel une place est réservée et celui de l'enfant que veut y placer le CLSC. D'autres aspects de la complexité de la gestion des places réservées sont aussi évoqués. Ainsi, certains déplorent la rigidité du protocole : « On doit déterminer les places à l'avance, de ce fait on ne gère peut-être pas les places de la meilleure façon. » D'autres, et cela confirme ce qui a été dit précédemment, font état de la difficulté à gérer des places dont la définition n'est pas clairement établie : « Est-ce que les places doivent être réservées en tout temps pour le CLSC, doit-on enlever les enfants après un an du protocole sachant qu'ils restent au CPE et donner les places à sept autres enfants? », a demandé une répondante.

Le « problème » des places vacantes a été abordé plus tôt dans ce rapport. On peut voir maintenant que, pour plus de 10 % des CPE, il s'agit là d'une question préoccupante, d'autant plus, comme le soulignent nombre d'entre eux, que les listes d'attente sont pleines. Un CPE estime même que le problème des places vacantes est un effet pervers du protocole qui

dépasse ses bénéfices pour les enfants vulnérables qui peuvent grâce à lui accéder au CPE :

Lorsque les enfants du CLSC quittent le CPE, il n'y a pas spécialement d'autres enfants qui prennent les places libres tout de suite. Des places restent vides alors qu'il y a de l'autre côté une forte demande. Le protocole n'a rien changé au fonctionnement habituel... Le CPE recevait déjà des enfants du CLSC ou d'autres organismes depuis longtemps et la grande différence, c'est qu'il n'y avait jamais ce problème de places vacantes. (Enquête auprès des CPE signataires)

Ajoutons seulement que, pour plusieurs CPE, le fait d'avoir des places vacantes ou de devoir en garder représente en soi un problème de gestion.

Toujours en rapport avec les places réservées, 5 % des CPE font état de difficultés relatives à leur gestion financière. Les règles de financement de ces places ne semblent pas claires pour certains, les grilles d'occupation que le Ministère demande de remplir sont difficiles à comprendre pour d'autres.

Dans une moindre mesure, d'autres difficultés liées à l'application du protocole sont encore relevées par les CPE. Un certain alourdissement de la tâche pour le personnel du CPE est ainsi mentionné par quelque 7 % d'entre eux. Il s'agit le plus souvent d'une augmentation de la charge de travail des éducatrices, réelle ou appréhendée, en raison de la présence d'enfants ayant des besoins particuliers dans leur groupe. Pour certains CPE, c'est plutôt au regard des ressources pédagogiques du CPE que le protocole augmente les exigences. Par ailleurs, alors que tel CPE souligne la hausse du pourcentage total d'enfants ayant des difficultés au sein du CPE, d'autres déplorent un manque de financement additionnel de la part du Ministère pour y faire face.

Divers problèmes associés aux parents gênent aussi l'application des protocoles, selon plusieurs CPE. Certains se plaignent que les parents d'enfants recommandés sont de « mauvais payeurs » ou encore qu'ils sont mal informés à ce sujet, qu'ils ne sont pas prêts à suivre les règles du CPE. D'autres mentionnent des difficultés pour obtenir des parents d'enfants réguliers du CPE l'autorisation de demander des services du CLSC pour leurs enfants, ou encore avec des parents en attente d'une place qui ne voient pas d'un bon œil que des places restent vacantes en raison du protocole.

La brièveté ou l'instabilité de la fréquentation du service de garde par les enfants recommandés est pour sa part une difficulté mentionnée par une très faible proportion de CPE (2 %). Ce problème renvoie principalement à la pratique de certains CLSC qui fixent à deux ou trois mois seulement la durée de fréquentation du CPE par l'enfant, ce qui pour le CPE signifie l'intégration continuelle de nouveaux enfants. Mais il renvoie aussi à l'instabilité de la fréquentation de certains enfants recommandés que les parents gardent à la maison sans avertir le CPE.

La difficulté d'application du protocole à la garde en milieu familial est aussi rapportée, mais par un petit nombre de CPE seulement. Comme l'a souligné l'un d'eux : « On peut pas les forcer à prendre les enfants plus difficiles, et il est plus difficile d'offrir du soutien. »

Enfin, une dernière difficulté dans l'application du protocole que mentionnent les CPE est l'impossibilité de répondre à tous les besoins. Pour plusieurs d'entre eux, le manque de places en est la cause, pour d'autres, c'est l'absence de moyens de transport pouvant permettre aux parents d'amener leur enfant au CPE. Pour d'autres encore, cela renvoie à certaines limites des protocoles en matière d'aide aux enfants vulnérables dont nous avons parlé précédemment.

• Du côté des CLSC

Nous avons vu plus tôt que certaines difficultés éprouvées par les CPE trouvent leur contrepartie du côté des CLSC. Voyons donc maintenant plus en détail ce que disent ces derniers (tableau 41).

Sans conteste, la plus grande difficulté que connaissent les CLSC dans l'application des protocoles est l'accès à des places en CPE, ce que signalent le quart d'entre eux. Ils en attribuent principalement la cause à la non-concordance entre l'âge de l'enfant et le groupe d'âge où la place est disponible, mais aussi à l'emplacement du CPE où la place est libre ou au manque de places en général. Rappelons par ailleurs que 80 % des CLSC notent avoir subi des délais pour obtenir une place en CPE et que, parmi eux, les trois quarts déclarent qu'il leur est arrivé de n'avoir pas pu obtenir de place en CPE pour un enfant.

Près de 20 % des CLSC mentionnent qu'ils éprouvent des difficultés dans leurs relations avec les CPE. Pour certains, c'est la question de la réservation de places qui pose problème : mauvaise communication entre les parties entraînant un manque d'information sur les places disponibles, divergences de vues quant à la durée de réservation d'une place, manque d'intérêt réel de certains CPE vis-à-vis de l'accueil d'enfants et qui ne se présentent pas aux réunions organisées par le CLSC, méconnaissance des CPE sur certains aspects de leur travail, par exemple, selon un CLSC, le fait que parfois les CPE pensent que les CLSC sont responsables des parents, que ce soit pour le paiement de la place ou la fréquentation de l'enfant. Quelques CLSC soulignent un manque de collaboration des CPE dans le soutien aux enfants en difficulté. Enfin, quelques autres font état de la pression qu'ils ressentent de la part des CPE pour ne pas que des places réservées restent inoccupées.

Tableau 41
Difficultés dans l'application des protocoles, selon les CLSC

Difficultés	%*	(N)
Aucune difficulté	37,8	(34)
Difficulté d'accès à des places en CPE	26,7	(24)
Insatisfaction vis-à-vis des relations avec les CPE	18,9	(17)
Manque de ressources du CLSC	12,2	(11)
Lourdeur de la gestion des protocoles	4,4	(4)
Limite des protocoles	4,4	(4)
Inquiétudes quant aux conséquences de la loi 124	3,3	(3)
Autre	1,1	(1)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CLSC ayant mentionné l'une ou l'autre difficulté.

Nombre de répondants = 90, nombre maximal de réponses par répondant = 2, nombre de réponses = 98.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Un autre élément qui, selon 12 % des CLSC, entrave le bon fonctionnement des protocoles est le manque de ressources dont ils disposent. Ces CLSC avouent ne pas pouvoir répondre aux besoins des CPE faute de moyens, certains reconnaissant par ailleurs les attentes créées chez leur partenaire par la venue des protocoles. Quelques-uns mentionnent un manque de ressources de part et d'autre, ce qui, selon l'un d'eux, « ne permet pas la pleine exploitation des possibilités du protocole ».

D'autres difficultés dans l'application des protocoles sont mentionnées par un petit nombre de CLSC. La gestion des protocoles, impliquant une révision annuelle ou encore s'ajoutant à celle d'autres types d'ententes s'adressant à d'autres clientèles, comporte une certaine lourdeur pour d'aucuns. Au moment où a eu lieu l'enquête, alors qu'une nouvelle loi³⁹ prévoyait une réorganisation des services de garde, quelques CLSC se disaient inquiets devant une éventuelle réduction des ressources pédagogiques dans les CPE.

Enfin, certaines limites des protocoles, dont nous avons parlé précédemment, ont été mentionnées par quelques CLSC.

• L'inquiétude concernant l'avenir des protocoles

Une dernière catégorie de difficultés mentionnée par les gestionnaires de CPE rencontrées en groupes de discussion – et aussi par quelques CLSC, comme on l'a vu – est de nature plus générale. Ces difficultés ont été peu soulevées jusqu'ici dans ce rapport, parce qu'elles débordent en quelque sorte le cadre étroit des questions relatives à l'implantation et au fonctionnement actuel des protocoles. Elles n'en sont pas moins importantes, car elles traduisent les inquiétudes de plusieurs gestionnaires sur l'avenir du réseau des services de garde et partant, sur celui des protocoles. Précisons ici un élément de contexte qui n'est pas à négliger : les groupes de discussion ont été réunis en octobre 2005, alors même que le Ministère venait de faire connaître son intention de créer des bureaux coordonnateurs qui allaient gérer la garde en milieu familial en lieu et place des CPE. Plusieurs gestionnaires rencontrées étaient déçues et inquiètes à cause du changement annoncé. Les conséquences financières négatives et leurs effets sur les ressources humaines et matérielles des CPE étaient notamment craints.

Un autre élément de contexte, qui a trait cette fois aux changements structurels vécus dans le réseau de la santé et des services sociaux, a également été soulevé. Les regroupements de CLSC et leur fusion avec d'autres types

39. Il s'agit du projet de loi n° 124, Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, qui a été adopté le 16 décembre 2005.

d'établissements pour créer de nouvelles structures, les CSSS (centres de santé et de services sociaux), en sont à différents stades d'avancement sur le territoire du Québec. Ils sont déjà sources de certaines difficultés pour des CPE et génèrent des appréhensions concernant les services aux clientèles vulnérables dans le cadre des protocoles.

En résumé, les principales inquiétudes concernant l'avenir des protocoles sont les suivantes :

- Les craintes concernant la pérennité des postes de conseillères pédagogiques en CPE, à cause des contraintes financières imposées par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, alors que la conseillère pédagogique est une clé du succès des protocoles.
- L'inquiétude concernant les liens du CPE avec sa communauté et son travail de prévention, deux aspects inhérents aux protocoles, alors que certains perçoivent que le Ministère ne reconnaît pas ces activités et a tendance à réduire la mission des CPE à la simple garde d'enfants.
- Les craintes concernant les changements structurels affectant aussi bien la garde en milieu familial que les CLSC : la taille des organisations augmente, cela risque de se traduire par une perte de connaissance fine des milieux

et de nuire au travail avec les clientèles vulnérables visées par les protocoles.

- Les problèmes déjà ressentis et ceux qui sont appréhendés concernant la continuité des collaborations avec les CLSC dans le contexte des fusions d'établissements.

5.5 Avantages des protocoles

Nous allons maintenant examiner quels sont, de l'avis des CPE et des CLSC, les principaux avantages des protocoles, ce qui jusqu'à un certain point correspond aux bénéfices qu'ils en retirent. Comme on le verra, il y a convergence sur plusieurs points des perceptions des deux types d'établissements. Voyons d'abord le point de vue des CPE.

• Du côté des CPE

Trois principaux avantages découlent de l'adhésion à un protocole selon les CPE (tableau 42). Notons que très peu d'entre eux n'en ont vu aucun.

Le principal avantage, mentionné par près de 50 % des CPE, est que le protocole permet l'accès au CPE à des enfants qui en ont besoin, leur fournissant donc de l'aide, ainsi qu'à leur famille. On se rappellera que c'est aussi principalement pour cette raison que les CPE ont décidé d'adhérer à un protocole (voir p. 38).

Tableau 42
Avantages d'un protocole, selon les CPE

Avantages	%*	(N)
Permet l'accès au CPE à des enfants ayant des besoins particuliers, aide des enfants et des familles dans le besoin	49,0	(169)
Accroît la communication ou la collaboration entre les partenaires, l'échange de services et le partage d'expertise	36,5	(126)
Permet d'obtenir plus de services du CLSC, de soutien pour les enfants recommandés	34,2	(118)
Clarifie et officialise les échanges entre les parties	15,4	(53)
Assure le financement des places réservées inoccupées	4,6	(16)
Entraîne la reconnaissance de l'expérience et des services du CPE	2,9	(10)
Permet le traitement uniforme et équitable des divers CPE de la part du CLSC	1,7	(6)
Aucun avantage	2,0	(7)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'un ou l'autre avantage.

Nombre de répondants = 345, nombre maximal de réponses par répondant = 3, nombre de réponses = 505.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

À la question portant sur les avantages, certains CPE ont donné une réponse large, comme : « c'est vraiment l'aide à la communauté défavorisée », « ça favorise les enfants qui ont de grands besoins », « ça donne une meilleure chance aux familles nécessiteuses ». D'autres CPE étaient déjà plus précis en mentionnant que le protocole « permet à des enfants défavorisés de bénéficier d'un service éducatif de qualité » ou encore « facilite l'intégration d'enfants ayant des problématiques particulières dans des groupes réguliers ». Nombreux sont les CPE qui ont mis l'accent sur la rapidité du service ainsi offert à une nouvelle clientèle, tel ce CPE pour qui le protocole « offre un service rapide et efficace aux enfants et parents qui en ont le plus besoin ». Nombreux sont aussi les CPE qui voient dans le protocole un avantage indirect pour le CLSC, puisqu'il « crée une banque de places pour les besoins du CLSC », « rassure le CLSC, assure à leur clientèle une place en garderie ».

Les gestionnaires rencontrées en groupes de discussion se sont aussi exprimées sur le sujet. Selon elles, les protocoles permettent d'abord aux enfants vulnérables d'avoir accès à des places en CPE :

[Chez nous], on n'a jamais de place. Il y a des gens qui vont s'inscrire sur la liste [et] qui rentreront jamais avant d'aller à l'école. Donc, ce protocole-là a permis à des enfants avec des besoins de pouvoir les aider, sinon oubliez ça. J'ai aucune place, j'ai des listes d'attente pour trois ans.
(Groupes de discussion)

Même dans les cas où, avant le protocole, le CPE accordait une certaine priorité au CLSC pour les places, l'accès pour les enfants recommandés était limité. Si le CLSC n'avait pas immédiatement un enfant à suggérer pour occuper la place devenue vacante, celle-ci était offerte à quelqu'un de la liste d'attente. Avec le protocole, la place peut être conservée pour le CLSC.

Une autre catégorie d'avantages que voient plus du tiers des CPE a trait à la meilleure communication entre les partenaires, à l'augmentation de la collaboration entre eux, de l'échange de services et du partage d'expertise. Nous ne répéterons pas ici l'information portant sur les mêmes thèmes et traitée à la section du rapport qui con-

cerne les effets du protocole sur le soutien offert aux CPE par les CLSC. Nous nous contenterons d'observer, comme au point précédent, une sorte de gradation dans les réponses fournies dans l'enquête.

Il y a d'abord les CPE qui soulignent que le protocole a permis de créer des liens avec le CLSC, d'établir une meilleure communication, notamment parce qu'ils ont dorénavant un contact au CLSC. Il a aussi permis de mieux connaître les personnes et les services offerts par le CLSC, et de se faire connaître. Représentant ce qu'on pourrait appeler un deuxième degré de collaboration entre les établissements, on trouve ensuite les mentions d'un plus grand échange de services à la suite de l'établissement du protocole. Comme l'a rapporté un CPE sondé pendant l'enquête : « Il y a plus d'actions concrètes entre le CPE et le CLSC. » Enfin, les propos qui désignent comme avantage des protocoles le développement de la concertation dans le travail auprès des enfants et des familles révèlent un troisième degré de collaboration.

Par ailleurs, la meilleure connaissance des services de l'autre a évidemment des effets sur les clientèles. Une participante aux groupes de discussion a souligné ainsi que cette meilleure connaissance lui permet de mieux orienter les parents qui ont besoin de recourir au CLSC, en leur disant exactement qui appeler. Elle a ajouté que, depuis la signature du protocole, le CLSC accorde une priorité de service aux parents recommandés par le CPE. Le succès des interventions conjointes du CLSC et du CPE, dans les cas par exemple de responsabilisation des mères adolescentes, a été mentionné par une autre gestionnaire pour illustrer les bénéfices du protocole pour les parents.

Une troisième catégorie d'avantages regroupe ce qui a trait à l'accroissement des services fournis par le CLSC. Plus de 30 % des CPE mentionnent ce type de bénéfices qui découlent du protocole. Les réponses données par les répondantes laissent entrevoir une variation dans le volume des services fournis et dans la gamme des services offerts, comme nous l'avons vu plus tôt dans ce rapport. Mentionnons ici les retombées positives de l'accroissement des services sur les enfants qui fréquentent le service de garde. Dans les cas où le CLSC offre des services à l'ensemble des

enfants du CPE et non seulement à ceux qui occupent les places réservées, le protocole a notamment permis aux enfants dont on découvre les problèmes après leur admission de recevoir de l'aide plus rapidement. C'est ce que montre le témoignage de cette gestionnaire rencontrée dans un groupe de discussion :

La beauté du protocole, c'est qu'avant [...] on aurait fait le dépistage puis il serait resté là. Là au moins, on a le positif de faire le dépistage, de les référer, avoir un peu d'aide du CLSC. Parce qu'avant, on n'en avait pas du tout. (Groupes de discussion)

En outre, les bénéfices d'une intervention précoce du CLSC auprès des enfants vulnérables sont particulièrement ressentis au moment de l'entrée à l'école, selon une autre participante.

Un autre avantage, relevé par 15 % des CPE, est la clarification que le protocole apporte aux échanges entre eux et le CLSC ou le caractère officiel qu'il leur confère. Aux yeux de plusieurs, cette officialisation des relations assure en quelque sorte la pérennité de l'engagement entre les parties. Pour l'un, le protocole est « important pour le lien de confiance qui est confirmé, quels que soient les changements de direction », pour un autre, il « laisse des traces écrites, rend moins vulnérable au roulement de personnel que les ententes verbales ». Un autre CPE déclare : « La collaboration et l'échange de services sont couchés sur papier, ce qui amène une certaine structure. Le protocole crée une certaine obligation de services pour le CLSC envers le CPE. Le CPE ose donc plus en demander, et ils sont plus faciles à obtenir. »

En relation avec l'officialisation des liens avec le CLSC, quelques CPE ont mis en lumière un avantage peut-être insoupçonné du protocole. Selon eux, au regard de la gestion de la liste d'attente, le protocole « permet un relationnel moins difficile avec les familles de la liste, qui peuvent mieux comprendre qu'on privilégie des enfants défavorisés ».

Le financement par le Ministère des places réservées inoccupées a été mentionné comme l'un des avantages du protocole par 5 % des CPE. En cas de places laissées vacantes dans le

cadre du protocole, le CPE ne risque aucune perte financière.

Pour environ 3 % des CPE, le protocole traduit une reconnaissance de leur expérience et de leurs services. L'un d'eux a mentionné « le sentiment d'offrir un service sur une base égalitaire, où il n'y a pas un organisme qui profite du protocole plus que l'autre » ; un autre a déclaré : « On est vu comme un partenaire du CLSC. » Notant une amélioration du partenariat, un CPE a fait remarquer que « les intervenantes du CLSC sont plus conscientes de la nécessité des échanges avec le personnel des CPE ».

Dans le même ordre d'idées, la valorisation des éducatrices et de leur travail professionnel serait, selon des gestionnaires entendues en groupes de discussion, une retombée importante des protocoles :

Moi, j'ai vu un très grand changement au niveau des attitudes des éducatrices avec ce suivi-là [avec le CLSC dans le cadre du protocole]. Parce qu'elles se sentent valorisées, elles se sentent responsabilisées, puis en ayant des rencontres [avec les intervenantes du CLSC], elles ont comme un regain d'énergie. [...] Elles se sentent compétentes. (Groupes de discussion)

Le traitement uniforme et équitable des divers CPE par le CLSC grâce aux protocoles est le dernier avantage cité par les CPE pendant l'enquête téléphonique.

Deux autres retombées positives des protocoles, non mentionnées dans l'enquête, sont ressorties des groupes de discussion. Comme on l'a déjà vu, le protocole a, selon une participante, un effet positif en ce qu'il clarifie les priorités et simplifie la gestion des demandes de places. Il est difficile de prioriser les demandes d'accès privilégié à une place en CPE venant d'organismes ou de professionnels de tous types. À ce propos, une participante nous a indiqué : « Nous, nos priorités sont les enfants référés par le CLSC directement [...]. L'entonnoir se rapetisse » (groupes de discussion) grâce au protocole.

Sur un plan plus général, une gestionnaire a dit penser que l'existence des protocoles, et le fait que les CLSC soient incités à y adhérer, forcent

ces derniers à donner une certaine priorité à la petite enfance. L'existence d'un protocole irait jusqu'à protéger une intervention différenciée collée aux besoins des milieux, intervention qui serait menacée dans le contexte des fusions d'établissements de santé et de services sociaux qui affectent les CLSC :

Les liens qu'il y a dans le [quartier avec le CLSC], c'est des liens qui ont été développés de longue date. Ils sont constamment menacés [...] par les fusions, les regroupements. La place de la prévention dans cet appareil de réadaptation [n'est pas assurée]. [...] Nous autres, c'est [les CLSC de] trois quartiers vraiment différents [qui sont fusionnés]. Si l'orientation du CLSC, c'est d'uniformiser ses programmes dans les trois territoires, il va y avoir une perte en milieu défavorisé. Moi, je pense qu'il faut préserver par le biais du protocole des acquis comme ça. (Groupes de discussion)

• Du côté des CLSC

Voyons maintenant le point de vue des CLSC. Quels avantages voient-ils dans les protocoles? C'est ce que présente le tableau 43. Soulignons qu'aucun CLSC n'a mentionné qu'il n'y avait aucun avantage aux protocoles.

Selon les CLSC, le principal avantage des protocoles est d'accroître la communication et la collaboration entre partenaires, de favoriser l'échange

de services entre eux. Cet avantage, reconnu également par les CPE, est toutefois nommé par une plus grande proportion de CLSC (47 % contre 37 %).

Certains CLSC disent tout simplement que les protocoles ont facilité la communication et les échanges entre les deux établissements. D'autres vont un peu plus loin. Pour l'un, les protocoles ont « amené un rapprochement entre les CPE et les CLSC, donc, une meilleure compréhension des besoins respectifs », alors qu'un autre a fait remarquer : « Ça oblige à avoir plus de contacts, à partager l'information, ça maximise la collaboration. »

Très nombreux sont les CLSC qui soulignent l'intérêt pour les enfants de ce rapprochement entre établissements. L'un soutient ainsi que le protocole « permet de mieux travailler en réseau, de consolider le partenariat pour répondre aux besoins des enfants ». Comme en témoigne le précédent extrait, les protocoles sont aussi vus par plusieurs comme facilitant l'échange de services et la concertation entre partenaires dans leurs interventions auprès des enfants.

Le deuxième avantage en importance que relèvent les CLSC est la clarification des attentes et des responsabilités de chacun, et la formalisation des échanges que procure le protocole. Ce point était aussi mentionné par les CPE, mais dans une moindre mesure (44 % contre 15 %).

Tableau 43
Avantages d'un protocole, selon les CLSC

Avantages	%*	(N)
Accroît la communication ou la collaboration entre les partenaires, l'échange de services	46,6	(41)
Officialise, structure et clarifie les échanges entre les partenaires	44,3	(39)
Permet un accès plus facile, plus rapide à des places en CPE grâce à la réservation de places	39,8	(35)
Améliore les services offerts par le CLSC (meilleur suivi des enfants, lieux plus adéquats)	15,9	(14)
Facilite l'intervention en milieu de garde auprès des enfants ou du personnel	10,2	(9)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CLSC ayant mentionné l'un ou l'autre avantage.

Nombre de répondants = 88, nombre maximal de réponses par répondant = 3, nombre de réponses = 138.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Ainsi, selon plusieurs CLSC, le protocole a permis de normaliser les relations avec les CPE, de « clarifier les façons de faire existantes et [de] s'assurer qu'elles conviennent aux deux parties », ou encore, d'« établir des lignes de communication claires et des balises quant à l'échange de services ». L'officialisation de l'entente, selon un autre CLSC, assure l'engagement des parties et a permis l'instauration de mécanismes d'accès réciproques plus fluides. Enfin, certains CLSC ont fait référence à la réservation de places, mentionnant que le protocole a permis d'en clarifier les termes et garantit la disponibilité des places.

L'accès à des places en CPE est un avantage lié aux protocoles nommé par 40 % des CLSC. « Avoir des places réservées » a ainsi été mentionné spontanément par de nombreux CLSC, certains en soulignant la facilité ou la rapidité accrues. Utilisant d'autres termes, un CLSC a affirmé que le protocole lui donne la « possibilité de régler des dossiers plus rapidement et de compter sur la disponibilité de places pour des enfants qui en ont besoin »; un autre a mentionné « l'obligation et l'engagement des CPE à garder des places ».

Nous venons de voir les trois principaux avantages des protocoles que nomment les CLSC. Les deux derniers ont trait à une amélioration des services qu'ils offrent, que ce soit sur les

plans de la quantité, de la diversité ou de la qualité. La distinction entre les deux catégories renvoie *grosso modo* à la clientèle visée : les familles clientes du CLSC et les enfants recommandés en CPE, ou le CPE et l'ensemble des enfants qu'il accueille.

Environ 15 % des CLSC considèrent que le protocole facilite ou améliore leur travail. Comme le mentionne l'un d'eux : « Pour nous, c'est un outil pour aider dans notre travail auprès des familles. » Un autre signale que le protocole permet une offre de service élargie aux parents. Plusieurs CLSC affirment que le protocole permet d'assurer un meilleur suivi des enfants qu'ils recommandent au CPE, la continuité des services. Quelques CLSC enfin font valoir comme avantage des protocoles l'assurance qu'ils ont de la qualité des lieux où ils envoient les enfants qu'ils recommandent.

Le dernier avantage que les CLSC attribuent aux protocoles concerne leur intervention dans les CPE : soutien plus facile au CPE pour des cas non recommandés par le CLSC, meilleure concertation pour le dépistage des difficultés chez les enfants du CPE. Le soutien professionnel que le CLSC peut apporter aux éducatrices ainsi que la formation qu'il peut leur offrir sont aussi vus comme des avantages découlant des protocoles.

Partie 3 : Les établissements non signataires

Dans cette partie, nous nous intéressons aux établissements non signataires d'un protocole CLSC-CPE. Nous apporterons d'abord quelques précisions sur leur situation vis-à-vis des protocoles. Par la suite, comme nous l'avons fait pour les établissements signataires et en comparaison avec ceux-ci, nous examinerons l'état des relations entre les deux types d'établissements ainsi que l'information qu'ils ont eue sur les protocoles. Enfin, nous nous pencherons sur les raisons pour lesquelles certains CPE et CLSC n'ont pas signé de protocole.

1. Situation vis-à-vis des protocoles

Pendant les enquêtes téléphoniques, nous avons joint des CPE et des CLSC qui, à ce moment, n'avaient pas signé de protocole⁴⁰. On peut toutefois les classer en ordre selon ce qu'on pourrait appeler leur éloignement relatif par rapport à la signature d'un protocole. C'est ce qui est présenté au tableau 44.

On note d'abord une très faible proportion d'établissements qui ne connaissent pas l'existence des protocoles. On voit ensuite que 75 % des CPE non signataires et 50 % des CLSC non signataires vont, à courte échéance, le demeurer. Enfin, près du quart des CPE et presque la moitié des CLSC sont actuellement sans protocole, mais ont entrepris des démarches en vue d'en conclure un⁴¹.

Dans quatre régions administratives, soit celles de l'Estrie, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, de Lanaudière et des Laurentides, on ne trouve aucun CLSC non signataire.

Dans la première partie de ce rapport, on a vu qu'aucun protocole n'a été signé dans deux régions administratives du Québec, soit dans la région de Laval et dans celle du Nord-du-Québec. Les résultats des enquêtes auprès des non-signataires montrent maintenant que des discussions sont en cours entre certains

Tableau 44
Situation des CPE et des CLSC non signataires vis-à-vis des protocoles au moment de l'enquête

Situation vis-à-vis des protocoles	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Ne connaît pas l'existence des protocoles	2,0	(5)	3,1	(1)
Connaît l'existence des protocoles mais n'est pas en discussion en vue d'une signature	74,8	(190)	50,0	(16)
Est actuellement en discussion avec le partenaire en vue de la signature d'un protocole	23,2	(59)	46,9	(15)
Total	100,0	(254)	100,0	(32)

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE, et auprès de la population dans le cas des CLSC.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

40. Selon nos estimations, le nombre réel de CPE non signataires s'établirait à 496 (incluant deux CPE ayant ouvert leurs portes après le 30 avril 2005); celui des CLSC, à 37.

41. Selon l'estimation que l'on peut en faire, ce serait un nombre réel de 115 CPE et de 17 CLSC qui seraient ainsi actuellement en pourparlers en vue de la signature d'un protocole. Évidemment, cette information concernant les CLSC est devenue caduque dès lors que les CLSC n'existaient plus et qu'ils ont été remplacés par les CSSS, ce qui, très souvent, a signifié la fusion de plusieurs CLSC.

établissements de la région de Laval, l'information étant confirmée tant du côté des CLSC que des CPE.

2. Relations entre CPE et CLSC

Parmi les établissements non signataires, les CLSC évaluent leurs relations avec le vis-à-vis de façon plus positive que les CPE, puisque presque la moitié d'entre eux affirment entretenir des relations fréquentes avec le vis-à-vis, contre le tiers des CPE environ (tableau 45).

La proportion de CLSC non signataires qui considèrent que leurs relations avec les CPE sont fréquentes est aussi plus élevée que ce qu'indiquaient les CLSC signataires de leurs relations avec les CPE avant de signer un protocole, soit 47 % contre 36 %. Autrement, l'existence de relations occasionnelles est mentionnée dans les mêmes proportions par les deux groupes, alors que celle de relations variables d'un CPE à l'autre est plus souvent rapportée par les CLSC signataires. Du côté des CPE, la situation est plus homogène; de fait, le portrait de leurs relations avec le CLSC que font les CPE non signataires et les CPE signataires avant la signature d'un protocole est presque identique.

En l'absence de protocole, quels échanges ont eus les CPE et les CLSC entre septembre 2004 et septembre 2005? Mentionnons d'abord que 90 % des CPE non signataires déclarent avoir commu-

niqué avec le CLSC pour avoir de l'information ou des conseils, ou encore pour obtenir un service ou de l'aide.

Comme leurs homologues signataires⁴², la presque totalité des CLSC non signataires disent avoir demandé à l'un ou l'autre des CPE de leur territoire d'accueillir un enfant (30 sur 31). En outre, près des trois quarts d'entre eux indiquent avoir adressé une telle demande à plus d'un CPE de leur territoire (figure 18).

De leur côté, plus de la moitié des CPE non signataires ont reçu une demande d'accueil d'enfant de la part du CLSC entre septembre 2004 et septembre 2005. Le tableau 46 présente en parallèle, pour les CPE non signataires et pour les CPE signataires, les échanges relatifs à l'accueil d'enfants recommandés par le CLSC. On voit d'abord que les CPE non signataires ont reçu moins de demandes du CLSC pour accueillir un enfant entre septembre 2004 et septembre 2005 que les CPE signataires au cours de l'année précédant la signature du protocole (57 % contre 81 %). Par contre, l'écart est plus mince pour ce qui est de la proportion de CPE à qui le CLSC a adressé une demande et qui ont effectivement accueilli des enfants, soit 68 % pour les CPE non signataires et 79 % pour les signataires. Enfin, qu'ils soient signataires ou non, les trois quarts des CPE ayant accueilli des enfants rapportent avoir eu un soutien particulier du CLSC durant cette période.

Tableau 45
Relations entre CPE et CLSC, selon les établissements non signataires d'un protocole

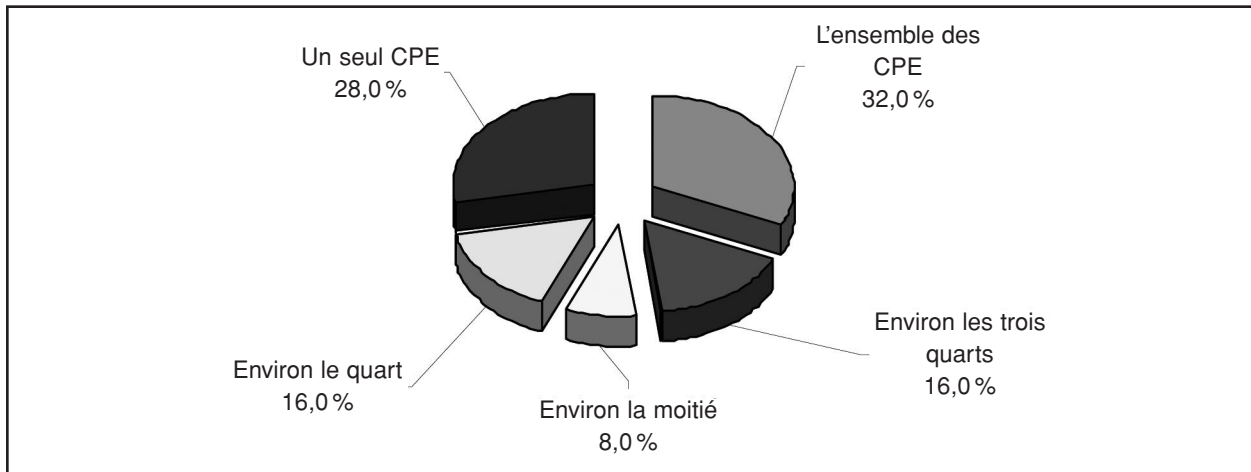
Relations entre CPE et CLSC	CPE		CLSC	
	%	(N)	%	(N)
Aucune relation	5,2	(13)		
Relations occasionnelles	60,6	(152)	18,8	(6)
Relations fréquentes	34,3	(86)	46,9	(15)
CLSC : Relations variables d'un CPE à l'autre	—	—	34,4	(11)
Total	100,0	(251)	100,0	(32)

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE, et auprès de la population dans le cas des CLSC.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

42. Au cours de l'année précédant la signature du protocole.

Figure 18
Proportion des CPE de leur territoire à qui les CLSC non signataires ont demandé d'accueillir des enfants



Note : N = 25; 16 % des CLSC ont indiqué qu'ils ne savaient pas.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 46
Échanges de services avec le CLSC en l'absence de protocole, selon les CPE non signataires et les CPE signataires d'un protocole

	CPE non signataires		CPE signataires	
	%	(N)	%	(N)
Demande d'accueil d'un enfant en CPE				
Oui	56,5	(139)	80,7	(260)
Non	43,5	(107)	19,3	(62)
Total	100,0	(246)	100,0	(322)
Accueil effectif d'enfants				
Oui	68,3	(95)	79,2	(194)
Non	31,7	(44)	20,8	(51)
Total	100,0	(139)	100,0	(245)
Soutien offert par le CLSC				
Oui	74,5	(70)	76,8	(149)
Non	25,5	(24)	23,2	(45)
Total	100,0	(94)	100,0	(194)

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires, et auprès de la population dans le cas des CPE signataires.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

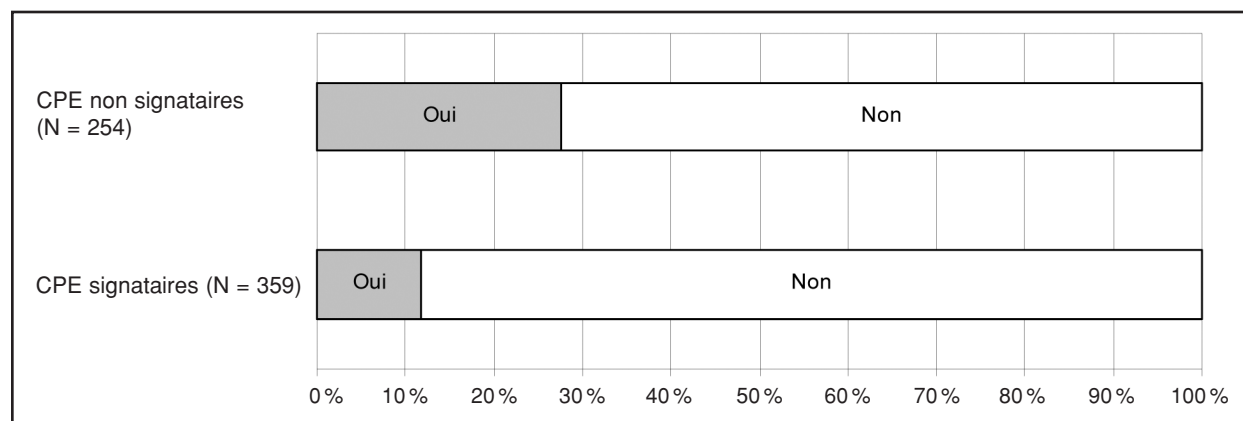
Ajoutons qu'examinés autrement, les CPE qui ont accueilli un ou des enfants au cours de l'année précédant la signature du protocole représentent plus de la moitié de l'ensemble des CPE qui ont conclu un protocole par la suite.

Dans le cas des CPE non signataires, ceux qui ont effectivement accueilli un enfant recommandé par le CLSC représentent près de 40 % de l'ensemble.

Selon une hypothèse souvent entendue, le fait pour un CPE d'être situé en milieu de travail le prédisposerait moins à conclure un protocole CLSC-CPE. La réservation de places et leur occupation par des enfants recommandés par le CLSC, c'est-à-dire des enfants pouvant venir de n'importe quel milieu, apparaîtraient en effet

incompatibles avec la pratique de ces CPE dont les places sont déjà réservées pour une clientèle de parents bien précise. Cette hypothèse semble se vérifier, du moins partiellement, si on considère que, parmi les CPE non signataires, 28 % sont situés en milieu de travail, contre seulement 12 % parmi les signataires.

Figure 19
CPE non signataires et CPE signataires, selon qu'ils sont situés ou non en milieu de travail



Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires, et auprès de la population dans le cas des CPE signataires.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

3. Information sur les protocoles

Les CPE et CLSC non signataires ont-ils reçu autant d'information et ont-ils été encouragés à signer un protocole dans la même mesure que leurs homologues signataires? C'est ce que nous allons voir maintenant.

Voyons d'abord par qui ils ont entendu parler des protocoles la première fois.

Les CPE non signataires ont été informés de l'existence des protocoles CLSC-CPE par les mêmes trois principales sources que les CPE signataires et presque dans des proportions identiques.

Tableau 47
Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CPE non signataires

Source d'information initiale	%	(N)
Une association nationale ou un regroupement régional de CPE	48,6	(119)
Le CLSC du territoire	16,7	(41)
Le ministère de la Famille et de l'Enfance	25,7	(63)
Un autre CPE	5,3	(13)
Un collègue de travail (actuel ou ancien)	1,6	(4)
Une table de concertation	2,0	(5)
Total	100,0	(245)

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Les associations nationales de CPE et les regroupements régionaux de CPE ont constitué la source initiale d'information pour la moitié des CPE, suivis par le ministère de la Famille et de l'Enfance pour le quart des CPE, et par le CLSC du territoire pour 17 % des CPE (tableau 47).

Du côté des CLSC non signataires aussi, les sources initiales d'information sur les protocoles recoupent largement ce qu'on a observé pour les CLSC signataires. Les deux principales sources d'information ont été la régie régionale de la santé et des services sociaux et le ministère de la Santé et des Services sociaux, lesquels ont informé la moitié des CLSC (tableau 48). Mais tandis que, chez les signataires, les deux instances étaient à égalité, on voit ici que les CLSC non signataires ont été informés dans une plus grande proportion par la régie. De plus, comme pour les signataires, l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec n'a servi de canal de transmission que pour 10 % des CLSC non signataires. Enfin, bien qu'il faille user de prudence en raison des petits nombres, il semblerait que l'information en provenance d'un CPE du territoire ou d'un regroupement de CPE ait été plus fréquente.

Dans quelle proportion les établissements non signataires ont-ils reçu les documents de base concernant les protocoles? Dans la figure 20, on voit qu'une large majorité ont reçu le guide d'implantation ou le protocole type, soit 80 % d'entre eux environ. Il s'agit cependant de proportions inférieures à ce qu'on a observé plus tôt pour les établissements signataires, surtout dans le cas des CLSC. En effet, 97 % des CLSC signataires ont mentionné avoir reçu les documents de leur ministère; l'écart est moins grand du côté des CPE, puisque 88 % des CPE signataires ont fait le même constat.

Parmi les CPE non signataires, 66 % rapportent que leur association nationale ou leur regroupement régional de CPE a organisé des rencontres pour les informer sur les protocoles CLSC-CPE (tableau 49). Il s'agit d'une proportion inférieure à celle des CPE signataires (78 %). Près de 75 % des CPE non signataires qui ont déclaré qu'une rencontre d'information avait été organisée dans leur région y ont assisté, ce qui n'est que légèrement inférieur à ce qu'on a observé pour les CPE signataires (79 %). Si on considère maintenant la question par rapport à l'ensemble des CPE non signataires, la proportion d'entre eux qui ont assisté à une rencontre s'établit à 40 %. On se rappellera que la proportion correspondante se situait à 53 % pour les CPE signataires.

Tableau 48
Source d'information initiale sur les protocoles, selon les CLSC non signataires

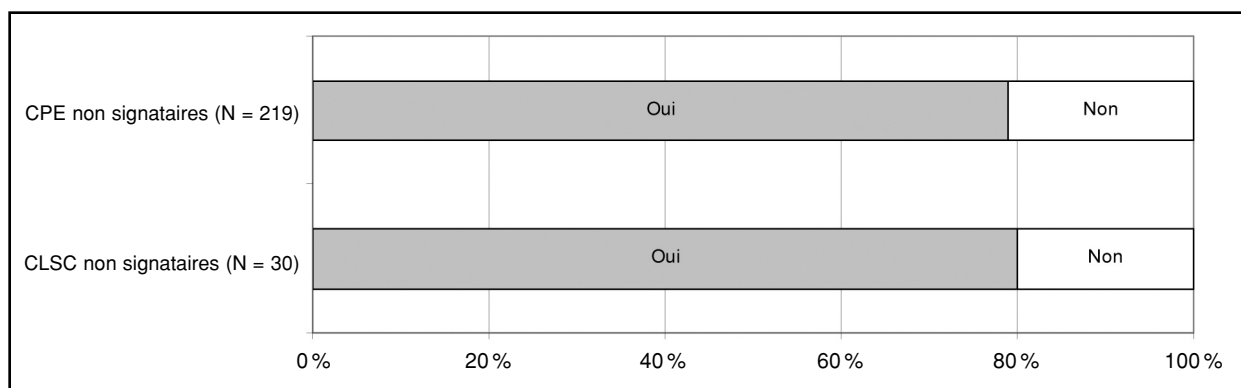
Source d'information initiale	%	(N)
L'Association des CLSC et des CHSLD du Québec	10,0	(3)
Le ministère de la Santé et des Services sociaux	20,0	(6)
La régie régionale de la santé et des services sociaux	30,0	(9)
Le département de santé publique	3,3	(1)
Un autre CLSC	3,3	(1)
Un CPE du territoire ou un regroupement de CPE	13,3	(4)
Quelqu'un du CLSC (patron ou collègue de travail, actuel ou ancien)	13,3	(4)
Le ministère de la Famille et de l'Enfance	3,3	(1)
Une autre source	3,3	(1)
Total	100,0	(30)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Alors que la quasi-totalité des CLSC signataires indiquent qu'au sein de leur CLSC, les intervenants auprès des familles et des enfants ont été informés de l'existence des protocoles, c'est le cas de 81 % des CLSC non signataires. En outre, moins d'actions semblent avoir été entreprises du côté des CLSC non signataires (figure 21). Moins de CLSC non signataires rapportent que des rencontres de groupe ont été organisées

pour fournir l'information verbalement (83 % contre 97 %). De plus, moins de CLSC non signataires indiquent que des documents sur les protocoles ont été distribués aux intervenants (52 % contre 73 %). Cependant, le recours à l'échange verbal individuel ainsi qu'à d'autres moyens s'est fait sensiblement dans les mêmes proportions dans les deux cas.

Figure 20
Réception par les CPE et les CLSC non signataires des documents relatifs aux protocoles en provenance de leur ministère respectif



Note : Dans le cas des CPE, 12 % ont indiqué qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 49
Organisation de rencontres d'information sur les protocoles par les associations de CPE et présence à celles-ci des CPE non signataires

	Rencontre organisée		Présence	
	%	(N)	%	(N)
Oui	65,6	(139)	73,4	(102)
Non	34,4	(73)	26,6	(37)
Total	100,0	(212)	100,0	(139)

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

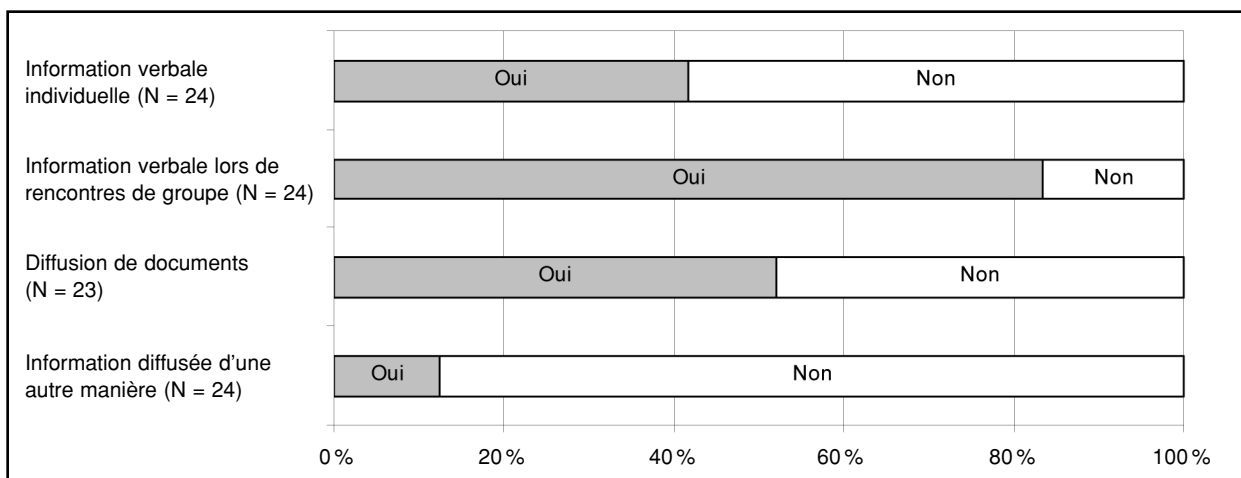
Quel encouragement à signer un protocole les établissements non signataires ont-ils reçu? Comme on peut le voir à la figure 22, si une majorité de CPE considèrent qu'ils ont été encouragés à signer un protocole (75 %), ce n'est pas le cas pour les CLSC, qui ne sont que 43 % à avoir cette perception.

Par ailleurs, les réponses des CPE et des CLSC non signataires dénotent qu'ils ont reçu un degré d'encouragement moins élevé que leurs homologues signataires. Pour les CPE, si globalement l'écart entre ceux qui se sont sentis encouragés est réel (75 % contre 88 %), ce sont toutefois les proportions de ceux se percevant comme fortement encouragés qui contrastent surtout (30 %

contre 52 %). Pour les CLSC, l'écart entre non signataires et signataires est nettement plus accentué : on passe en fait du simple au double si on considère la part de ceux qui se sont sentis encouragés, soit 43 % contre 84 %. Par conséquent, l'écart entre les deux types d'établissements apparaît plus marqué chez les non

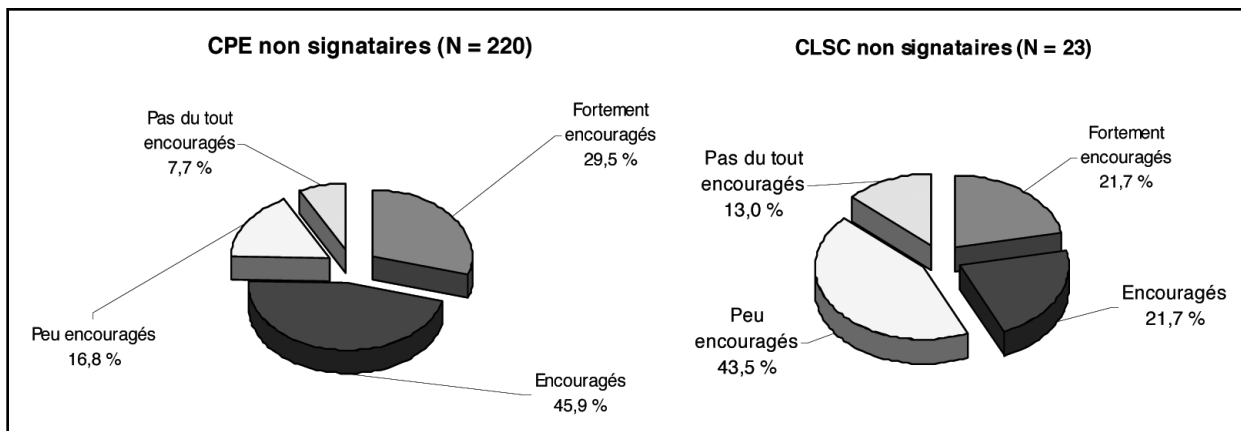
signataires que chez les signataires. Comme nous l'avons fait plus tôt pour les CLSC signataires, nous soulignons ici que les résultats sur la perception des CLSC non signataires s'appuient sur la réponse de 75 % d'entre eux seulement, puisque le quart ont avoué leur ignorance quant à l'encouragement reçu de leur association.

Figure 21
Moyens employés par les CLSC non signataires pour informer leurs intervenants de l'existence des protocoles



Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Figure 22
Encouragement à la signature d'un protocole de la part de leurs associations respectives perçu par les CPE et les CLSC non signataires



Note : Dans le cas des CLSC, 25 % ont indiqué qu'ils ne savaient pas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

4. Raisons de ne pas avoir signé de protocole

Nous allons maintenant examiner quelles raisons sont avancées par les CPE et les CLSC pour ne pas avoir signé de protocole. À noter que les établissements qui, au moment de l'enquête, étaient en discussion en vue de la conclusion d'un tel protocole n'avaient pas à se prononcer à ce sujet.

• Du côté des CPE

Parmi plusieurs raisons possibles de ne pas avoir signé un protocole (tableau 50)⁴³, la raison que les CPE donnent principalement est qu'ils ne croient pas qu'ils auraient davantage de services du CLSC avec une telle entente. Comme l'a souligné l'un d'eux : « Le support et les ressources du CLSC sont difficiles à avoir et, si une entente est signée, ça ne va sûrement pas changer. » Quelques CPE ont même mentionné que c'est le CLSC qui leur a dit de ne pas signer sous prétexte qu'ils n'obtiendraient pas plus de services. Par ailleurs, certains CPE ayant déjà amorcé des discussions avec le CLSC n'ont pas poursuivi la démarche en raison du manque de garanties de services de la part du CLSC. Un CPE a ainsi fait référence à une clause du protocole type qui stipule que le CLSC s'engage à fournir des services aux enfants du CPE dans la mesure des ressources disponibles seulement.

Une autre raison importante de ne pas avoir conclu de protocole est, pour de nombreux CPE, qu'ils refusent de donner priorité aux enfants recommandés par le CLSC au détriment d'autres enfants. Parmi les CPE alléguant ce motif, on trouve une part importante de CPE en milieu de travail⁴⁴ qui considèrent que les places disponibles doivent aller en priorité aux enfants des

parents travaillant dans l'entreprise. D'autres CPE refusent de privilégier les enfants recommandés par le CLSC alors que leur liste d'attente est, comme l'a dit l'un d'eux, « longue et diversifiée ». D'autres encore reçoivent déjà des enfants recommandés par d'autres organismes, le centre jeunesse par exemple, et ne veulent pas avantager le CLSC par rapport à ces autres organismes.

L'existence d'une collaboration déjà satisfaisante avec le CLSC est la troisième principale raison pour laquelle les CPE disent ne pas avoir signé d'entente. Pour ces CPE, un protocole n'est pas nécessaire, car le CLSC leur donne déjà les services dont ils ont besoin. Un certain nombre parmi eux ont déjà une forme d'entente avec le CLSC, accueillent des enfants à sa demande et sont satisfaits des échanges actuels : « Tout fonctionne très bien pour le moment et je ne vois pas l'intérêt de changer ou de modifier ce qui existe déjà. Peut-être signerons-nous à un moment donné... Mais pas pour le moment... »

À première vue, cette troisième raison peut sembler le contraire de celle évoquée par la plus forte proportion des CPE. Pourtant, parmi les CPE qui ne voient pas la nécessité d'un protocole parce qu'ils ne croient pas qu'ils recevraient plus de services du CLSC, près des deux tiers disent déjà recevoir les services dont ils ont besoin (tableau 51). De fait, c'est le quart des CPE non signataires qui sont satisfaits des services du CLSC mais n'en attendent pas davantage grâce à un protocole et qui, pour cette raison, ne voient pas l'utilité de signer une telle entente.

Le manque d'intérêt ou d'initiative de la part du CLSC est évoqué par le quart des CPE comme étant l'une des raisons pour lesquelles ils n'ont pas de protocole. Cette catégorie regroupe divers motifs. De l'avis de plusieurs, le CLSC n'était pas intéressé à signer un protocole avec eux, car ils n'ont jamais été approchés ou n'ont jamais eu de demande du CLSC en ce sens. Le manque d'intérêt du CLSC traduit pour certains le fait que ce dernier n'a pas besoin d'eux pour avoir des places réservées. C'est ce que pense ce CPE : « Le CLSC n'a pas voulu signer une entente et a dit qu'il avait signé avec un autre CPE et qu'il n'y a pas assez de demandes et que s'il y avait des changements il nous recontacterait. » Dans certains cas, des discussions en vue de l'établissement d'un protocole avaient été amorcées, mais

43. Les raisons présentées dans les tableaux 50 et 52 résultent de la synthèse d'une série d'énoncés sur lesquels les répondantes avaient à se prononcer ainsi que des réponses données à une question ouverte (voir annexe 2, p. 16).

44. Soit les trois quarts, c'est-à-dire ceux qui ont déclaré que l'énoncé « Un protocole est peu compatible avec la politique d'admission de notre CPE qui donne priorité à une clientèle spécifique d'enfants ou de parents » traduisait une raison importante ou très importante pour eux de ne pas avoir signé de protocole.

Tableau 50
Raisons données par les CPE pour ne pas avoir signé de protocole

Raisons	%*	(N)
Croyance du CPE qu'il ne recevrait pas plus de services du CLSC	42,5	(79)
Refus de donner priorité aux enfants recommandés par le CLSC au détriment d'autres enfants	39,2	(73)
Collaboration déjà satisfaisante entre le CPE et le CLSC	36,6	(68)
Manque d'intérêt ou d'initiative de la part du CLSC	24,7	(46)
Crainte d'accueillir une clientèle trop lourde ou refus d'en accueillir davantage	22,6	(42)
Difficultés ou divergences entre établissements	10,2	(19)
Manque d'intérêt du CPE ou priorité à d'autres préoccupations	10,2	(19)
Manque d'information du CPE	8,1	(15)
Contraintes liées aux protocoles	4,8	(9)
Refus de garder des places libres pendant de longues périodes	2,7	(5)
Distance trop grande entre la résidence de la clientèle du CLSC et le CPE	1,6	(3)
Autre	1,1	(2)

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires.

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CPE ayant mentionné l'une ou l'autre raison.

Nombre de répondants = 186, nombre maximal de réponses par répondant = 5, nombre de réponses = 380.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 51
Importance accordée par les CPE à deux raisons particulières de n'avoir pas signé de protocole

Nous ne croyons pas que le CPE recevrait plus de services du CLSC s'il y avait un protocole			
Un protocole n'est pas nécessaire, car le CLSC nous donne déjà les services dont nous avons besoin	Peu ou pas important	Important ou très important	Total
Peu ou pas important	82,9 % (92)	37,5 % (27)	65,0 % (119)
Important ou très important	17,1 % (19)	62,5 % (45)	35,0 % (64)
Total	100,0 % (111)	100,0 % (72)	100,0 % (183)

Note : Khi carré = 39,5516, dl = 1, niveau de signification < 0,0001; V de Cramer = 0,4649.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

le CLSC n'y a pas donné suite, d'aucuns attribuant cela à la réorganisation des CLSC et aux incertitudes et mouvements de personnel qui en découlent.

En outre, plus de 20 % des CPE mentionnent la crainte d'accueillir une clientèle trop lourde ou le refus d'en accueillir davantage comme étant

l'une des raisons pour lesquelles ils n'ont pas conclu d'entente. À cet égard, une répondante de CPE signale que la non-signature d'un protocole est une décision du conseil d'administration, qui considère que le personnel n'est pas assez soutenu et outillé pour accueillir une telle clientèle. Un autre CPE mentionne, outre que les éducatrices ne sont pas formées pour ces cas, que

certaines parents ne veulent pas mélanger les « cas à troubles » au groupe de leur enfant. Si pour plusieurs CPE il s'agit de craintes de se retrouver avec des enfants difficiles sans, peut-être, le soutien nécessaire, pour d'autres, il s'agit plutôt d'un équilibre à maintenir : « On a déjà des enfants en difficulté, on n'aurait pas de place pour en accueillir d'autres... éventuellement peut-être. » Un autre CPE ayant une entente avec le centre jeunesse considère quant à lui qu'il fait déjà sa part.

Trois autres raisons, mentionnées chacune par 10 % environ des CPE, sont encore alléguées pour ne pas avoir signé de protocole. Ainsi, une expérience antérieure de collaboration difficile avec le CLSC en a dissuadé certains, alors que, pour d'autres CPE qui avaient entrepris des démarches, des divergences de vues avec le CLSC ou avec les autres CPE parties prenantes à l'entente ont eu le même effet.

Le manque d'intérêt pour le protocole de la part du CPE est une autre de ces raisons. Certains CPE considèrent en effet qu'un protocole ne changerait rien étant donné qu'ils accueillent déjà des enfants provenant de plusieurs organismes. D'autres ne sont pas intéressés par un protocole, car ils ont rarement eu besoin des services du CLSC. D'autres encore évoquent le manque de temps ou de personnel pour s'en occuper. Enfin, certains CPE rapportent diverses circonstances qui ont fait que le CPE a accordé priorité à d'autres questions que les protocoles : CPE nouvellement créé, agrandissement ou déménagement du CPE, arrivée d'une nouvelle directrice.

Près de 10 % des CPE invoquent le manque d'information pour justifier qu'ils n'ont pas signé de protocole. Pour quelques-uns, c'est carrément l'existence même des protocoles qui n'est pas connue. Pour certains CPE, c'est plutôt une méconnaissance de ce qu'un protocole pourrait leur apporter, de ses avantages, qui empêche de prendre une décision éclairée. Pour d'autres, c'est le manque d'information ou une certaine inquiétude quant aux aspects financiers du protocole qui représente un frein.

D'autres raisons sont encore données, mais par un nombre restreint de CPE. Ainsi, certains CPE parlent, outre de l'engagement formel, de diverses

contraintes qu'ils associent aux protocoles : paperasse à remplir, nécessité de déterminer des groupes d'âge pour les places réservées, nombre maximal d'enfants recommandés par le CLSC pouvant être accueillis. D'autres se refusent à garder des places libres pendant de longues périodes. Pour certains, il serait tout simplement inutile de réserver des places pour le CLSC, car la distance est trop grande entre la clientèle du CLSC et le CPE.

• Du côté des CLSC

Le nombre de CLSC n'ayant pas signé de protocole et n'étant pas en discussion pour ce faire est très peu élevé (16). En conséquence, l'examen que l'on peut faire des raisons de non-signature mentionnées par les CLSC s'avère être davantage un examen de cas individuels qu'une analyse de tendances pour un groupe. La prudence s'impose donc, pour ne pas faire de généralisations indues à partir de ces résultats.

Les CLSC allèguent principalement deux raisons de n'avoir pas signé de protocole. D'une part, lorsque le besoin de places en CPE est facilement comblé, le protocole apparaît moins nécessaire. D'autre part, la perspective de signer une entente qui n'augmenterait pas l'accès à des places en CPE rend celle-ci moins attrayante (tableau 52).

Ces deux principales raisons peuvent sembler contradictoires à première vue. Toutefois, comme précédemment dans le cas des CPE, les trois quarts des CLSC qui ne croient pas que l'accès à des places en CPE serait amélioré par un protocole (6/8) mentionnent aussi que leur besoin de places est facilement comblé sans protocole (données non présentées). Sur l'ensemble des CLSC non signataires, c'est ainsi presque quatre CLSC sur dix qui disent combler facilement leur besoin de places en CPE sans protocole et, du coup, ne voient pas l'amélioration qu'un protocole pourrait apporter à cette situation.

Le manque d'intérêt pour le protocole, soit de la part des CPE à qui le CLSC en a parlé, soit de la part du CLSC lui-même, est une raison de non-signature que mentionne un CLSC sur trois environ. Certains CLSC indiquent que la restructuration dans le domaine de la santé et des services sociaux a mis un frein à la conclusion de

Tableau 52
Raisons données par les CLSC pour ne pas avoir signé de protocole

Raisons	%*	(N)
Besoin de places en CPE facilement comblé sans protocole	56,3	(9)
Croyance du CLSC qu'il n'aurait pas un meilleur accès à des places en CPE	56,3	(9)
Manque d'intérêt de part et d'autre	31,3	(5)
Mouvement de personnel et autres changements dus à la restructuration (CLSC-CSSS)	31,3	(5)
Manque de ressources	25,0	(4)
Rare besoin de places en CPE	18,8	(3)
Manque d'information	18,8	(3)
Autre	12,5	(2)

* Il s'agit du pourcentage et du nombre de CLSC ayant mentionné l'une ou l'autre raison.

Nombre de répondants = 16, nombre maximal de réponses par répondant = 5, nombre de réponses = 40.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

protocoles, ce qui peut peut-être expliquer un certain manque d'intérêt de leur part. C'est ce que rapporte ce CLSC : « La fusion et la création des CSSS n'ont pas facilité le travail, et les agendas qui existaient auparavant avec les CPE n'ont pas pu être tous respectés. »

D'autres raisons pour lesquelles ils n'ont pas signé de protocole sont encore avancées par quelques CLSC : le manque de ressources du CLSC, le manque d'information, le fait que le CLSC a rarement besoin de places en CPE.

Conclusion

À la lumière des résultats de l'évaluation, on constate d'abord une bonne pénétration des protocoles après seulement trois ans d'existence : la plupart des CLSC ont un protocole ou sont en voie d'en établir un. Avec le regroupement des CLSC au sein des CSSS, on peut peut-être penser que tous les CSSS seront bientôt liés par protocole avec des CPE. Par contre, une moindre proportion des CPE ont conclu un protocole. Comme les CLSC comptent plusieurs CPE sur leur territoire et que des CLSC ne veulent pas avoir des protocoles avec chaque CPE notamment parce qu'ils n'ont pas besoin d'autant de places réservées ou qu'ils n'ont pas suffisamment de ressources pour soutenir tous les CPE, on peut se demander si, dans plusieurs régions du Québec, on n'aurait pas atteint un certain degré de saturation relativement aux protocoles.

Par ailleurs, les résultats montrent que l'absence de protocole ne signifie pas l'absence de relations entre les partenaires. Les établissements non signataires de protocole ont généralement des rapports avec leur vis-à-vis et, s'ils n'ont pas conclu de protocole, c'est souvent que cela ne leur apparaît pas nécessaire et qu'ils considèrent déjà leurs échanges comme satisfaisants. On note en particulier que la majorité des CLSC non signataires de protocole considèrent que leurs besoins de places en CPE sont facilement comblés sans protocole. Voilà un autre élément qui laisse croire que la signature de protocoles approche peut-être un seuil de saturation.

Avec ou sans protocole, on constate que les relations entre établissements se construisent au fil du temps. Elles s'inscrivent dans un processus où c'est peut-être davantage la nature des contacts que leur fréquence qui permet de distinguer les futurs signataires de protocoles des non-signataires. Ainsi, les CPE qui ont par la suite conclu un protocole avaient auparavant plus souvent reçu des demandes de places de la part des CLSC que les CPE non signataires, et avaient plus souvent acquiescé à ces demandes. Le protocole marquerait-il donc souvent le renforcement

de contacts qui existaient déjà et qui s'articulaient largement autour du besoin de places en CPE éprouvé par les CLSC? Les besoins de places des CLSC signataires seraient-ils généralement supérieurs à ceux des CLSC non signataires? Bien qu'on ne puisse répondre avec certitude à ces questions, l'accès à des places en CPE est bel et bien le premier motif de l'adhésion des CLSC à un protocole, et l'officialisation des échanges entre les établissements est le deuxième. Les motifs évoqués par les CPE vont dans le même sens, et le souhait d'apporter une aide aux enfants vulnérables – donc de leur accorder une priorité d'accès au CPE – arrive avant le désir de recevoir en retour des services du CLSC.

Les résultats montrent que presque tous les CPE et les CLSC non signataires d'un protocole en connaissent l'existence. Si certains n'ont pas signé, c'est rarement à cause du manque d'information, bien que celle-ci eût sans doute pu être améliorée et que les encouragements à signer un protocole eussent pu être plus soutenus, ces encouragements étant associés à la décision de s'engager dans un protocole. S'il y a un sujet cependant sur lequel l'information claire a manqué, il semble que ce soit sur le concept de place réservée. L'intention des partenaires de l'entente-cadre était de permettre la souplesse et l'adaptation des protocoles aux réalités locales, ce qui peut expliquer en partie l'absence de directive précise concernant la gestion des places réservées. À l'usage cependant, on constate que l'absence de précision a engendré des difficultés. Le concept de place réservée est interprété de toutes sortes de manières différentes par les CPE, et plusieurs se plaignent de la complexité de la gestion de ces places. On peut comprendre que, si le concept de départ n'est pas clair, l'administration au quotidien de la réalité qu'il sous-tend posera d'importants défis.

Les résultats de l'évaluation concernant le fonctionnement de la réservation des places mettent en lumière certains dilemmes vécus par les CPE

dans la gestion des places réservées. Ces dilemmes ne sont pas étrangers à l'ambiguïté du concept de place réservée que nous venons d'évoquer. Le principal dilemme est peut-être celui qui concerne la détermination du moment où l'enfant « sort » de la place réservée. Les CPE pouvant réserver un maximum de 5 % de leurs places pour les enfants recommandés par le CLSC, si chaque enfant accueilli à l'an 1 du protocole demeure dans sa place réservée jusqu'à ce qu'il quitte définitivement le CPE, c'est-à-dire le plus souvent quand il commence l'école, le CPE aura peu ou pas de places à offrir au CLSC la deuxième ou la troisième année du protocole. Au contraire, si, au bout d'un an, le CPE attribue automatiquement le statut de place régulière à la place réservée occupée par un enfant recommandé par le CLSC, il peut définir comme nouvelles places réservées celles qui se libèrent dans le CPE à la fin de chaque été. Il peut ainsi offrir de nouvelles places au CLSC, mais les enfants vulnérables recommandés par le CLSC s'accumulent alors au fil des ans, jusqu'à potentiellement représenter une partie importante de la clientèle. Des CPE sont d'accord avec cette idée, à condition que le CLSC leur donne du soutien pour le travail avec tous les enfants qui ont des besoins particuliers et non pas seulement pour les enfants qui occupent officiellement les places réservées. Or, ce soutien pour tous les enfants, y compris ceux chez qui le CPE soupçonne un problème et demande une évaluation par le CLSC, n'est pas acquis partout, en raison notamment du manque de ressources du CLSC ou des priorités autres qu'il poursuit. Un compromis utilisé par plusieurs CPE est de maintenir le statut de place réservée jusqu'à ce que le CPE n'ait plus besoin du soutien du CLSC pour le travail auprès de l'enfant qui occupe cette place. Cette façon de faire entérine en quelque sorte le fait que le CLSC offre de l'aide seulement pour les enfants qui occupent les places réservées. Or, plusieurs CPE considèrent que cela va à l'encontre de l'esprit des protocoles et que la réservation de places pour le CLSC devrait avoir pour contrepartie une offre de service du CLSC pour tous les enfants du CPE.

Sur le même sujet du fonctionnement de la réservation de places pour le CLSC, plusieurs gestionnaires de CPE considèrent comme un problème la présence de places réservées

vacantes dans leur service de garde. Examinée par rapport à l'ensemble des CPE, l'ampleur de ce problème doit toutefois être relativisée. Les deux tiers des CPE n'ont jamais eu de place vacante pendant plus de quelques semaines, ou jamais eu de place vacante du tout. Or, il est inévitable que des places soient vacantes pendant quelques semaines, le temps d'aviser le CLSC, qui choisit l'enfant à qui il offrira la place, le temps aussi d'aviser la famille et d'organiser la fréquentation du nouvel enfant, le temps que le CPE rencontre la famille, etc. La raison d'être même des protocoles est de garder des places pour les besoins du CLSC. Il faut de plus rappeler la difficulté liée au fait que la place libre, généralement dans un groupe d'âge précis, ne correspond pas nécessairement au groupe d'âge de l'enfant qui a besoin du service de garde. Si une place est vacante, c'est souvent parce que ce n'est pas la « bonne » place qui est disponible! La réservation de places dans des groupes multiâges en installation ou dans un service de garde en milieu familial permet d'éviter ce problème. Par ailleurs, si la place non occupée par un enfant recommandé par le CLSC est rapidement offerte à quelqu'un de la liste d'attente pour éviter qu'elle reste vacante, comme c'est le cas dans certains CPE, quand une nouvelle place sera-t-elle disponible pour le CLSC? Dans les CPE où il y a peu de mouvement, ce sera peut-être seulement à la fin de l'été suivant. On comprend donc la nécessité de conserver des places vacantes.

On note toutefois que 15 % des CPE ont eu au moins une place vacante pendant six mois ou plus, dans un contexte où les listes d'attente sont encore souvent longues. Dans son sens strict, la réservation de places peut signifier que des places sont vacantes très longtemps, des CPE considérant que la place est à l'usage exclusif du CLSC.

En dépit du phénomène des places vacantes, les CLSC ont pour la plupart été dans l'impossibilité d'obtenir une place à un moment ou à un autre au cours de l'année. De plus, quatre CLSC sur dix considèrent le nombre de places réservées comme inférieur à leurs besoins. Les places vacantes et la difficulté d'accéder aux places pour le CLSC sont un peu les deux côtés d'une même médaille : si on tente de réduire un problème, on risque d'aggraver l'autre.

Si on revient aux aspects plus généraux des protocoles, on constate que CPE et CLSC se montrent fort satisfaits des démarches qui ont mené à la conclusion d'un protocole et s'entendent pour dire qu'elles se sont bien déroulées. Seule une minorité d'établissements mentionnent certaines difficultés. Les deux types d'établissements évoquent par ailleurs l'ouverture du partenaire et l'existence préalable de relations avec le vis-à-vis parmi les facteurs qui ont le plus facilité la démarche.

L'évaluation montre aussi que, malgré une implantation relativement récente, les protocoles donnent de bons résultats au regard des objectifs qu'ils poursuivent. Pour les deux types d'établissements, leur présence a augmenté la facilité à joindre le partenaire. La présence d'un intervenant pivot dans les CLSC peut, à cet égard, être un facteur favorable et le sera vraisemblablement encore davantage dans les CLSC fusionnés au sein des CSSS. De plus, depuis l'adoption du protocole, la moitié des CPE sont plus satisfaits du soutien reçu du CLSC pour les enfants qui occupent les places réservées ainsi que de l'ensemble des autres services offerts par le CLSC. La situation est inchangée pour la plupart des autres CPE, ceux-ci ayant été en général déjà satisfaits des services du CLSC avant de signer un protocole. Mais c'est pour les CLSC que l'impact des protocoles semble le plus marqué : pour 80 % d'entre eux, l'accès aux places en CPE est meilleur qu'avant l'adoption du protocole.

Les établissements signataires, aussi bien CPE que CLSC, attribuent aux protocoles des retombées qui correspondent de près aux motifs qu'ils avaient d'y adhérer : l'amélioration de l'accès des enfants vulnérables à des places en CPE, l'aug-

mentation de la collaboration entre les établissements, l'obtention de plus de services pour les CPE, la clarification des échanges entre les partenaires. Encore une fois, les protocoles semblent avoir généralement atteint leurs objectifs.

Malgré les retombées positives indéniables des protocoles, on note quand même des difficultés dans certains établissements : pour des CPE, ce sont d'abord la quantité insuffisante de services reçus de la part de leur CLSC (une difficulté aussi indirectement notée par des CLSC qui soulignent leur manque de ressources pour aider les CPE) et la complexité de la gestion des places; pour des CLSC, c'est l'accès encore insuffisant aux places en CPE, malgré les progrès réalisés avec les protocoles. Un certain nombre d'établissements des deux types mentionnent aussi les problèmes de communication ou de collaboration avec le partenaire, signe qu'il y a place pour l'amélioration dans les rapports interétablissements.

Au-delà des difficultés relatives à l'application stricte des protocoles, il faut également mentionner leurs limites actuelles dans l'aide aux enfants vulnérables. En effet, outre l'impossibilité de répondre à tous les besoins de places, et notamment aux besoins plus urgents du CLSC, l'une des limites des protocoles est de laisser de côté des organismes dont les clientèles ont parfois aussi besoin de places en CPE, comme les centres jeunesse, ou qui pourraient donner un précieux soutien aux CPE pour des interventions de deuxième ligne, comme les centres de réadaptation. Mentionnons en terminant que la restructuration récente des deux réseaux suscite des inquiétudes quant à l'avenir des protocoles chez bon nombre de gestionnaires.

Annexe 1

Répartition de certaines variables selon la région

Liste des tableaux

Tableau 1	Relations du CPE avec le CLSC avant la signature du protocole, selon la région	5
Tableau 2	Source d'information initiale sur les protocoles pour les CPE signataires, selon la région	6
Tableau 3	Présence ou non des CPE signataires à une rencontre d'information sur les protocoles, selon la région	7
Tableau 4	Encouragement à la signature d'un protocole reçu par les CPE signataires de la part des associations nationales ou des regroupements régionaux de CPE, selon la région	8
Tableau 5	Durée maximale pendant laquelle une place réservée est demeurée vacante entre septembre 2004 et septembre 2005 d'après les CPE, selon la région	9
Tableau 6	Comparaison de la facilité pour le CPE à joindre le CLSC avant et après l'adoption du protocole, selon la région	10
Tableau 7	Comparaison de la satisfaction du CPE à l'endroit du soutien reçu pour les enfants recommandés avant et après l'adoption du protocole, selon la région	11
Tableau 8	Impossibilité ou non pour les CPE signataires d'accueillir un enfant recommandé par le CLSC, selon la région	12
Tableau 9	Adéquation du nombre de places réservées aux besoins du CLSC, selon la région	13

Tableau 1
Relations du CPE avec le CLSC avant la signature du protocole, selon la région

Région	Relations avec le CLSC avant la signature du protocole			
	Aucune relation	Relations occasionnelles	Relations fréquentes	Total
Bas-Saint-Laurent	0,0 % (0)	29,4 % (5)	70,6 % (12)	100,0 % (17)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	5,3 % (1)	68,4 % (13)	26,3 % (5)	100,0 % (19)
Capitale-Nationale	0,0 % (0)	39,3 % (11)	60,7 % (17)	100,0 % (28)
Mauricie	0,0 % (0)	20,0 % (2)	80,0 % (8)	100,0 % (10)
Estrie	0,0 % (0)	54,5 % (12)	45,5 % (10)	100,0 % (22)
Montréal	10,3 % (4)	48,7 % (19)	41,0 % (16)	100,0 % (39)
Outaouais	0,0 % (0)	50,0 % (2)	50,0 % (2)	100,0 % (4)
Abitibi- Témiscamingue	0,0 % (0)	80,0 % (4)	20,0 % (1)	100,0 % (5)
Côte-Nord	7,7 % (1)	38,5 % (5)	53,8 % (7)	100,0 % (13)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	0,0 % (0)	50,0 % (3)	50,0 % (3)	100,0 % (6)
Chaudière- Appalaches	6,9 % (2)	62,1 % (18)	31,0 % (9)	100,0 % (29)
Lanaudière	0,0 % (0)	88,9 % (24)	11,1 % (3)	100,0 % (27)
Laurentides	2,9 % (1)	77,1 % (27)	20,0 % (7)	100,0 % (35)
Montérégie	9,4 % (6)	56,3 % (36)	34,4 % (22)	100,0 % (64)
Centre-du-Québec	0,0 % (0)	54,5 % (6)	45,5 % (5)	100,0 % (11)
Total	4,6 % (15)	56,8 % (187)	38,6 % (127)	100,0 % (329)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 2
Source d'information initiale sur les protocoles pour les CPE signataires, selon la région

Région	Source d'information				
	Association nationale ou regroupement régional de CPE	CLSC du territoire	Ministère de la Famille et de l'Enfance	Autre source	Total
Bas-Saint-Laurent	35,3 % (6)	5,9 % (1)	52,9 % (9)	5,9 % (1)	100,0 % (17)
Saguenay–Lac-Saint-Jean	47,4 % (9)	21,1 % (4)	31,6 % (6)	0,0 % (0)	100,0 % (19)
Capitale-Nationale	43,3 % (13)	26,7 % (8)	10,0 % (3)	20,0 % (6)	100,0 % (30)
Mauricie	20,0 % (2)	0,0 % (0)	60,0 % (6)	20,0 % (2)	100,0 % (10)
Estrie	72,0 % (18)	12,0 % (3)	8,0 % (2)	8,0 % (2)	100,0 % (25)
Montréal	47,7 % (21)	11,4 % (5)	34,1 % (15)	6,8 % (3)	100,0 % (44)
Outaouais	50,0 % (3)	0,0 % (0)	50,0 % (3)	0,0 % (0)	100,0 % (6)
Abitibi-Témiscamingue	0,0 % (0)	60,0 % (3)	20,0 % (1)	20,0 % (1)	100,0 % (5)
Côte-Nord	30,8 % (4)	7,7 % (1)	53,8 % (7)	7,7 % (1)	100,0 % (13)
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	33,3 % (2)	33,3 % (2)	33,3 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (6)
Chaudière-Appalaches	70,0 % (21)	13,3 % (4)	6,7 % (2)	10,0 % (3)	100,0 % (30)
Lanaudière	57,1 % (16)	10,7 % (3)	28,6 % (8)	3,6 % (1)	100,0 % (28)
Laurentides	47,5 % (19)	22,5 % (9)	20,0 % (8)	10,0 % (4)	100,0 % (40)
Montérégie	55,6 % (35)	15,9 % (10)	28,6 % (18)	0,0 % (0)	100,0 % (63)
Centre-du-Québec	0,0 % (0)	33,3 % (4)	50,0 % (6)	16,7 % (2)	100,0 % (12)
Total	48,6 % (169)	16,4 % (57)	27,6 % (96)	7,5 % (26)	100,0 % (348)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 3
Présence ou non des CPE signataires à une rencontre d'information sur les protocoles, selon la région

Région	Présence à une rencontre		
	Oui	Non	Total
Bas-Saint-Laurent	73,7 % (14)	26,3 % (5)	100,0 % (19)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	50,0 % (10)	50,0 % (10)	100,0 % (20)
Capitale-Nationale	50,0 % (15)	50,0 % (15)	100,0 % (30)
Mauricie	50,0 % (5)	50,0 % (5)	100,0 % (10)
Estrie	46,2 % (12)	53,8 % (14)	100,0 % (26)
Montréal	47,8 % (22)	52,2 % (24)	100,0 % (46)
Outaouais	16,7 % (1)	83,3 % (5)	100,0 % (6)
Abitibi- Témiscamingue	60,0 % (3)	40,0 % (2)	100,0 % (5)
Côte-Nord	69,2 % (9)	30,8 % (4)	100,0 % (13)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	50,0 % (3)	50,0 % (3)	100,0 % (6)
Chaudière- Appalaches	76,7 % (23)	23,3 % (7)	100,0 % (30)
Lanaudière	50,0 % (14)	50,0 % (14)	100,0 % (28)
Laurentides	41,5 % (17)	58,5 % (24)	100,0 % (41)
Montérégie	50,7 % (34)	49,3 % (33)	100,0 % (67)
Centre-du-Québec	58,3 % (7)	41,7 % (5)	100,0 % (12)
Total	52,6 % (189)	47,4 % (170)	100,0 % (359)

Note : Présence ou non à une rencontre par rapport à l'ensemble des CPE, c'est-à-dire y compris ceux qui mentionnent qu'aucune rencontre n'a été organisée dans leur région ou encore qu'ils ne faisaient pas partie d'une association nationale ou d'un regroupement régional.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 4
Encouragement à la signature d'un protocole reçu par les CPE signataires
de la part des associations nationales ou des regroupements régionaux de CPE, selon la région

Région	Degré d'encouragement			
	Fortement encouragés	Encouragés	Peu ou pas encouragés	Total
Bas-Saint-Laurent	36,8 % (7)	47,4 % (9)	15,8 % (3)	100,0 % (19)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	52,6 % (10)	31,6 % (6)	15,8 % (3)	100,0 % (19)
Capitale-Nationale	55,2 % (16)	34,5 % (10)	10,3 % (3)	100,0 % (29)
Mauricie	30,0 % (3)	30,0 % (3)	40,0 % (4)	100,0 % (10)
Estrie	56,0 % (14)	28,0 % (7)	16,0 % (4)	100,0 % (25)
Montréal	51,2 % (22)	37,2 % (16)	11,6 % (5)	100,0 % (43)
Outaouais	25,0 % (1)	50,0 % (2)	25,0 % (1)	100,0 % (4)
Abitibi- Témiscamingue	33,3 % (1)	33,3 % (1)	33,3 % (1)	100,0 % (3)
Côte-Nord	58,3 % (7)	25,0 % (3)	16,7 % (2)	100,0 % (12)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	25,0 % (1)	75,0 % (3)	0,0 % (0)	100,0 % (4)
Chaudière- Appalaches	73,3 % (22)	23,3 % (7)	3,3 % (1)	100,0 % (30)
Lanaudière	42,3 % (11)	57,7 % (15)	0,0 % (0)	100,0 % (26)
Laurentides	44,7 % (17)	39,5 % (15)	15,8 % (6)	100,0 % (38)
Montérégie	60,0 % (36)	31,7 % (19)	8,3 % (5)	100,0 % (60)
Centre-du-Québec	50,0 % (6)	33,3 % (4)	16,7 % (2)	100,0 % (12)
Total	52,1 % (174)	35,9 % (120)	12,0 % (40)	100,0 % (334)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 5
Durée maximale pendant laquelle une place réservée est demeurée vacante
entre septembre 2004 et septembre 2005 d'après les CPE, selon la région

Région	Durée maximale de vacance				
	Jamais	Quelques semaines	Quelques mois	Six mois ou plus	Total
Bas-Saint-Laurent	50,0 % (9)	27,8 % (5)	16,7 % (3)	5,6 % (1)	100,0 % (18)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	26,3 % (5)	36,8 % (7)	15,8 % (3)	21,1 % (4)	100,0 % (19)
Capitale-Nationale	25,9 % (7)	22,2 % (6)	14,8 % (4)	37,0 % (10)	100,0 % (27)
Mauricie	62,5 % (5)	0,0 % (0)	25,0 % (2)	12,5 % (1)	100,0 % (8)
Estrie	33,3 % (8)	41,7 % (10)	20,8 % (5)	4,2 % (1)	100,0 % (24)
Montréal	28,1 % (9)	28,1 % (9)	15,6 % (5)	28,1 % (9)	100,0 % (32)
Outaouais	33,3 % (2)	33,3 % (2)	16,7 % (1)	16,7 % (1)	100,0 % (6)
Abitibi- Témiscamingue	40,0 % (2)	20,0 % (1)	20,0 % (1)	20,0 % (1)	100,0 % (5)
Côte-Nord	45,5 % (5)	27,3 % (3)	18,2 % (2)	9,1 % (1)	100,0 % (11)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	40,0 % (2)	40,0 % (2)	20,0 % (1)	0,0 % (0)	100,0 % (5)
Chaudière- Appalaches	37,0 % (10)	18,5 % (5)	25,9 % (7)	18,5 % (5)	100,0 % (27)
Lanaudière	9,1 % (2)	27,3 % (6)	36,4 % (8)	27,3 % (6)	100,0 % (22)
Laurentides	31,6 % (12)	50,0 % (19)	15,8 % (6)	2,6 % (1)	100,0 % (38)
Montérégie	38,7 % (24)	27,4 % (17)	22,6 % (14)	11,3 % (7)	100,0 % (62)
Centre-du-Québec	50,0 % (6)	41,7 % (5)	8,3 % (1)	0,0 % (0)	100,0 % (12)
Total	34,2 % (108)	30,7 % (97)	19,9 % (63)	15,2 % (48)	100,0 % (316)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 6
Comparaison de la facilité pour le CPE à joindre le CLSC avant et
après l'adoption du protocole, selon la région

Région	Facilité à joindre le CLSC depuis l'adoption du protocole			
	Plus facile	Situation inchangée	Plus difficile	Total
Bas-Saint-Laurent	12,5 % (2)	87,5 % (14)	0,0 % (0)	100,0 % (16)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	57,9 % (11)	36,8 % (7)	5,3 % (1)	100,0 % (19)
Capitale-Nationale	29,6 % (8)	70,4 % (19)	0,0 % (0)	100,0 % (27)
Mauricie	50,0 % (5)	40,0 % (4)	10,0 % (1)	100,0 % (10)
Estrie	38,1 % (8)	61,9 % (13)	0,0 % (0)	100,0 % (21)
Montréal	60,5 % (23)	36,8 % (14)	2,6 % (1)	100,0 % (38)
Outaouais	60,0 % (3)	40,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (5)
Abitibi- Témiscamingue	60,0 % (3)	40,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (5)
Côte-Nord	46,2 % (6)	46,2 % (6)	7,7 % (1)	100,0 % (13)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	16,7 % (1)	83,3 % (5)	0,0 % (0)	100,0 % (6)
Chaudière- Appalaches	64,3 % (18)	25,0 % (7)	10,7 % (3)	100,0 % (28)
Lanaudière	79,2 % (19)	20,8 % (5)	0,0 % (0)	100,0 % (24)
Laurentides	66,7 % (22)	24,2 % (8)	9,1 % (3)	100,0 % (33)
Montréal	50,9 % (29)	45,6 % (26)	3,5 % (2)	100,0 % (57)
Centre-du-Québec	36,4 % (4)	54,5 % (6)	9,1 % (1)	100,0 % (11)
Total	51,8 % (162)	44,1 % (138)	4,2 % (13)	100,0 % (313)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 7
Comparaison de la satisfaction du CPE à l'endroit du soutien reçu pour les enfants
recommandés avant et après l'adoption du protocole, selon la région

Région	Satisfaction à la suite de l'adoption du protocole			
	Plus satisfait	Situation inchangée	Moins satisfait	Total
Bas-Saint-Laurent	26,7 % (4)	73,3 % (11)	0,0 % (0)	100,0 % (15)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	54,5 % (6)	45,5 % (5)	0,0 % (0)	100,0 % (11)
Capitale-Nationale	50,0 % (7)	42,9 % (6)	7,1 % (1)	100,0 % (14)
Mauricie	50,0 % (4)	37,5 % (3)	12,5 % (1)	100,0 % (8)
Estrie	50,0 % (7)	50,0 % (7)	0,0 % (0)	100,0 % (14)
Montréal	53,3 % (8)	46,7 % (7)	0,0 % (0)	100,0 % (15)
Outaouais	100,0 % (2)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (2)
Abitibi- Témiscamingue	60,0 % (3)	40,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (5)
Côte-Nord	71,4 % (5)	28,6 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (7)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	20,0 % (1)	80,0 % (4)	0,0 % (0)	100,0 % (5)
Chaudière- Appalaches	46,2 % (6)	46,2 % (6)	7,7 % (1)	100,0 % (13)
Lanaudière	72,7 % (8)	18,2 % (2)	9,1 % (1)	100,0 % (11)
Laurentides	81,8 % (9)	18,2 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (11)
Montérégie	63,2 % (24)	36,8 % (14)	0,0 % (0)	100,0 % (38)
Centre-du-Québec	55,6 % (5)	44,4 % (4)	0,0 % (0)	100,0 % (9)
Total	55,6 % (99)	42,1 % (75)	2,2 % (4)	100,0 % (178)

Note : Cette question ne concernait que la moitié des CPE environ, soit ceux qui ont déclaré avoir accueilli des enfants au cours de l'année précédant la signature du protocole.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 8
Impossibilité ou non pour les CPE signataires d'accueillir
un enfant recommandé par le CLSC, selon la région

Région	Impossibilité d'accueillir un enfant recommandé		
	Oui	Non	Total
Bas-Saint-Laurent	55,6 % (10)	44,4 % (8)	100,0 % (18)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	45,0 % (9)	55,0 % (11)	100,0 % (20)
Capitale-Nationale	58,6 % (17)	41,4 % (12)	100,0 % (29)
Mauricie	66,7 % (6)	33,3 % (3)	100,0 % (9)
Estrie	52,0 % (13)	48,0 % (12)	100,0 % (25)
Montréal	56,1 % (23)	43,9 % (18)	100,0 % (41)
Outaouais	50,0 % (3)	50,0 % (3)	100,0 % (6)
Abitibi- Témiscamingue	80,0 % (4)	20,0 % (1)	100,0 % (5)
Côte-Nord	15,4 % (2)	84,6 % (11)	100,0 % (13)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	33,3 % (2)	66,7 % (4)	100,0 % (6)
Chaudière- Appalaches	35,7 % (10)	64,3 % (18)	100,0 % (28)
Lanaudière	40,0 % (10)	60,0 % (15)	100,0 % (25)
Laurentides	50,0 % (19)	50,0 % (19)	100,0 % (38)
Montérégie	32,8 % (21)	67,2 % (43)	100,0 % (64)
Centre-du-Québec	75,0 % (9)	25,0 % (3)	100,0 % (12)
Total	46,6 % (158)	53,4 % (181)	100,0 % (339)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 9
Adéquation du nombre de places réservées aux besoins du CLSC, selon la région

Région	Adéquation du nombre de places			
	Supérieur aux besoins	Conforme aux besoins	Inférieur aux besoins	Total
Bas-Saint-Laurent	0,0 % (0)	50,0 % (2)	50,0 % (2)	100,0 % (4)
Saguenay– Lac-Saint-Jean	0,0 % (0)	100,0 % (4)	0,0 % (0)	100,0 % (4)
Capitale-Nationale	16,7 % (1)	66,7 % (4)	16,7 % (1)	100,0 % (6)
Mauricie	0,0 % (0)	50,0 % (2)	50,0 % (2)	100,0 % (4)
Estrie	0,0 % (0)	16,7 % (1)	83,3 % (5)	100,0 % (6)
Montréal	0,0 % (0)	28,6 % (2)	71,4 % (5)	100,0 % (7)
Outaouais	0,0 % (0)	25,0 % (1)	75,0 % (3)	100,0 % (4)
Côte-Nord	20,0 % (1)	40,0 % (2)	40,0 % (2)	100,0 % (5)
Gaspésie– Îles-de-la-Madeleine	0,0 % (0)	75,0 % (3)	25,0 % (1)	100,0 % (4)
Chaudière- Appalaches	11,1 % (1)	55,6 % (5)	33,3 % (3)	100,0 % (9)
Lanaudière	33,3 % (2)	50,0 % (3)	16,7 % (1)	100,0 % (6)
Laurentides	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (5)	100,0 % (5)
Montérégie	25,0 % (4)	43,8 % (7)	31,3 % (5)	100,0 % (16)
Centre-du-Québec	0,0 % (0)	66,7 % (2)	33,3 % (1)	100,0 % (3)
Total	10,8 % (9)	45,8 % (38)	43,4 % (36)	100,0 % (83)

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Annexe 2
Méthodologie

Cette annexe aborde les aspects méthodologiques sous-jacents à l'évaluation des protocoles CLSC-CPE. Nous avons déjà présenté en première partie les questions auxquelles l'évaluation voulait répondre. Nous nous bornerons ici à rappeler les objectifs de l'évaluation :

Objectif 1 : Décrire les processus d'implantation et d'application des protocoles.

Objectif 2 : Évaluer les retombées des protocoles sur l'accès mutuel des CPE et des CLSC à leurs services.

Objectif 3 : Déterminer les raisons expliquant le non-recours à la signature de protocoles de la part de certains CLSC et CPE.

1. Méthodes de recherche et cibles de l'évaluation

La démarche d'évaluation s'appuie principalement sur des méthodes quantitatives, mais certaines dimensions de l'évaluation nécessitaient le recours à des méthodes qualitatives. Pour effectuer l'évaluation proprement dite des protocoles (objectifs 1 et 2), deux modes de collecte de données ont ainsi été utilisés : l'enquête téléphonique et les groupes de discussion. Pour l'évaluation relative à la non-signature de protocoles de la part de certains CLSC et CPE (objectif 3), l'information a été recueillie par enquête téléphonique seulement.

Cinq outils de collecte ont été élaborés à partir des dimensions et des indicateurs retenus pour l'évaluation :

- une grille d'entrevue pour les groupes de discussion avec des CPE signataires;
- un questionnaire à l'intention des CPE signataires;
- un questionnaire à l'intention des CLSC signataires;
- un questionnaire à l'intention des CPE non signataires;
- un questionnaire à l'intention des CLSC non signataires.

Ces outils ont été soumis pour commentaires au comité-conseil de l'évaluation, à la suite de quoi

certaines modifications ont été apportées. Nous présentons la version finale de chacun de ces outils à l'annexe 4.

Les cibles principales de l'évaluation, c'est-à-dire les personnes les plus susceptibles d'apporter des réponses pertinentes pour la collecte de données, étaient celles qui, dans chaque catégorie d'organismes, pouvaient avoir une vue d'ensemble des activités et programmes relatifs au bien-être des familles et des enfants en vigueur dans leur organisme. Ainsi, dans les CPE, la personne qu'on a cherché à joindre était la directrice. Dans les CLSC, nous visons à nous adresser au responsable des protocoles CLSC-CPE dans le cas des CLSC signataires, et au responsable du programme Famille-enfance-jeunesse ou d'un autre programme semblable dans le cas des CLSC non signataires.

Les aspects méthodologiques à considérer étant fort différents selon que l'on recourt à une méthode qualitative avec des groupes de discussion ou à une méthode quantitative avec des enquêtes, nous en traitons dans deux parties distinctes.

2. Groupes de discussion

Afin de recueillir de l'information sur certains aspects de l'application des protocoles, nous avons eu recours à des groupes de discussion formés de répondantes des CPE signataires d'un protocole CLSC-CPE. Nous visons la constitution d'un groupe de sept ou huit personnes dans quatre régions différentes.

Différents critères ont présidé à la sélection des CPE participants. Le premier critère était d'avoir un certain « vécu » dans l'application du protocole. Nous avons ainsi retenu des CPE qui avaient au moins un an d'expérience avec les protocoles, c'est-à-dire dont le protocole avait été signé avant le 1^{er} octobre 2004. Pour des raisons de commodité évidentes, les participants à ces groupes étaient choisis sur la base de la proximité géographique à l'intérieur des régions ciblées. On visait en outre la diversité des expériences : dans la mesure du possible, on a retenu des CPE d'une même région mais ayant signé un protocole avec un CLSC différent. Les quatre régions retenues devaient donc avoir un nombre suffisant de CPE et de CLSC engagés dans un protocole pour pouvoir répondre aux précédents

critères. Enfin, la recherche d'une certaine diversité géographique a orienté notre choix vers la sélection d'une région dans chacune des directions des services à la famille (DSF)¹ du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, soit :

- Montérégie (DSF Sud)
- Laurentides (DSF Nord-Ouest)
- Montréal (DSF Montréal)
- Bas-Saint-Laurent (DSF Est)

Les groupes de discussion avec les CPE ont été organisés et animés par les deux conseillères en évaluation du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Ils ont été réunis à l'automne 2005 (tableau 1). Les entrevues de groupe ont été enregistrées, le consentement des personnes rencontrées ayant été recueilli préalablement.

Les entrevues de groupe ont été transcrites au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Le matériel recueilli a ensuite été soumis à une analyse thématique de manière à faire ressortir les similitudes et les différences entre les expériences.

3. Enquêtes téléphoniques

Plusieurs aspects méthodologiques de la collecte de données au moyen des enquêtes téléphoniques seront abordés. Nous préciserons d'abord les populations visées par chacune des

enquêtes. Nous expliquerons ensuite de quelle manière les listes des établissements et, dans le cas des CLSC, les listes de répondantes également, ont été constituées à l'intention de la maison de sondage. Divers aspects du déroulement des enquêtes suivront. Nous nous attacherons ensuite à faire le point sur certains aspects liés à la qualité des enquêtes effectuées, tels que les caractéristiques des répondantes et la représentativité des établissements sondés. Les enquêtes ayant révélé la présence de « transfuges », c'est-à-dire d'établissements dont le statut vis-à-vis des protocoles (signataire ou non signataire) s'est avéré différent, au moment de l'entrevue téléphonique, de celui que nous avions présumé à partir des données connues pendant la constitution des listes, nous établirons donc le nombre réel d'établissements interrogés selon leur statut et nous proposerons une estimation du nombre total d'établissements signataires. Nous terminerons par quelques éléments concernant le traitement et l'analyse des données.

3.1 Populations visées

Les populations visées par les enquêtes auprès des établissements signataires sont tous les CPE et CLSC du Québec ayant signé un protocole d'entente CLSC-CPE avant le 1^{er} juillet 2005.

La décision de ne considérer que les protocoles signés avant le 1^{er} juillet 2005 avait pour but de donner aux CPE un délai suffisant (environ trois mois) pour faire parvenir une copie de leur proto-

Tableau 1
Caractéristiques des rencontres des groupes de discussion avec des CPE signataires

Région	Date	Nombre de participantes
Montérégie	24 octobre 2005	7
Laurentides	25 octobre 2005	5
Montréal	25 octobre 2005	5
Bas-Saint-Laurent	31 octobre 2005	8

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

1. Appelées maintenant directions territoriales.

cole au Ministère². De la sorte, on visait à avoir la liste la plus exhaustive possible des CPE et des CLSC concernés pour la période visée, et ce, peu de temps avant la tenue de l'enquête, au moment où les listes seraient constituées. Treize CPE et trois CLSC ont ainsi été exclus des enquêtes.

Les populations visées par les enquêtes auprès des établissements non signataires sont tous les CPE et CLSC du Québec qui, au moment de l'enquête, n'avaient pas signé de protocole d'entente CLSC-CPE. Certaines exclusions s'appliquent toutefois.

Les établissements offrant des services exclusivement aux communautés autochtones ont été exclus de l'enquête faute d'avoir pu signer des protocoles (40 CPE). En effet, les communautés qui vivent dans les réserves, sauf les Cris, les Inuits et les Naskapis, n'ont pas de CLSC. Des services leur sont plutôt donnés par des centres de santé qui relèvent du conseil de bande et qui fonctionnent avec des fonds attribués par le gouvernement fédéral. Quant aux Cris, aux Inuits et aux Naskapis, s'ils ont des CLSC (ou autre établissement ayant mission de CLSC), les CPE de ces territoires n'ont pas été autorisés à signer des protocoles en raison de taux d'occupation jugés trop faibles.

Les CPE ayant ouvert leurs portes après le 30 avril 2005 n'ont pas été retenus aux fins de l'enquête. Le postulat voulant qu'en six mois d'existence, ils n'avaient pas vraiment eu le temps d'élaborer des relations avec des partenaires, justifie ce choix. Deux CPE ont été écartés pour cette raison.

3.2 Mise au point de la liste des établissements et des répondantes

En vue de l'administration des questionnaires pour l'enquête, il était prévu que nous fournirions à la maison de sondage la liste des établisse-

ments avec les coordonnées pour les joindre. De plus, comme la date de signature du premier protocole servait de filtre pour certaines questions, cette information était également à fournir, ainsi que la date d'ouverture dans le cas des CPE.

La mise au point de la liste des établissements s'est faite en plusieurs étapes. Concernant les CPE et CLSC signataires, les données de gestion des protocoles, en date du 16 novembre 2005, ont constitué la première source de renseignements. Ces données, mises à jour régulièrement, sont issues de la compilation des protocoles dont le Ministère a obtenu copie.

Par ailleurs, nous avons obtenu, en date du 31 octobre 2005, la liste complète des CPE en provenance du système d'information CAFE³. L'information transmise comprenait, outre le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du CPE, la date d'ouverture de celui-ci et, si cela s'appliquait, la date de signature d'un protocole CLSC-CPE. Nous avons ainsi pu mettre en parallèle l'information quant aux CPE ayant signé un protocole provenant de cette source et de la précédente; il en a résulté l'ajout de quelques signataires. Pour sa part, la liste des CPE non signataires comprenait tous les autres CPE répertoriés dans CAFE, sous réserve des exclusions mentionnées précédemment (CPE autochtones, CPE ouverts récemment).

La liste des CLSC était plus complexe à établir, car il nous semblait essentiel de trouver au préalable une répondante pour chacun d'eux⁴. Dans le contexte de la réorganisation dans le réseau de la santé et des services sociaux, si la mission des CLSC demeure, les CLSC en tant qu'unité administrative n'existent plus. Dans certains cas, la nouvelle entité qui les intègre, le centre de santé et de services sociaux (CSSS), ne regroupe qu'un seul CLSC avec d'autres établissements du réseau, mais dans d'autres cas, la création du CSSS a signifié le regroupement de plusieurs CLSC. La majorité des protocoles ayant été conclus alors que les CLSC étaient l'entité signataire, et le non-recours aux protocoles s'étant

2. En vertu de l'entente-cadre en effet, les CPE signataires d'un protocole CLSC-CPE sont tenus d'en faire parvenir une copie au Ministère. En outre, les deux associations nationales de CPE, qui sont membres du comité-conseil de l'évaluation des protocoles, ont fait parvenir une lettre à leurs membres peu de temps avant le début de la collecte de données, les avisant de la tenue de l'évaluation et les incitant, s'il y avait lieu, à faire parvenir une copie de leur protocole au Ministère.

3. CAFE : Centre administratif famille-enfance du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

4. En comparaison, dans le cas des CPE, avoir le numéro de téléphone du CPE devait généralement suffire pour joindre la directrice.

produit pour la majeure partie du temps alors que c'étaient les CLSC qui constituaient l'unité susceptible de les utiliser, notre objectif était de joindre un responsable dans les anciens CLSC.

Sur la base d'une liste de l'ensemble des CLSC tels qu'ils existaient avant la création des CSSS⁵ et de leur correspondance dans la nouvelle structure (CSSS), nous avons d'abord établi la liste des CLSC signataires, celle-ci étant le pendant de la liste des CPE signataires. Toutefois, comme un même CLSC peut avoir signé plus d'un protocole, nous avons procédé à une compilation additionnelle des données de gestion de manière à déterminer, pour chaque CLSC, la date de signature du premier protocole. Les autres CLSC, exception faite de ceux travaillant auprès des communautés autochtones, ont été inclus dans la liste des CLSC non signataires.

Pour la détermination des répondantes, nous avons pu disposer d'une liste de base établie par l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux⁶. Les personnes comprises dans cette liste étaient le ou la responsable du programme Famille-enfance-jeunesse, parfois au sein du CLSC, mais parfois aussi au sein du CSSS seulement. Partant de là, nous avons complété la liste en téléphonant directement aux établissements concernés. Nous recherchions des personnes susceptibles

d'avoir eu un rôle à jouer dans la mise en œuvre ou l'application des protocoles ou encore, dans le cas des CLSC sans protocole, des personnes ayant eu au cours des dernières années des responsabilités dans les programmes s'adressant aux familles et aux enfants. Les mouvements de personnel inhérents à toute réorganisation ont rendu la tâche plus ardue dans certains cas, mais, au terme de l'exercice, nous avons pu fournir à la maison de sondage le nom et le numéro de téléphone d'une répondante pour chaque CLSC.

Le tableau 2 présente le nombre d'établissements avec et sans protocole tel que déterminé en novembre 2005 et figurant dans les listes fournies à la maison de sondage.

Aux fins des entrevues téléphoniques, tous les établissements figurant dans les listes étaient à joindre, sauf en ce qui concerne les CPE non signataires. Dans leur cas, en raison de leur nombre assez élevé, la maison de sondage devait tirer un échantillon aléatoire simple représentatif de l'ensemble des CPE non signataires du Québec. La taille de l'échantillon retenu devait entraîner une marge d'erreur maximale de 5 % pour toute proportion associée à un niveau de confiance de 95 %, le taux de réponse visé étant de 75 %.

Tableau 2
Nombre d'établissements visés par les enquêtes, selon le statut présumé vis-à-vis des protocoles, c'est-à-dire tel que paraissant dans les listes fournies à la maison de sondage en vue de l'administration des questionnaires (novembre 2005)

Statut présumé vis-à-vis des protocoles	CPE	CLSC
Établissement signataire avant le 1 ^{er} juillet 2005	345	93
Établissement non signataire au moment de l'enquête	603*	47
Total	948	140

* De ces 603 CPE, un échantillon aléatoire simple a été tiré par la suite.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

5. Pour ce faire, nous avons entre autres consulté le document suivant : ASSOCIATION DES CLSC ET DES CHSLD DU QUÉBEC, *Annuaire 2002, Association des CLSC et des CHSLD du Québec*, Montréal, L'Association, 2002, 279 p.

6. Cette liste nous a été fournie par M. Denis St-Amand, membre du comité-conseil de l'évaluation à titre de représentant de l'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux.

3.3 Déroulement des enquêtes

Les enquêtes téléphoniques ont été confiées à la firme Écho Sondage inc. de Montréal. Le rapport méthodologique qu'elle nous a fait parvenir, et auquel nous ferons fréquemment référence dans cette section, est présenté à l'annexe 3.

Les quatre questionnaires que nous avons fournis ont été informatisés par la firme. En raison de nombreux filtres eu égard à diverses situations pouvant être rencontrées, une étape de validation assez importante a été nécessaire afin d'assurer une collecte adéquate de données.

La formation des interviewers a été effectuée par les deux conseillères en évaluation du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine avant que commencent les entrevues téléphoniques. Il s'est agi de leur présenter les grandes lignes de l'entente-cadre et des protocoles et le but de l'évaluation, d'attirer leur attention sur certaines questions en particulier et sur la manière dont nous voulions que l'information soit collectée. Nous voulions également leur expliquer le contexte de l'enquête, notamment au regard de la réorganisation dans le réseau de la santé et des services sociaux, puisqu'une étape de validation des données relatives aux répondantes des CLSC leur était demandée avant qu'ils passent à l'administration du questionnaire en tant que tel (voir les consignes pour les CLSC⁷).

À la suite du prétest, des modifications mineures ont été apportées aux questionnaires. Toutes les entrevues se sont déroulées entre le 9 décembre 2005 et le 17 janvier 2006. Les trois quarts ont cependant été effectuées avant les Fêtes, période pendant laquelle on a fait une pause. La durée des entrevues a été de vingt minutes environ pour les CPE et CLSC signataires⁸ et de huit minutes pour les non signataires. Pour tous les détails à ce sujet, voir le rapport méthodologique de la firme (annexe 3).

Le nombre d'entrevues complétées dans chaque groupe cible selon le statut tel que déterminé avant la tenue des enquêtes est présenté au tableau 3.

Le taux de réponse obtenu est excellent⁹. Il se situe à 95 % ou plus dans le cas des CPE et CLSC présumés signataires, et à près de 90 % dans le cas des établissements présumés non signataires. Aucun refus n'a été essuyé du côté des CLSC, alors que dix CPE ont refusé de participer à l'enquête. Dans certains CPE, plus exactement douze, la répondante ne parlait pas suffisamment le français pour être en mesure de participer à l'enquête; tous ces CPE sont situés dans la région de Montréal. Soulignons enfin qu'une entrevue a été amorcée mais non complétée du côté des CPE.

Tableau 3
Nombre d'établissements ayant complété une entrevue, selon le statut présumé vis-à-vis des protocoles

Statut présumé vis-à-vis des protocoles	CPE	CLSC
Établissement signataire avant le 1er juillet 2005	323	90
Établissement non signataire au moment de l'enquête	310	41
Total	633	131

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

7. Pages 6 et 7 du rapport méthodologique fourni par la firme Écho Sondage, présenté à l'annexe 3.

8. Selon leur statut vis-à-vis des protocoles tel qu'établi à la suite de l'entrevue.

9. Pour tous les détails concernant l'information présentée dans ce paragraphe, voir le rapport méthodologique d'Écho Sondage.

3.4 Caractéristiques des répondantes¹⁰

Du côté des CPE, plus de 90 % des répondantes occupaient un poste de direction dans leur établissement. Dans la majorité des cas, la répondante était la directrice du CPE, tel qu'il était souhaité. Les autres postes de direction mentionnés sont : directrice par intérim, directrice de l'installation, directrice adjointe ou, tout simplement, gestionnaire. Très peu de conseillères pédagogiques ont participé aux enquêtes, alors que, parmi les répondantes ayant mentionné un autre titre de poste, on trouve des coordonnatrices,

des adjointes pédagogiques, des adjointes administratives et d'autres titres tels que directrice des opérations ou responsable de l'administration (tableau 4).

Par ailleurs, les trois quarts des répondantes des CPE signataires et 70 % de celles des CPE non signataires occupaient leur poste depuis 2002 ou avant; elles étaient donc en poste avant la signature de l'entente-cadre (mars 2002) ou à ce moment. Autour de 10 % seulement des répondantes n'occupaient leur poste que depuis 2005 (tableau 5).

Tableau 4
Titre du poste des répondantes aux enquêtes auprès des CPE

Titre du poste	CPE signataires*		CPE non signataires*	
	%	(N)	%	(N)
Directrice	82,5	(296)	86,2	(219)
Autre poste de direction	8,1	(29)	6,3	(16)
Conseillère pédagogique	1,9	(7)	1,2	(3)
Autre titre de poste	7,5	(27)	6,3	(16)
Total	100,0	(359)	100,0	(254)

* Selon le statut vis-à-vis des protocoles tel qu'établi à la suite de l'enquête.

Note : L'enquête a été menée auprès de la population dans le cas des CPE signataires, et auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 5
Début de l'occupation de leur poste chez les répondantes aux enquêtes auprès des CPE

Année de début	CPE signataires*		CPE non signataires*	
	%	(N)	%	(N)
1972-1996	37,0	(133)	34,6	(88)
1997-2001	26,7	(96)	28,3	(72)
2002	12,5	(45)	6,3	(16)
2003	8,4	(30)	8,3	(21)
2004	8,1	(29)	10,2	(26)
2005	7,2	(26)	12,2	(31)
Total	100,0	(359)	100,0	(254)

* Selon le statut vis-à-vis des protocoles tel qu'établi à la suite de l'enquête.

Note : L'enquête a été menée auprès de la population dans le cas des CPE signataires, et auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

10. Pour les tableaux 4 à 8, le statut des CPE et des CLSC vis-à-vis des protocoles se rapporte à celui établi à la suite des enquêtes. Comme on le verra plus loin, le statut de certains établissements s'est en effet avéré différent au moment de l'entrevue téléphonique de celui que nous avons présumé lors de la constitution des listes.

Du côté des CLSC, les appellations de postes sont également variées (tableau 6). Les directrices et chefs de programme constituent environ 30 % des répondantes chez les CLSC signataires, mais presque la moitié chez les CLSC non signataires (14/32). Les chefs d'administration de programme représentent également environ 30 % des répondantes. Des intervenantes ont également participé aux enquêtes, particulièrement parmi les CLSC signataires, où elles constituent environ une répondante sur quatre.

Plus de la moitié des répondantes des CLSC occupaient leur poste depuis 2002 ou avant, cette proportion atteignant plus de 60 % chez les signataires (tableau 7). Comme nous le soulignons

précédemment, ces répondantes se trouvaient donc en poste avant la signature de l'entente-cadre ou à ce moment. Par contre, sans doute un reflet de la restructuration dans le domaine de la santé, une proportion non négligeable de répondantes n'occupaient leur poste que depuis 2005, soit environ une sur cinq parmi les CLSC signataires et une sur quatre parmi les CLSC non signataires. En comparaison, chez les CPE, les nouvelles venues ne représentaient que 10 % environ. On remarquera également que les répondantes chez les signataires occupaient leur poste depuis plus longtemps que les répondantes chez les non-signataires, cela étant vrai tant pour les CLSC que pour les CPE.

Tableau 6
Titre du poste des répondantes aux enquêtes auprès des CLSC

Titre du poste	CLSC signataires*		CLSC non signataires*	
	%	(N)	%	(N)
Directrice de programme	10,8	(10)	25,0	(8)
Chef de programme	17,2	(16)	18,8	(6)
Chef d'administration de programme	31,2	(29)	28,1	(9)
Coordonnatrice de programme	10,8	(10)	6,3	(2)
Coordonnatrice clinique, chef d'équipe psychosociale	5,4	(5)	3,1	(1)
Intervenante	23,7	(22)	12,5	(4)
Autre	1,1	(1)	6,3	(2)
Total	100,0	(93)	100,0	(32)

* Selon le statut vis-à-vis des protocoles tel qu'établi à la suite de l'enquête.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 7
Début de l'occupation de leur poste chez les répondantes aux enquêtes auprès des CLSC

Année de début	CLSC signataires*		CLSC non signataires*	
	%	(N)	%	(N)
2001 ou avant	50,5	(47)	37,5	(12)
2002	14,0	(13)	15,6	(5)
2003	8,6	(8)	12,5	(4)
2004	5,4	(5)	9,4	(3)
2005	21,5	(20)	25,0	(8)
Total	100,0	(93)	100,0	(32)

* Selon le statut vis-à-vis des protocoles tel qu'établi à la suite de l'enquête.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Aux répondantes des CLSC non signataires qui n'occupaient leur poste actuel que depuis août 2004, on a par ailleurs demandé si elles avaient assumé auparavant des responsabilités dans le programme Famille-enfance-jeunesse ou dans un programme équivalent. Sur dix répondantes, trois ont répondu par la négative, alors que les sept autres ont déclaré avoir occupé de telles fonctions pendant deux ans ou plus, et même pendant plus de huit ans dans le cas de quelques-unes. On peut donc considérer que, chez les CLSC non signataires, seulement trois répondantes sur 32 étaient vraiment nouvelles dans le programme du CLSC s'adressant aux familles et aux enfants.

D'un autre côté, on a demandé aux répondantes des CLSC signataires depuis quand elles s'occupaient des protocoles CLSC-CPE (tableau 8). Environ 40 % s'en occupaient depuis le tout début si on considère celles qui ont dit avoir cette responsabilité depuis 2002 ou avant¹¹ et celles qui ont déclaré qu'elles s'en occupaient depuis le début de la démarche. Bien sûr, plusieurs autres répondantes peuvent aussi avoir eu la responsabilité des protocoles dans leur CLSC depuis le début, étant donné que de nombreux CLSC ont signé leur premier protocole en 2003, en 2004 ou en 2005. Par ailleurs, près d'une répondante sur cinq a déclaré ne s'occuper des protocoles que depuis 2005.

Tableau 8
Ancienneté de la responsabilité des protocoles chez les répondantes des CLSC signataires

Ancienneté de la responsabilité	%	(N)
Avant 2002	9,9	(9)
2002	14,3	(13)
2003	24,2	(22)
2004	15,4	(14)
2005	17,6	(16)
Depuis le début de la démarche (avant la signature)	17,6	(16)
Ne s'en occupe plus depuis la fusion	1,1	(1)
Total	100,0	(91)

Note : Le tableau concerne les CLSC signataires selon le statut vis-à-vis des protocoles tel qu'établi à la suite de l'enquête.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CLSC signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

11. Il est très étonnant que des répondantes aient déclaré qu'elles avaient commencé à s'occuper des protocoles avant 2002. C'est techniquement impossible. Toutefois, l'une d'elles mentionne qu'il s'agissait de protocoles informels. On peut peut-être penser que plusieurs de ces répondantes sont dans la même situation et que les protocoles CLSC-CPE n'ont fait qu'officialiser une pratique déjà établie entre les partenaires. Aussi, en réponse à cette question lors de l'enquête, elles n'auraient pas fait la différence entre le fait qu'elles s'occupaient au départ de protocoles formels ou informels.

3.5. Représentativité des établissements interrogés

La seule information dont nous disposons pour juger de la représentativité de la population interrogée dans chaque groupe cible¹² en regard de la population visée est la répartition régionale des établissements.

Or, on n'observe pas de biais important dû à la non-réponse. Les CPE et les CLSC qui n'ont pas répondu à l'enquête ne sont pas systématiquement situés dans une région en particulier. Ainsi, comme le montre le tableau 9 pour le groupe des

CPE présumés signataires, la répartition régionale des CPE ayant participé à l'enquête diffère peu de celle des CPE faisant partie du groupe de base.

Dans le cas des CPE présumés non signataires, deux sources de biais étaient possibles. Le premier était dû au fait qu'on avait sélectionné un échantillon de la population visée, le deuxième, au fait que des CPE parmi ceux retenus dans l'échantillon n'avaient pas répondu. Comme on peut le voir au tableau 10, il n'y a pas de biais important :

Tableau 9
Répartition régionale des CPE présumés signataires visés par l'enquête et des CPE y ayant répondu, et proportion par région de la non-réponse

Région	Nombre		%		Non-réponse	
	CPE visés	CPE interrogés	CPE visés	CPE interrogés	N	% par région*
Bas-Saint-Laurent	19	19	5,5	5,9	0	0,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	20	20	5,8	6,2	0	0,0
Capitale-Nationale	28	25	8,1	7,7	3	10,7
Mauricie	9	9	2,6	2,8	0	0,0
Estrie	23	23	6,7	7,1	0	0,0
Montréal	43	39	12,5	12,1	4	9,3
Outaouais	7	6	2,0	1,9	1	14,3
Abitibi-Témiscamingue	4	4	1,2	1,2	0	0,0
Côte-Nord	11	11	3,2	3,4	0	0,0
Nord-du-Québec	0	0	0,0	0,0	0	0,0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	6	5	1,7	1,5	1	16,7
Chaudière-Appalaches	27	25	7,8	7,7	2	7,4
Laval	0	0	0,0	0,0	0	0,0
Lanaudière	28	27	8,1	8,4	1	3,6
Laurentides	41	36	11,9	11,1	5	12,2
Montérégie	66	62	19,1	19,2	4	6,1
Centre-du-Québec	13	12	3,8	3,7	1	7,7
Total	345	323	100,0	100,0	22	6,4

* En proportion des CPE visés dans chaque région.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

12. Tel qu'établi avant la tenue des enquêtes.

- La répartition régionale des CPE compris dans l'échantillon issu de la population des CPE présumés non signataires n'est pas très différente de celle des CPE de la population visée.
- La répartition régionale des CPE ayant participé à l'enquête ne diffère pas de manière importante de celle des CPE de l'échantillon, non plus que de celle de la population des CPE présumés non signataires.

Du côté des CLSC, seule la non-réponse aurait pu entraîner un biais, mais on n'observe pas de

biais important dû à cette cause, comme on peut le voir au tableau 11.

3.6 Taille finale des populations sondées selon leur statut réel vis-à-vis des protocoles

La première question de chaque questionnaire visait à vérifier que le statut que nous avons accordé à chaque CPE et à chaque CLSC sur la base de l'information disponible au Ministère en novembre 2005 était le bon.

Tableau 10
Répartition régionale des CPE présumés non signataires visés par l'enquête, des CPE de l'échantillon et des CPE interrogés, et proportion par région des CPE échantillonnés et de la non-réponse

Région	Nombre			%			Échantillon par région* %	Non-réponse	
	CPE visés	CPE échantillonnés	CPE interrogés	CPE visés	CPE échantillonnés	CPE interrogés		N	% par région**
Bas-Saint-Laurent	4	3	3	0,7	0,8	1,0	75,0	0	0,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	11	6	6	1,8	1,6	1,9	54,5	0	0,0
Capitale-Nationale***	73	49	40	12,1	13,2	12,9	67,1	8	16,3
Mauricie	24	13	13	4,0	3,5	4,2	54,2	0	0,0
Estrie	29	17	16	4,8	4,6	5,2	58,6	1	5,9
Montréal	227	126	99	37,6	34,1	31,9	55,5	27	21,4
Outaouais	45	27	25	7,5	7,3	8,1	60,0	2	7,4
Abitibi-Témiscamingue	13	9	8	2,2	2,4	2,6	69,2	1	11,1
Côte-Nord	4	4	3	0,7	1,1	1,0	100,0	1	25,0
Nord-du-Québec	5	3	1	0,8	0,8	0,3	60,0	2	66,7
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3	2	2	0,5	0,5	0,6	66,7	0	0,0
Chaudière-Appalaches	18	13	13	3,0	3,5	4,2	72,2	0	0,0
Laval	41	26	22	6,8	7,0	7,1	63,4	4	15,4
Lanaudière	9	6	6	1,5	1,6	1,9	66,7	0	0,0
Laurentides	12	11	9	2,0	3,0	2,9	91,7	2	18,2
Montérégie	77	50	40	12,8	13,5	12,9	64,9	10	20,0
Centre-du-Québec	8	5	4	1,3	1,4	1,3	62,5	1	20,0
Total	603	370	310	100,0	100,0	100,0	61,4	59	15,9

* CPE échantillonnés en proportion des CPE visés dans chaque région.

** En proportion des CPE échantillonnés.

*** Dans cette région (et dans le total), la somme des CPE interrogés et de la non-réponse ne correspond pas au total des CPE échantillonnés, car on exclut un CPE ayant participé à l'enquête mais n'ayant pas complété l'entrevue.

Source : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquête auprès des CPE non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Tableau 11
Répartition régionale des CLSC visés par les enquêtes et des CLSC y ayant répondu, et proportion par région de la non-réponse selon le groupe cible tel que déterminé avant la tenue des enquêtes

Région	Nombre		%		Non-réponse			
	CLSC visés	CLSC interrogés	CLSC visés	CLSC interrogés	N S*	N NS*	N Total	% par région**
Bas-Saint-Laurent	7	6	5,0	4,6	1	0	1	14,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	5	5	3,6	3,8	0	0	0	0,0
Capitale-Nationale	8	8	5,7	6,1	0	0	0	0,0
Mauricie	6	6	4,3	4,6	0	0	0	0,0
Estrie	7	7	5,0	5,3	0	0	0	0,0
Montréal	29	24	20,7	18,3	1	4	5	17,2
Outaouais	8	7	5,7	5,3	0	1	1	12,5
Abitibi-Témiscamingue	6	6	4,3	4,6	0	0	0	0,0
Côte-Nord	6	6	4,3	4,6	0	0	0	0,0
Nord-du-Québec	1	1	0,7	0,8	0	0	0	0,0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	6	6	4,3	4,6	0	0	0	0,0
Chaudière-Appalaches	10	10	7,1	7,6	0	0	0	0,0
Laval	4	4	2,9	3,1	0	0	0	0,0
Lanaudière	6	6	4,3	4,6	0	0	0	0,0
Laurentides	7	7	5,0	5,3	0	0	0	0,0
Montréal	19	17	13,6	13,0	1	1	2	10,5
Centre-du-Québec	5	5	3,6	3,8	0	0	0	0,0
Total	140	131	100,0	100,0	3	6	9	6,4

* N S : non-réponse dans le groupe des CLSC présumés signataires; N NS : non-réponse dans le groupe des CLSC présumés non signataires.

** En proportion des CLSC visés.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

Nous nous doutions qu'il y avait un certain sous-dénombrement des établissements signataires, et les enquêtes sont venues le confirmer. À mesure que progressaient les enquêtes en effet, il est apparu que les listes de CPE et de CLSC que nous avions fournies à la maison de sondage avant leur tenue n'étaient pas à jour en ce qui concernait la signature de protocoles. Lors de l'entrevue téléphonique, on a observé le changement de statut de plusieurs d'entre eux. Il s'agissait essentiellement d'établissements que nous avions désignés comme étant non signataires alors que, dans les faits, ils avaient signé un protocole.

Les tableaux 7 et 8 du rapport méthodologique fourni par Écho Sondage rendent compte des mouvements observés. À noter que parmi les « transfuges », c'est-à-dire les établissements présumés non signataires qui se sont révélés signataires au moment des enquêtes, on compte des établissements ayant signé un protocole après le 30 juin 2005. Ces établissements n'ont donc pas eu à répondre aux autres questions de l'enquête et ne sont pas compris dans les résultats présentés dans ce rapport.

La taille finale des populations sondées selon le statut vis-à-vis des protocoles tel que confirmé ou établi grâce aux entrevues est présentée au tableau 12.

Tableau 12
Nombre d'établissements ayant complété une entrevue,
selon le statut vis-à-vis des protocoles établi par les enquêtes

Statut vis-à-vis des protocoles établi par les enquêtes	CPE	CLSC
Établissement signataire avant le 1 ^{er} juillet 2005	359	93
Établissement non signataire au moment de l'enquête	254	32
Total	613	125

Note : L'enquête a été menée auprès d'un échantillon dans le cas des CPE non signataires et auprès de la population dans les trois autres cas.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE et des CLSC signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

3.7 Estimation du nombre total de CPE et de CLSC signataires et sous-dénombrement

La présence de « transfuges » indique qu'il y avait sous-dénombrement des CPE et des CLSC signataires dans les listes que nous avons fournies à la firme de sondage avant le début de l'enquête. L'estimation du nombre total d'établissements

qui est présentée ici, outre son intérêt en soi, permet de juger de l'ampleur de ce sous-dénombrement.

La méthode utilisée pour obtenir cette estimation est présentée en détail dans le rapport méthodologique de la firme Écho Sondage (annexe 3). Essentiellement, il s'est agi d'appliquer les proportions de « transfuges » aux établissements

Tableau 13
Ventilation du nombre total estimé et du nombre total connu de CPE signataires,
selon le statut résumé avant l'enquête et le statut attribué à la suite de l'enquête

Statut présumé*	Statut attribué			Provenance du statut attribué
	Signataire			
	Avant le 1 ^{er} juillet 2005	Après le 30 juin 2005	Total	
CPE non signataire	37	19	56	Transfuges découverts à l'enquête
	7	4	11	Transfuges estimés par rapport aux CPE non répondants de l'échantillon
	28	14	42	Transfuges estimés par rapport aux CPE hors échantillon
	1	0	1	Présumé non signataire, reclassé signataire avec entrevue incomplète
CPE signataire	322	0	322	Statut confirmé à l'enquête
	22	0	22	Présumés signataires qui n'ont pas participé à l'enquête
		13	13	Non inclus dans la liste envoyée à la firme de sondage, car protocole signé après le 30 juin 2005
Total – Estimé	417	50	467	
Total – Connu**	382	32	414	

* Statut paraissant dans la liste fournie à la firme de sondage en novembre 2005.

** Le nombre « connu » ne tient pas compte des estimations (en grisé).

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

présupposés non signataires qui n'ont pas été joints par l'enquête.

Dans le tableau 13, nous présentons les différentes composantes de ce nombre estimé total pour les CPE. Notons que ce nombre est plus élevé que celui paraissant dans le tableau 9 du rapport de la firme parce qu'on y a ajouté les 13 CPE dont nous n'avons pas envoyé les coordonnées à Écho Sondage puisqu'ils ont signé un protocole après le 30 juin 2005.

Nous présentons aussi dans le tableau 13 le nombre de CPE dit « connu » à la suite des enquêtes auprès des CPE. Ce nombre « connu » est obtenu de la même manière que le nombre total

estimé, sauf qu'il ne comprend pas les estimations (en grisé dans le tableau).

Selon l'estimation, le nombre total de CPE signataires d'un protocole s'établirait à 467, dont 417 ayant signé le protocole avant le 1^{er} juillet 2005. Le même exercice effectué pour les CLSC permet d'estimer à 106 le nombre total de signataires¹³, dont 96 avant le 1^{er} juillet 2005.

Le tableau 14 met en parallèle le nombre de CPE signataires selon trois « sources ». Aux fins de l'administration des enquêtes, on peut voir que les données du Ministère en date de novembre 2005 auraient sous-estimé de 17 % le nombre réel de CPE signataires d'un protocole avant le 1^{er} juillet 2005, soit 72 CPE en moins.

Tableau 14
Nombre, sous-dénombrement et proportion de CPE signataires d'un protocole, selon différentes sources d'information

	CPE signataires avant le 1 ^{er} juillet 2005	CPE signataires après le 30 juin 2005	Total CPE signataires
Nombre de CPE signataires			
Établi d'après les données du Ministère (nov. 2005)	345	13	358
Connu à la suite des enquêtes auprès des CPE (déc. 2005)	382	32	414
Estimé d'après les résultats des enquêtes	417	50	467
Sous-dénombrement dans les données du Ministère*			
vs Connu à la suite des enquêtes (déc. 2005)	9,7 %	59,4 %	13,5 %
vs Estimé d'après les résultats des enquêtes	17,3 %	74,0 %	23,3 %
Proportion de CPE signataires vs total de CPE (963**)			
Établi d'après les données du Ministère (nov. 2005)	35,8 %		37,2 %
Connu à la suite des enquêtes (déc. 2005)	39,7 %		43,0 %
Estimé d'après les résultats des enquêtes	43,3 %		48,5 %

* Sous réserve que des CPE ont pu envoyer une copie de leur protocole au Ministère entre novembre 2005 et le moment de l'enquête.

** Il s'agit du nombre total de CPE excluant les CPE autochtones, soit 963.

Sources : Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, Enquêtes auprès des CPE signataires et non signataires, Évaluation des protocoles CLSC-CPE, 2006.

13. Ce nombre est plus élevé que ce qui est présenté au tableau 10 du rapport de la firme, car il inclut trois CLSC dont les coordonnées ne lui avaient pas été fournies, ces CLSC ayant signé leur premier protocole après le 30 juin 2005.

Plus largement, en comparaison du nombre estimé total de CPE signataires, les données du Ministère de novembre 2005 sous-estimeraient de 23 % le nombre réel de CPE signataires, soit 109 CPE en moins. Il importe toutefois de signaler ici que des CPE ont pu faire parvenir une copie de leur protocole au Ministère durant l'intervalle d'environ deux mois qui s'est écoulé entre la constitution des listes et la tenue des enquêtes.

Par ailleurs, on peut aussi voir au tableau 14 que, selon l'estimation, ce serait presque la moitié des CPE de l'ensemble du Québec, exception faite des CPE autochtones, qui auraient signé un protocole.

3.8 Traitement et analyse des données

Le traitement des données issues des enquêtes a été effectué conjointement par les deux conseillères en évaluation du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine et la firme de sondage. La partie conceptuelle, à savoir la conception de nouvelles variables à partir des variables de base et de tableaux comprenant le croisement de variables, ainsi que la validation des résultats obtenus ont été effectuées par les conseillères du Ministère. La partie technique, soit le traitement informatique des demandes des conseillères à l'aide du logiciel SPSS, a été effectuée par la firme de sondage.

Plusieurs nouvelles variables ont été créées afin d'exploiter au mieux les données colligées. La plupart de ces nouvelles variables sont de conception relativement simple, mais l'une d'elles demande plus amples explications. Il s'agit de la variable ayant trait aux raisons données par les CPE et les CLSC non signataires pour ne pas avoir signé de protocole (voir p. 108 du rapport).

Pour la création de cette variable, nous avons fait la synthèse de tous les renseignements collectés auprès des établissements non signataires à ce sujet. On se rappellera que les CPE et les CLSC avaient à se prononcer sur le degré d'importance qu'ils accordaient à divers énoncés faisant référence à des raisons possibles pour lesquelles ils n'avaient pas conclu de protocole (sept énoncés dans le cas des CPE, six énoncés dans le cas des CLSC)¹⁴. Ils devaient évaluer ce degré d'im-

portance sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifiait que ce n'était pas une raison pour eux et 4, qu'il s'agissait d'une raison très importante pour laquelle leur établissement n'avait pas signé de protocole. Il leur était aussi demandé par la suite, sous forme de question ouverte, s'il y avait une autre raison importante pour laquelle ils n'avaient pas signé de protocole CLSC-CPE.

La nouvelle variable créée en est une de type « réponses multiples¹⁵ ». Nous avons d'abord posé que, lorsque les établissements avaient répondu « 3 » ou « 4 » au sujet d'un énoncé, cela signifiait que c'était une raison de non-signature pour eux. Cela étant, il y avait déjà la possibilité, peu probable, que des CPE aient donné sept réponses et les CLSC, six réponses. Nous avons ensuite considéré les raisons indiquées en réponse à la question ouverte. Cependant, lorsqu'un établissement mentionnait, en réponse à cette question, des raisons qui recoupaient le sens de l'un des énoncés auquel il avait déjà accordé une importance de degré 3 ou 4, sa réponse à la question ouverte n'était pas retenue. Pour ne donner qu'un exemple, nous n'aurons pas retenu la réponse « Le support et les ressources du CLSC sont difficiles à avoir et, si une entente est signée, ça ne va sûrement pas changer » donnée par un CPE à la question ouverte s'il a, en même temps, accordé la cote 3 ou 4 à l'énoncé « Nous ne croyons pas que le CPE recevrait plus de services du CLSC s'il y avait un protocole ». En définitive, pour la grande majorité des CPE et des CLSC, seulement deux réponses ont été retenues à titre de raisons de ne pas avoir signé de protocole. Pour une mince proportion, le nombre de réponses retenues a pu aller jusqu'à cinq.

Signalons enfin que l'analyse des données faisant appel à la statistique descriptive a été effectuée par les deux conseillères en évaluation du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine responsables de la présente évaluation.

14. Voir les questionnaires d'enquête présentés à l'annexe 4.

15. Par exemple, la variable « Avantages des protocoles » dans le cas des établissements signataires.

Annexe 3

Rapport méthodologique de la firme Écho sondage

**Enquêtes téléphoniques auprès des
CPE et des CLSC signataires et non signataires
d'un protocole d'entente CLSC-CPE dans le cadre de
l'évaluation des protocoles CLSC-CPE**

Rapport méthodologique

*Ministère de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine*

Juin 2006

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
Présentation	1
1. Paramètres méthodologiques	2
1.1. Population.....	2
1.2. Prétest et mise au point du questionnaire.....	2
1.3. Entrevues téléphoniques	3
1.4. Consignes utilisées	5
1.5. Opérations de terrain.....	7
1.6. Transfuges	11
1.7. Précision statistique	18



Présentation

Le présent rapport rend compte des résultats des opérations de terrain réalisées dans le cadre de l'évaluation des protocoles CLSC-CPE. Ces sondages téléphoniques consistaient à interroger les clientèles suivantes :

- Tous les CPE signataires d'un protocole CLSC-CPE;
- Les CPE non signataires d'un protocole;
- Tous les CLSC signataires d'un protocole;
- Et tous les CLSC non signataires d'un protocole.

1. Paramètres méthodologiques

Dans cette section, nous présentons les détails des principaux paramètres méthodologiques qui ont servi à la réalisation des sondages pour le compte du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

1.1. Population

Les données de population ont été fournies par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Mentionnons que, pour les CPE non signataires, un sous-ensemble a été échantillonné à partir d'un générateur aléatoire.

1.2. Prétest et mise au point du questionnaire

Le questionnaire a été informatisé à partir d'une version fournie par le requérant. Le prétest a été réalisé le 9 décembre 2005 en présence de deux représentantes du Ministère. Des modifications mineures ont été apportées au questionnaire.

1.3. Entrevues téléphoniques

Toutes les entrevues se sont déroulées entre le 9 décembre 2005 et le 17 janvier 2006 pour les CPE et entre le 9 décembre 2005 et le 16 janvier 2006 pour les CLSC, et ce, à partir de notre central téléphonique à Montréal. Le détail de ces cueillettes est présenté aux tableaux 1 et 2.

Tableau 1
Date de réalisation des entrevues téléphoniques pour les CPE

	CPE signataires		CPE non signataires	
	N	%	N	%
09 décembre 2005	21	6,5	15	4,8
12 décembre 2005	50	15,5	44	14,2
13 décembre 2005	58	18,0	42	13,5
14 décembre 2005	12	3,7	8	2,6
15 décembre 2005	49	15,2	49	15,8
16 décembre 2005	27	8,4	22	7,1
19 décembre 2005	41	12,7	19	6,1
20 décembre 2005	18	5,6	11	3,5
21 décembre 2005	11	3,4	21	6,8
03 janvier 2006	3	0,9	7	2,3
04 janvier 2006	7	2,2	6	1,9
05 janvier 2006	6	1,9	6	1,9
06 janvier 2006	6	1,9	-	-
09 janvier 2006	8	2,5	-	-
10 janvier 2006	3	0,9	9	2,9
11 janvier 2006	-	-	17	5,5
12 janvier 2006	-	-	21	6,8
13 janvier 2006	2	0,6	7	2,3
16 janvier 2006	-	-	6	1,9
17 janvier 2006	1	0,3	-	-
Total	323	100 %	310	100 %

Tableau 2
Date de réalisation des entrevues téléphoniques pour les CLSC

	CLSC signataires		CLSC non signataires	
	N	%	N	%
09 décembre 2005	10	11,1	4	9,8
12 décembre 2005	17	18,9	7	17,1
13 décembre 2005	13	14,4	7	17,1
14 décembre 2005	3	3,3	2	4,9
15 décembre 2005	8	8,9	1	2,4
16 décembre 2005	4	4,4	2	4,9
19 décembre 2005	5	5,6	4	9,8
20 décembre 2005	3	3,3	-	-
21 décembre 2005	1	1,1	1	2,4
03 janvier 2006	1	1,1	1	2,4
04 janvier 2006	5	5,6	-	-
05 janvier 2006	5	5,6	3	7,3
06 janvier 2006	1	1,1	2	4,9
09 janvier 2006	4	4,4	-	-
10 janvier 2006	2	2,2	1	2,4
11 janvier 2006	2	2,2	2	4,9
12 janvier 2006	3	3,3	2	4,9
13 janvier 2006	1	1,1	-	-
16 janvier 2006	2	2,2	2	4,9
Total	90	100 %	41	100 %

La durée des entrevues pour chacune des clientèles¹ est la suivante :

- ✓ CPE signataires 20 minutes, 48 secondes
- ✓ CPE non signataires 7 minutes, 5 secondes
- ✓ CLSC signataires 22 minutes, 9 secondes
- ✓ CLSC non signataires 8 minutes, 4 secondes

1. Statut déterminé au moment de l'entrevue (voir section 1.6).

1.4. Consignes utilisées

Les consignes utilisées pour les CPE et les CLSC étaient les suivantes.

Consigne pour les CPE

Bonjour, mon nom est... Je vous appelle de la firme Écho pour une enquête concernant les protocoles d'entente CLSC-CPE. L'enquête est menée par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, en collaboration avec les associations nationales de CPE et d'autres partenaires. Votre opinion est très importante pour nous et nous vous assurons que les renseignements fournis demeureront confidentiels et serviront aux seules fins de cette enquête. Acceptez-vous de répondre aux questions?

Avant de commencer, je tiens à préciser que, tout au long de cet entretien, nous utiliserons le terme « CLSC » pour désigner tout autant le CLSC que la nouvelle entité, le centre de santé et de services sociaux qui a récemment intégré les CLSC.

Consigne pour les CLSC signataires

Bonjour,

Mon nom est... Je vous appelle de la firme Écho pour une enquête concernant les protocoles d'entente CLSC-CPE. L'enquête est menée par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, en collaboration avec l'Association des CLSC et des CHSLD, devenue l'AQESSS, et d'autres partenaires. L'enquête concerne les protocoles d'entente CLSC-CPE. Je sollicite votre participation à titre de répondant pour le CLSC... (le nommer), et ce, même si le CLSC est maintenant intégré à un CSSS. Est-ce que vous avez eu un rôle dans la mise en œuvre ou l'application du protocole au CLSC?

***Si oui :** Votre opinion est très importante pour nous. Les renseignements que vous fournirez demeureront confidentiels et serviront aux seules fins de cette enquête. Acceptez-vous de répondre aux questions?*

...

***Si non :** Y a-t-il quelqu'un d'autre dans votre établissement qui connaît le protocole et qui serait mieux placé que vous pour répondre aux questions?*

***Si oui :** Remercier, prendre le nom et les coordonnées et contacter la personne.*

***Si non :** Je vais donc vous demander de répondre au mieux de votre connaissance au questionnaire. C'est très important pour nous d'avoir l'opinion de représentants de chaque CLSC. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, n'hésitez pas à me le dire. Les renseignements que vous fournirez demeureront confidentiels et serviront aux seules fins de cette enquête. Acceptez-vous de répondre aux questions?*

Consigne pour les CLSC non signataires

Bonjour,

*Mon nom est... Je vous appelle de la firme Écho pour une enquête concernant les protocoles d'entente CLSC-CPE. L'enquête est menée par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, en collaboration avec l'Association des CLSC et des CHSLD, devenue l'AQESSS, et d'autres partenaires. Je sollicite votre participation à titre de répondant pour le CLSC... (le nommer), et ce, même si le CLSC est maintenant intégré à un CSSS. **Est-ce que vous travailliez dans l'équipe Famille-enfance-jeunesse au CLSC avant la création du CSSS?***

***Si oui :** Votre opinion est très importante pour nous. Les renseignements que vous fournirez demeureront confidentiels et serviront aux seules fins de cette enquête. Acceptez-vous de répondre aux questions?*

***Si non :** Y a-t-il quelqu'un d'autre dans votre établissement qui avait des responsabilités dans l'équipe Famille-enfance-jeunesse du CLSC avant la création du CSSS?*

***Si oui :** Remercier, prendre le nom et les coordonnées et contacter la personne.*

***Si non :** Je vais donc vous demander de répondre au mieux de votre connaissance au questionnaire. C'est très important pour nous d'avoir l'opinion de représentants de chaque CLSC. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, n'hésitez pas à me le dire. Les renseignements que vous fournirez demeureront confidentiels et serviront aux seules fins de cette enquête. Acceptez-vous de répondre aux questions?*

1.5. Opérations de terrain

Diverses méthodes peuvent être utilisées afin de calculer un taux de réponse. Nous utilisons comme base de référence pour nos calculs la méthode de l'Association professionnelle de recherche en marketing² et de l'Association de l'industrie de la recherche marketing et sociale³. Les taux de réponse pour chacune des clientèles sondées sont présentés aux tableaux 3 à 6. Ces taux de réponse varient entre 87,8 % et 96,8 %.

2. Pour la formule du taux de réponse, se référer au site suivant : <http://www.mria-arim.ca/COMMITTEES/Response.asp>

3. Pour la formule du taux de réponse, se référer au site suivant : http://www.airms.org/pages/fr/calcul_taux.htm

Tableau 3
Rapport de terrain pour les CPE signataires

Disposition finale	Nombre de numéros	Totaux	Nombre d'appels	Nombre d'appels par numéro
A Numéros invalides		0	0	0,0
▪ Discontinué	0		0	0,0
▪ Télécopieurs	0		0	0,0
▪ Résidentiels	0		0	0,0
B Numéros hors échantillon		4	11	2,8
▪ Incapacité à répondre ⁴	3		8	2,7
▪ Numéros doubles	0		0	0,0
▪ Problèmes de communication ⁵	1		3	3,0
C Numéros à l'éligibilité non établie		0	0	0,0
▪ Pas de réponse ⁶	0		0	0,0
D Numéros éligibles sans entrevues complétées		18	165	9,2
▪ Autres	1		12	12,0
▪ Non disponibles avant la fin du sondage	8		105	13,1
▪ Incomplets	0		0	0,0
▪ Refus	4		10	2,5
▪ Refus 2 ^e instance	0		0	0,0
▪ Refus catégoriques	3		14	4,7
▪ Rendez-vous	2		24	12,0
E Entrevues complétées		323	1 294	4,0
▪ Complétées	323		1 294	4,0
TOTAL	345	345	1 470	4,3

Taux de réponse

Association professionnelle de recherche en marketing	94,7 %
Association de l'industrie de la recherche marketing et sociale	94,7 %

4. Aucune personne dans l'établissement n'était en mesure de répondre au questionnaire.
5. Ne parle pas suffisamment le français.
6. Pour qu'un numéro puisse être classé dans la catégorie « Pas de réponse », il doit correspondre à un numéro qui a toujours été sans réponse tout au long de la cueillette des données. Ainsi, par exemple, un rendez-vous non complété pour lequel il n'y a pas de réponse au moment du rappel doit être considéré comme un « Rendez-vous non complété » et non pas comme un « Pas de réponse ».

Tableau 4
Rapport de terrain pour les CPE non signataires

Disposition finale	Nombre de numéros	Totaux	Nombre d'appels	Nombre d'appels par numéro
A Numéros invalides		1	1	1,0
▪ Discontinué	0		0	0,0
▪ Télécopieurs	0		0	0,0
▪ Résidentiels	1		1	1,0
B Numéros hors échantillon		16	58	3,6
▪ Incapacité à répondre	5		17	3,4
▪ Numéros doubles	0		0	0,0
▪ Problèmes de communication	11		41	3,7
C Numéros à l'éligibilité non établie		1	6	6,0
▪ Pas de réponse	1		6	6,0
D Numéros éligibles sans entrevues complétées		42	378	9,0
▪ Autres	2		9	4,5
▪ Non disponibles avant la fin du sondage	28		283	10,1
▪ Incomplets	1		1	1,0
▪ Refus	2		5	2,5
▪ Refus 2 ^e instance	0		0	0,0
▪ Refus catégoriques	1		1	1,0
▪ Rendez-vous	8		79	9,9
E Entrevues complétées		310	1 089	3,5
▪ Complétées	310		1 089	3,5
TOTAL	370	370	1 532	4,1

Taux de réponse

Association professionnelle de recherche en marketing	87,8 %
Association de l'industrie de la recherche marketing et sociale	87,8 %

Tableau 5
Rapport de terrain pour les CLSC signataires

Disposition finale	Nombre de numéros	Totaux	Nombre d'appels	Nombre d'appels par numéro
A Numéros invalides		0	0	0,0
▪ Discontinué	0		0	0,0
▪ Télécopieurs	0		0	0,0
▪ Résidentiels	0		0	0,0
B Numéros hors échantillon		0	0	0,0
▪ Incapacité à répondre	0		0	0,0
▪ Numéros doubles	0		0	0,0
▪ Problèmes de communication	0		0	0,0
C Numéros à l'éligibilité non établie		0	0	0,0
▪ Pas de réponse	0		0	0,0
D Numéros éligibles sans entrevues complétées		3	50	16,7
▪ Autres	1		9	9,0
▪ Non disponibles avant la fin du sondage	2		41	20,5
▪ Incomplets	0		0	0,0
▪ Refus	0		0	0,0
▪ Refus 2 ^e instance	0		0	0,0
▪ Refus catégoriques	0		0	0,0
▪ Rendez-vous	0		0	0,0
E Entrevues complétées		90	692	7,7
▪ Complétées	90		692	7,7
TOTAL	93	93	742	8,0

Taux de réponse

Association professionnelle de recherche en marketing	96,8 %
Association de l'industrie de la recherche marketing et sociale	96,8 %

Tableau 6
Rapport de terrain pour les CLSC non signataires

Disposition finale	Nombre de numéros	Totaux	Nombre d'appels	Nombre d'appels par numéro
A Numéros invalides		0	0	0,0
▪ Discontinué	0		0	0,0
▪ Télécopieurs	0		0	0,0
▪ Résidentiels	0		0	0,0
B Numéros hors échantillon		1	9	9,0
▪ Incapacité à répondre	1		9	9,0
▪ Numéros doubles	0		0	0,0
▪ Problèmes de communication	0		0	0,0
C Numéros à l'éligibilité non établie		1	20	20,0
▪ Pas de réponse	1		20	20,0
D Numéros éligibles sans entrevues complétées		4	71	17,8
▪ Autres	0		0	0,0
▪ Non disponibles avant la fin du sondage	3		51	17,0
▪ Incomplets	0		0	0,0
▪ Refus	0		0	0,0
▪ Refus 2 ^e instance	0		0	0,0
▪ Refus catégoriques	0		0	0,0
▪ Rendez-vous	1		20	20,0
E Entrevues complétées		41	349	8,5
▪ Complétées	41		349	8,5
TOTAL	47	47	449	9,6

Taux de réponse

Association professionnelle de recherche en marketing	89,1 %
Association de l'industrie de la recherche marketing et sociale	89,2 %

1.6. Transfuges

Cette section est consacrée dans un premier temps à l'analyse des transfuges, c'est-à-dire les CPE ou les CLSC dont le statut de signataire ou de non signataire s'est révélé différent de celui fourni par le requérant. Dans un deuxième temps, nous déterminons les populations de base à partir du nombre de transfuges observés suite aux entrevues téléphoniques.

TRANSFUGES - CPE

Tel que présenté au tableau 7, on note que sur les 310 CPE présumés non signataires que nous avons contactés, 254 ont conservé le statut de non signataires, 37 ont été reclassés signataires, et 19 ont été classés non admissibles en raison de la date de signature du protocole qui était trop récente. Quant aux 323 CPE présumés signataires, ils ont tous conservé leur statut, à l'exception d'un seul qui est devenu non signataire.

Tableau 7
Transfuges pour les CPE

Statut présumé	Reclassification suite aux entrevues				Total
	Non signataires	Signataires	Non admissibles (signataires)	Non admissibles (non signataires)	
Non signataires	254	37	19	0	310
Signataires	0	322	0	1	323
TOTAL	254	359	19	1	633

TRANSFUGES - CLSC

Le même exercice, mais cette fois pour les CLSC, est présenté au tableau 8. On y voit que nous avons rejoint 41 CLSC présumés non signataires. De ce nombre, 32 se sont révélés toujours non signataires lors de l'entrevue, trois ont été reclassés signataires, alors que six se sont révélés non admissibles étant donné la date trop récente de la signature du protocole. Parmi les 90 CLSC présumés signataires, tous ont confirmé leur classement initial.

Tableau 8
Transfuges pour les CLSC

Statut présumé	Reclassification suite aux entrevues			Total
	Non signataires	Signataires	Non admissibles (signataires)	
Non signataires	32	3	6	41
Signataires	0	90	0	90
TOTAL	32	93	6	131

POPULATION DE BASE - CPE

Le tableau 9, quant à lui, permet d'extrapoler les populations de base pour les CPE. Ainsi, l'estimation de la population de base pour les **CPE non signataires** se calcule de la façon suivante :

254 CPE présumés non signataires ayant confirmé leur statut suite aux entrevues

+

48,3 CPE ($59 \times (254/310)$), résultant de la reclassification des 59 CPE présumés non signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire en fonction de la répartition des 310 CPE présumés non signataires selon le statut attribué suite aux entrevues

+

190,9 CPE ($233 \times (254/310)$), résultant de la reclassification des 233 CPE présumés non signataires et hors échantillon en fonction de la répartition des 310 CPE présumés non signataires selon le statut attribué suite aux entrevues

+

1 CPE présumé signataire reclassé CPE non signataire suite à l'entrevue

=

Donc, l'estimation de la population de base pour les CPE non signataires est de 494,2 CPE.

De même, l'estimation de la population de base pour les **CPE signataires** se calcule de la façon suivante :

37 CPE présumés non signataires reclassés signataires suite aux entrevues

+

7,0 CPE ($59 \times (37/310)$), résultant de la reclassification des 59 CPE présumés non signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire en fonction de la répartition des 310 CPE présumés non signataires selon le statut attribué suite aux entrevues

+

27,8 CPE ($233 \times (37/310)$), résultant de la reclassification des 233 CPE présumés non signataires et hors échantillon en fonction de la répartition des 310 CPE présumés non signataires selon le statut attribué suite aux entrevues

+

1 CPE présumé non signataire reclassé CPE signataire suite à l'entrevue

+

322 CPE présumés signataires ayant confirmé leur statut suite aux entrevues

+

22 CPE présumés signataires et qui n'ont pas répondu au questionnaire. Tous ont conservé leur statut de signataires puisque seulement un CPE sur les 323 est passé de signataire à non signataire

=

Donc, l'estimation de la population de base pour les CPE signataires est de 416,8 CPE.

Tableau 9
Population de base pour les CPE

Statut présumé	Reclassification suite aux entrevues				Total
	Non signataires	Signataires	Non admissibles (signataires)	Non admissibles (non signataires)	
Non signataires	254	37	19	0	310
	81,9 %	11,9 %	6,1 %	0	100 %
	48,3	7,0	3,6	0	Distribution des 59 CPE présumés non signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire (excluant l'incomplet, qui est un signataire).
	190,9	27,8	14,3	0	
	0	1	0	0	Distribution des 233 CPE présumés non signataires hors échantillon.
	0	322	0	1	
Signataires	0	22	0	0	Un CPE présumé non signataire, reclassé signataire avec entrevue incomplète.
	1	0	0	0	
	0	22	0	0	22 CPE présumés signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire.
	1	0	0	0	
	0	0	0	0	Un CPE présumé signataire, reclassé CPE non signataire (case en gris foncé).
	0	0	0	0	
TOTAL	494,2	416,8	36,9		948

POPULATION DE BASE - CLSC

Pour les **CLSC non signataires** (tableau 10), nous évaluons la population de base de la façon suivante :

32 CLSC présumés non signataires ayant confirmé leur statut suite aux entrevues

+

4,7 CLSC ($6 \times (32/41)$), résultant de la reclassification des 6 CLSC présumés non signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire en fonction de la répartition des 41 CLSC présumés non signataires selon le statut attribué suite aux entrevues

=

Donc, l'estimation de la population de base pour les CLSC non signataires est de 36,7 CLSC.

De même, l'estimation de la population de base pour les **CLSC signataires** se calcule ainsi :

3 CLSC présumés non signataires reclassés signataires suite aux entrevues

+

0,4 CLSC ($6 \times (3/41)$), résultant de la reclassification des 6 CLSC présumés non signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire en fonction de la répartition des 41 CLSC présumés non signataires selon le statut attribué suite aux entrevues

+

90 CLSC présumés signataires ayant confirmé leur statut suite aux entrevues

+

3 CLSC présumés signataires et qui n'ont pas répondu au questionnaire. Tous ont conservé leur statut de signataires

=

Donc, l'estimation de la population de base pour les CLSC signataires est de 96,4 CLSC.

Tableau 10
Population de base pour les CLSC

Statut présumé	Reclassification suite aux entrevues			Total
	Non signataires	Signataires	Non admissibles (signataires)	
Non signataires	32	3	6	41
	78,0 %	7,3 %	14,6 %	100 %
	Distribution des six CLSC présumés non signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire.			
Signataires	4,7	0,4	0,9	6
	0	90	0	90
	Trois CLSC présumés signataires qui n'ont pas répondu au questionnaire.			
	0	3	0	3
TOTAL	36,7	96,4	6,9	140

1.7. Précision statistique

Pour les CPE, la précision statistique⁷ pour les deux échantillons est présentée au tableau 11. Dans le cas des CLSC, étant donné que nous avons interrogé pratiquement l'ensemble des CLSC, le concept de marge d'erreur ne s'applique pas.

Tableau 11
Précision statistique

Pourcentage mesuré	Marge d'erreur			
	CPE signataires N = 359	CPE non signataires N = 254	CLSC signataires	CLSC non signataires
5 % et 95 %	± 0,8 %	± 1,9 %	S. O.	S. O.
10 % et 90 %	± 1,2 %	± 2,6 %	S. O.	S. O.
15 % et 85 %	± 1,4 %	± 3,1 %	S. O.	S. O.
20 % et 80 %	± 1,5 %	± 3,4 %	S. O.	S. O.
25 % et 75 %	± 1,7 %	± 3,7 %	S. O.	S. O.
30 % et 70 %	± 1,8 %	± 3,9 %	S. O.	S. O.
35 % et 65 %	± 1,8 %	± 4,1 %	S. O.	S. O.
40 % et 60 %	± 1,9 %	± 4,2 %	S. O.	S. O.
45 % et 55 %	± 1,9 %	± 4,3 %	S. O.	S. O.
50 %	± 1,9 %	± 4,3 %	S. O.	S. O.

Ainsi, l'erreur maximale pour les CPE signataires est inférieure à 2 % (± 1,9 %) et, pour les CPE non signataires, elle est de ± 4,3 %.

7. Les paramètres pour calculer la précision statistique sont : un niveau de confiance à 95 % avec un effet de plan de « 1 », une population de 417 pour les CPE signataires et de 494 pour les CPE non signataires.

Annexe 4
Outils d'évaluation

Grille d'entrevue pour les groupes de discussion avec les CPE signataires d'un protocole CLSC-CPE

Présentation des participantes

- 1- Avant de commencer à discuter de certains aspects précis, nous allons faire un tour de table afin que chacune de vous s'identifie. Je vous demanderais de me dire votre nom, le nom de votre CPE et l'endroit où il se situe.

Au cours de la rencontre, on va aborder successivement ce qui se passait avant la signature du protocole, comment ça s'est passé au moment de l'établissement du protocole et comment il a été appliqué par la suite. On va donc essayer, dans le cours de la discussion, de s'en tenir à l'étape particulière qui est abordée.

J'aimerais d'abord que vous nous donniez quelques détails sur ce qui se passait avant de signer un protocole pour la première fois.

- 2- D'abord, j'aimerais que vous nous parliez des relations que vous aviez, ou que vous n'aviez pas, avec le CLSC avant de signer le protocole.
 - Qu'est-ce qui vous a motivées à établir un protocole avec le CLSC?
 - Qui a été à l'origine de la démarche visant à implanter un protocole? Est-ce une initiative de votre part ou plutôt celle du CLSC, ou encore des deux? La démarche a-t-elle impliqué seulement votre CPE ou aussi d'autres CPE (par exemple, à une table de concertation)?
(sous-questions éventuelles):
 - Est-ce qu'il vous arrivait d'accueillir des enfants référés par le CLSC? Et si oui, comment ça se passait?

Nous allons maintenant parler plus précisément de la réservation de places pour les CLSC.

- 3- Considérant que la notion de places réservées peut être comprise de manière différente d'un CPE à l'autre, d'entrée de jeu, je vais donc vous demander :

Une place réservée, qu'est-ce que ça signifie pour vous?

(précision éventuelle) :

Toujours la même place, pouvant être occupée exclusivement par des enfants référés par le CLSC.
Toujours la même place mais qui peut, à certains moments, être occupée par des enfants non référés par le CLSC. Une place indéterminée, c'est-à-dire n'importe quelle place qui se libère dans le CPE peut devenir disponible pour le CLSC.

- 4- Lors de la première signature d'un protocole, quel nombre ou pourcentage de places votre CPE a-t-il réservé pour le CLSC?
 - Est-ce qu'il y avait des caractéristiques associées à ces places réservées, comme par exemple dans tel groupe d'âge, en installation ou en milieu familial, pour une période précise dans l'année, pour un profil des enfants référés, etc., et pourquoi ce nombre ou ce pourcentage?
 - Comment le nombre et les caractéristiques de ces places ont-ils été déterminés?
(sous-questions éventuelles) :
 - Le CLSC vous a-t-il fait des demandes précises?
 - Dans le cas où plusieurs CPE ont discuté en même temps avec le CLSC, comment ça s'est passé?

Nous allons maintenant aborder les processus d'entrée et de sortie des places réservées pour le CLSC.

- 5- Tout d'abord, combien parmi vous ont accueilli dans leur CPE un, ou plusieurs, enfant référé par le CLSC?
- 6- J'aimerais savoir comment le CLSC a eu accès à ces places réservées au tout début du protocole? Et par la suite? Est-ce qu'il y a une procédure particulière?
- 7- En réponse à une demande du CLSC, dans quelle proportion des cas vous est-il impossible d'accueillir l'enfant qu'il veut vous référer, ou encore, dans quelle proportion y a-t-il des délais? Pour quelles raisons?
- 8- Y a-t-il des conditions posées par le CPE ou le CLSC et qui sont rattachées à l'occupation des places réservées [par des enfants référés par le CLSC]?
(précision éventuelle):
Par exemple, existence d'un plan de services individualisés [PSI], engagement des parents dans le processus, etc.
- 9- Qu'est-ce qui fait qu'un enfant « sort » d'une place réservée? Autrement dit, à quel moment et dans quelles circonstances considérez-vous qu'une place réservée devient libre?
(sous-questions éventuelles):
 - Est-ce qu'il y a une durée maximum de fréquentation d'une place réservée?
 - Que deviennent les enfants qui « sortent » des places réservées?
- 10- (S'il y a lieu) Je m'adresse maintenant à celles pour qui une place réservée ne correspond pas forcément à une place précise dans le CPE. J'aimerais savoir : Lorsqu'une place se libère dans votre CPE, comment établissez-vous la priorité entre offrir la place au CLSC ou l'offrir à des parents inscrits sur la liste d'attente du CPE?

Nous allons maintenant examiner comment les places réservées pour le CLSC ont été occupées au cours de la dernière année, plus exactement entre septembre 2004 et septembre 2005.

- 11- J'aimerais que vous nous parliez de la fréquentation de votre CPE par les enfants référés par le CLSC entre septembre 2004 et septembre 2005 : la durée, la régularité de la fréquentation, à temps plein ou à temps partiel, le milieu de garde, etc.?
- 12- Est-il arrivé qu'un enfant référé par le CLSC ne fréquente pas le CPE aussi assidûment que prévu? Que se passe-t-il alors?
- 13- Au cours de la dernière année (entre septembre 2004 et septembre 2005), est-ce que c'est arrivé que, pendant certaines périodes, il n'y ait pas d'enfants référés par le CLSC dans une ou des places réservées?
Et si oui, durant ces périodes-là, qu'est-ce qui est arrivé avec ces places?
(sous-question éventuelle):
 - Est-ce qu'il y a une durée maximum d'inoccupation?
- 14- (S'il y a lieu) Pour celles d'entre vous qui comblent la place réservée avec un autre enfant après un certain temps, j'aimerais savoir comment ça se passe dans ces cas-là.
 - Y a-t-il des formalités à remplir?
 - Si le CLSC vous demande d'accueillir un enfant alors que la place réservée est occupée par un autre enfant, qu'est-ce qui arrive?
 - D'un point de vue administratif, comment fonctionnez-vous pour faire occuper une place réservée pour le CLSC par un enfant autre que référé par le CLSC? Est-ce que ça pose des difficultés particulières?
- 15- S'il y a lieu, d'après votre expérience, pour quelles raisons des places réservées sont-elles restées inoccupées à certains moments?

Évaluation annuelle des places réservées

16- Le nombre ou les caractéristiques des places réservées ont-ils été rediscutés entre vous et le CLSC depuis la signature du protocole la première fois?

Pourquoi avez-vous fait cette révision ou pourquoi n'en avez-vous pas fait?

17- Si c'est le cas, quand la révision a-t-elle eu lieu et comment ça s'est passé?

(sous-questions éventuelles) :

- Qu'est-ce qui a été décidé à la suite de vos échanges avec le CLSC?
- Est-ce que la décision qui a été prise suite à cette rediscussion du protocole entre vous et le CLSC a été formalisée dans une entente écrite?

En terminant

18- Avez-vous quelque chose à ajouter concernant l'un ou l'autre aspect de la réservation de places en CPE pour les CLSC? Des difficultés particulières que vous avez rencontrées ou des éléments facilitants?

19- J'aimerais que vous nous parliez du soutien que le CLSC est censé vous accorder pour le travail avec les enfants référés. D'abord, comment le CLSC vous soutient-il? Est-ce que ce soutien est satisfaisant? Et sinon, qu'est-ce que vous aimeriez qu'il se passe?

20- Avez-vous autre chose à ajouter ou des suggestions concernant les protocoles dans leur ensemble?

Je vous remercie.

Enquête téléphonique auprès des CPE signataires d'un protocole CLSC-CPE

INFORMATION PRÉALABLE

(À remplir par l'interviewer)

- Nom du CPE
- Code postal
- Région
- Date d'ouverture du CPE
- Date de signature du protocole

SECTION 1 : État de situation

- 1- L'enquête concerne les protocoles d'entente CLSC-CPE. Ces protocoles prévoient l'échange de services entre les partenaires et la réservation de places en CPE pour des enfants référés par le CLSC. D'après nos informations, votre CPE a signé au moins un protocole d'entente CLSC-CPE. Est-ce exact?
 - Oui
 - Non (passer à la SECTION 6)
- 2- Avez-vous signé un protocole avec un seul CLSC ou avec plusieurs?
 - Un seul (passer à Q4-)
 - Plusieurs
- 3- Avec combien de CLSC avez-vous signé un protocole?
 - _____ (nombre)
 - Ne sait pas
(passer à Q5-)
- 4- Ce protocole est-il toujours en vigueur?
 - Oui (passer à la SECTION 2)
 - Non (passer à Q7-)
- 5- Ces protocoles sont-ils encore tous en vigueur?
 - Oui (passer à la SECTION 2)
 - Non
- 6- Parmi les protocoles que vous avez signés, y en a-t-il au moins un qui est toujours en vigueur?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

(LIRE : Pour les questions qui vont suivre, je vous demanderais de répondre en fonction du premier protocole qui s'est terminé.)

- 7- Quand le protocole a-t-il pris fin?
- Mois _____ Année _____
 - Année _____
 - Ne sait pas
- 8- Qui a pris la décision de mettre fin au protocole?
- Le CPE
 - Le CLSC
 - Le CPE et le CLSC d'un commun accord
 - Ne sait pas
- 9- Quelle est la raison principale pour laquelle il a été décidé de mettre fin au protocole?
(QUESTION OUVERTE)

SECTION 2 : Information relative aux protocoles

Nous allons commencer par examiner comment vous avez eu l'information concernant les protocoles d'entente CLSC-CPE.

- 10- Tout d'abord, que ce soit verbalement ou par écrit, par qui avez-vous entendu parler, pour la première fois, de l'existence des protocoles CLSC-CPE? Est-ce par :
- une association nationale ou un regroupement régional de CPE
 - le CLSC du territoire
 - le ministère de la Famille
 - le département de santé publique
 - un autre CPE
 - une autre source (préciser)
 - ne sait pas
- 11- Avez-vous reçu du ministère de la Famille des documents relatifs aux protocoles CLSC-CPE, tels que le guide d'implantation ou le protocole type?
- Oui
 - Non
 - Ne sait pas
- 12- Depuis 2002, jusqu'à quel point les associations nationales ou les regroupements régionaux de CPE dont vous avez fait partie ont-ils encouragé les CPE à signer un protocole? À votre connaissance, ils les ont :
- fortement encouragés
 - encouragés
 - peu encouragés
 - pas du tout encouragés
 - votre CPE ne faisait pas partie d'une association ou d'un regroupement de CPE (passer à la SECTION 3)
 - ne sait pas

13- Votre association nationale ou votre regroupement régional de CPE ont-ils organisé des rencontres pour vous informer sur les protocoles CLSC-CPE?

- Oui
- Non (passer à la SECTION 3)
- Ne sait pas (passer à la SECTION 3)

14- Avez-vous assisté à l'une de ces rencontres?

- Oui
- Non

(Si la différence entre la date d'ouverture du CPE et la date de la signature du protocole est de moins de 1 an, passer à la SECTION 4.)

(Si la réponse à Q2- est « plusieurs », lire :

Pour le reste du questionnaire, je vous demanderais de répondre en fonction du premier protocole que vous avez conclu avec un CLSC.)

SECTION 3 : Relations antérieures entre les parties

Nous allons maintenant parler des relations entre votre CPE et le CLSC avant la signature du protocole.

15- Avant de signer un protocole, est-il arrivé que le CLSC vous demande d'accueillir un enfant dans votre CPE?

- Oui
- Non (passer à Q18-)
- Ne sait pas (passer à Q18-)

16- Au cours de l'année précédant la signature du protocole, avez-vous accueilli un enfant dans votre CPE à la demande du CLSC?

- Oui
- Non (passer à Q18-)
- Ne sait pas (passer à Q18-)

17- Le CLSC vous offrait-il un soutien particulier pour le travail avec les enfants qu'il vous demandait d'accueillir?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

18- Parmi les énoncés que je vais vous lire, lequel correspondrait le mieux à l'état de vos relations avec le CLSC avant la signature du protocole?

- Vous n'aviez aucune relation (passer à la SECTION 4)
- Vos relations étaient occasionnelles
- Vos relations étaient fréquentes
- Ne sait pas

19- Aviez-vous des ententes écrites de collaboration avec le CLSC avant la signature du protocole?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

SECTION 4 : Mise au point du protocole

Nous allons maintenant examiner comment vous en êtes arrivé à signer un protocole avec le CLSC.

20- Dites-moi, d'abord, qui a pris l'initiative des échanges qui ont mené à l'établissement du protocole?

Est-ce :

- le CPE
- le CLSC
- pas vraiment l'un plutôt que l'autre
- ne sait pas

21- Pourquoi avez-vous décidé d'adhérer à un protocole avec le CLSC?

(QUESTION OUVERTE)

22- Est-ce que les échanges qui ont mené à la signature du protocole avec le CLSC ont impliqué :

- seulement votre CPE
- d'autres CPE en plus du vôtre
- ne sait pas

23- S'agissait-il de discussions dans le cadre d'une table de concertation?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

24- Le contenu du protocole a-t-il été repris à peu près textuellement du protocole type proposé dans le guide d'implantation?

- Oui (passer à Q26-)
- Non
- Ne sait pas

25- Le contenu du protocole a-t-il été :

- surtout proposé par le CLSC
- surtout proposé par le CPE
- proposé autant par l'un que par l'autre
- ne sait pas

26- Le protocole inclut-il la réservation de places en CPE pour des enfants référés par le CLSC?

- Oui (passer à Q31-)
- Non
- Ne sait pas (passer à Q33-)

27- Le protocole donne-t-il une priorité au CLSC pour l'accès aux places du CPE?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

28- Pourquoi le protocole n'inclut-il pas la réservation de places pour le CLSC?

(QUESTION OUVERTE)

(Si Q2- = « Un seul », passer à Q33-.)

- 29- Un autre protocole que vous avez signé inclut-il la réservation de places en CPE pour des enfants référés par le CLSC?
- Oui (LIRE : Veuillez répondre aux questions qui vont suivre en considérant le plus ancien de ces protocoles) (passer à Q31-)
 - Non
 - Ne sait pas (passer à Q33-)
- 30- Un de ces autres protocoles donne-t-il une priorité au CLSC pour l'accès aux places du CPE?
- Oui (passer à Q33-)
 - Non (passer à Q33-)
 - Ne sait pas (passer à Q33-)
- 31- Le protocole avec le CLSC prévoit-il :
- qu'un nombre ou un pourcentage précis de places est réservé (passer à Q33-)
 - qu'un pourcentage indéterminé de places est réservé, jusqu'à concurrence de 5 % des places du CPE
 - ne sait pas (passer à Q33-)
- 32- Après la signature du protocole, des précisions ont-elles été apportées sur le nombre de places réservées?
- Oui
 - Non
 - Ne sait pas
- 33- Durant la période qui a précédé la signature du protocole, vous êtes-vous adressé à un conseiller du ministère de la Famille pour avoir des informations ou des conseils?
- Oui
 - Non
 - Ne sait pas
- 34- La démarche qui a mené à conclure le protocole avec le CLSC a pu comporter certaines difficultés, mais a pu aussi être facilitée par certains facteurs. Dans votre cas, avez-vous rencontré des difficultés particulières?
- Oui
 - Non (passer à Q36-)
 - Ne sait pas (passer à Q36-)
- 35- Quelles sont ces difficultés?
(QUESTION OUVERTE)
- 36- À l'inverse, selon vous, y avait-il des facteurs qui ont facilité votre démarche?
- Oui
 - Non (passer au préambule de Q38-)
 - Ne sait pas (passer au préambule de Q38-)
- 37- Quels sont ces facteurs?
(QUESTION OUVERTE)

Nous aimerions maintenant connaître votre appréciation sur différents aspects de la démarche qui vous a conduit à la signature d'une entente avec le CLSC.

Je vais lire quelques énoncés. Sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie que vous n'êtes « pas du tout d'accord » et 4 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?

38- J'ai eu toute l'information qui m'était nécessaire avant d'entreprendre la démarche.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

39- Lors des échanges, j'ai senti que le CLSC était ouvert à entendre mon point de vue.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

40- Lors des échanges, j'ai eu le sentiment que le CLSC reconnaissait mes compétences et mon expérience.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

41- Les décisions entourant le protocole ont été prises d'un commun accord entre le CPE et le CLSC.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

42- Le protocole a-t-il été soumis pour approbation au conseil d'administration de votre CPE?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

(Si [(le protocole a été signé en octobre 2004 ou après) OU (« priorisation ») OU (« sans réservation ni priorisation »)], passer à la SECTION 5.)

43- Le CPE et le CLSC ont-ils rediscuté du nombre de places réservées?

- Oui, à chaque année
- Oui, à une autre fréquence (préciser)
- Non
- Ne sait pas

(Si [(Q4- = Non) OU (Q5- = Non et Q6- = Non)], passer à la SECTION 6.)

SECTION 5 : Application du protocole et retombées

Nous allons maintenant aborder l'application concrète du protocole.

44- Y a-t-il actuellement au CLSC une personne, dont vous avez le nom, qui est responsable du protocole d'entente?

- Oui
- Non (passer à Q46-)
- Ne sait pas (passer à Q46-)

- 45- Quand vous avez besoin de la collaboration ou des services du CLSC, est-ce à cette personne que vous vous adressez?
- Toujours
 - La plupart du temps
 - Parfois
 - Jamais
 - Ne sait pas
- 46- Dans quelle mesure est-ce facile pour vous de joindre une personne du CLSC qui peut répondre à vos demandes? Est-ce :
- très difficile
 - difficile
 - facile
 - très facile
 - ne sait pas

(Si la différence entre la date d'ouverture du CPE et la date de la signature du protocole est de moins de 1 an, passer au préambule de Q48-.)

- 47- Si vous comparez la situation avant et après la signature du protocole, comment évaluez-vous la facilité de joindre une personne du CLSC en mesure de répondre à vos demandes? Diriez-vous que, depuis la signature du protocole, c'est :
- plus facile
 - plus difficile
 - la situation est demeurée inchangée
 - ne sait pas

Nous allons maintenant examiner les services que vous avez échangés avec le CLSC entre septembre 2004 et septembre 2005.

(Si « priorisation », passer à Q52-.)

(Si « sans réservation ni priorisation », passer à Q59-.)

- 48- Considérant que la notion de places réservées peut être comprise de manière différente d'un CPE à l'autre, entre septembre 2004 et septembre 2005, que représentait pour vous une place réservée? Était-ce :
- (1) toujours la même place, pouvant être occupée **exclusivement** par des **enfants référés par le CLSC**
 - (2) toujours la même place mais qui, à certains moments, pouvait être occupée par des **enfants qui n'étaient pas référés par le CLSC**
 - (3) n'importe quelle place qui se libérait dans le CPE pouvait devenir disponible pour le CLSC (passer à Q52-)
 - (4) autre chose (préciser)
 - ne sait pas
- 49- Entre septembre 2004 et septembre 2005, combien de places étaient réservées dans votre CPE pour accueillir des enfants référés par le CLSC?
- _____ (nombre)
 - Ne sait pas (passer à Q50-)

49A- Est-ce le nombre exact ou un nombre approximatif?

- Nombre exact
- Nombre approximatif
- Ne sait pas

50- Ces places réservées étaient-elles :

- en installation seulement
- en milieu familial seulement (passer à Q52-)
- en installation et en milieu familial
- ne sait pas

51- Les places en installation étaient-elles réservées :

- dans des groupes d'âge précis seulement
- dans des groupes multiâges seulement
- dans des groupes d'âge précis et dans des groupes multiâges
- sans spécification d'âge
- ne sait pas

52- Entre septembre 2004 et septembre 2005, avez-vous accueilli des enfants qui vous avaient été référés par le CLSC dans le cadre du protocole CLSC-CPE?

- Oui
- Non (passer à Q59-)

53- Combien d'enfants avez-vous accueillis?

- _____ (nombre)
- Ne sait pas (passer à Q54-)

53A- Est-ce le nombre exact ou un nombre approximatif?

- Nombre exact
- Nombre approximatif
- Ne sait pas

Sans entrer dans le détail pour chaque enfant, je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet de la fréquentation du CPE par ces enfants.

54- Les enfants référés par le CLSC ont-ils fréquenté le CPE :

- surtout à temps plein, c'est-à-dire cinq jours complets par semaine
- surtout à temps partiel
- à peu près moitié-moitié
- ne sait pas

55- Lequel des énoncés suivants correspond le mieux, de manière générale, à la durée de fréquentation des enfants que vous avez accueillis dans le cadre du protocole entre septembre 2004 et septembre 2005?

- L'enfant fréquente le CPE pour quelques semaines
- L'enfant fréquente le CPE pour quelques mois
- À partir du moment où l'enfant commence à fréquenter le CPE, il y demeure pour le reste de l'année
- Autre (préciser)
- Ne sait pas

56- Le CLSC vous a-t-il donné du soutien pour le travail avec les enfants qu'il vous a référés?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

57- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ce soutien? En êtes-vous :

- très satisfait
- plutôt satisfait
- plutôt insatisfait
- très insatisfait
- ne sait pas

(Si Q16- = « Oui », poser Q58-, sinon passer au préambule de Q 59-.)

58- Si vous comparez la situation avant et après la signature du protocole, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'endroit du soutien que vous avez reçu du CLSC pour le travail avec les enfants référés? Depuis la signature du protocole, vous en êtes :

- moins satisfait
- plus satisfait
- la situation est demeurée inchangée
- ne sait pas

(Pour les quatre questions qui suivent, utiliser la formulation n° 2 (en italique, sous la première) si le CPE n'a pas accueilli d'enfants référés par le CLSC, i.e. si [(Q52- = « Non ») OU (« sans réservation ni priorisation »)].)

59- À part le soutien pour les enfants référés, votre CPE a-t-il reçu du CLSC les services suivants entre septembre 2004 et septembre 2005?

Votre CPE a-t-il reçu du CLSC les services suivants entre septembre 2004 et septembre 2005?

• Observation ou évaluation d'un enfant non référé par le CLSC	oui	non	ne sait pas
• Rencontre de formation ou d'information pour un groupe d'employés du CPE	oui	non	ne sait pas
• Rencontre de formation ou d'information pour un groupe de parents du CPE	oui	non	ne sait pas
• Activité auprès de groupes d'enfants du CPE	oui	non	ne sait pas
• Rencontre individuelle avec un employé du CPE	oui	non	ne sait pas
• Information ou conseils téléphoniques	oui	non	ne sait pas

60- En excluant le soutien pour les enfants référés, quelles catégories de professionnelles du CLSC ont été le plus impliquées auprès de votre CPE entre septembre 2004 et septembre 2005? S'il y a lieu, nommez-en deux au maximum.

Quelles catégories de professionnelles du CLSC ont été le plus impliquées auprès de votre CPE entre septembre 2004 et septembre 2005? S'il y a lieu, nommez-en deux au maximum.

- Les travailleuses sociales
- Les infirmières
- Les organisatrices communautaires
- Les éducatrices ou les psychoéducatrices
- Les hygiénistes dentaires

- Les diététistes
- Les orthophonistes
- D'autres catégories d'intervenantes (préciser)
- Aucune catégorie
- Ne sait pas

61- En excluant le soutien pour les enfants référés, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des autres services que vous avez reçus du CLSC? Êtes-vous :

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services que vous avez reçus du CLSC? Êtes-vous :

- très satisfait
- plutôt satisfait
- plutôt insatisfait
- très insatisfait
- ne sait pas

(Si la différence entre la date d'ouverture du CPE et la date de la signature du protocole est de moins de 1 an, passer au préambule de Q63-.)

(Si la différence entre les dates ci-dessus est de moins de 1 an ET si « sans réservation ni priorisation », passer à Q72-.)

62- Si vous comparez la situation avant et après la signature du protocole, quelle est votre satisfaction à l'endroit des autres services reçus du CLSC? Diriez-vous que, depuis la signature du protocole, vous en êtes :

Si vous comparez la situation avant et après la signature du protocole, quelle est votre satisfaction à l'endroit des services reçus du CLSC? Diriez-vous que, depuis la signature du protocole, vous en êtes :

- plus satisfait
- moins satisfait
- la situation est demeurée inchangée
- ne sait pas

(Si « sans réservation ni priorisation », passer à Q72-.)

Nous allons revenir aux places réservées et je vais maintenant vous poser quelques questions sur la gestion de ces places.

63- Quelle est la procédure lorsque le CLSC vous demande d'accueillir un enfant? Est-ce que :

- un formulaire ou un document écrit est toujours rempli par le CLSC
- un formulaire ou un document écrit est rempli dans certains cas par le CLSC
- les échanges avec le CLSC se font uniquement par téléphone
- autre (préciser)
- ne sait pas

64- Que se passe-t-il lorsqu'une place réservée pour le CLSC se libère dans votre CPE? Est-ce que :

- vous attendez que le CLSC fasse une demande
- vous informez le CLSC par téléphone
- vous informez le CLSC par écrit
- autre (préciser)
- ne sait pas

65- Entre septembre 2004 et septembre 2005, vous est-il arrivé de ne pas pouvoir accueillir un enfant que le CLSC voulait vous référer?

- Oui
- Non (passer à Q68-, tenir compte des exclusions mentionnées)
- Ne sait pas (passer à Q68-, tenir compte des exclusions mentionnées)

66- Cela vous est-il arrivé :

- rarement
- parfois
- souvent
- toujours
- ne sait pas

67- Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous n'avez pas pu accueillir ce ou ces enfants?

(QUESTION OUVERTE)

(Si [(Q48- = 1 ou Q48- = 3) OU (« priorisation »)], passer à Q 69-.)

68- Entre septembre 2004 et septembre 2005, est-il arrivé que d'autres enfants que ceux référés par le CLSC aient occupé les places en principe réservées pour le CLSC?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

69- Entre septembre 2004 et septembre 2005, est-il arrivé qu'une place réservée pour le CLSC demeure vide pour quelques semaines, c'est-à-dire entre deux et sept semaines?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

70- ... demeure vide pour quelques mois, c'est-à-dire entre deux et six mois?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

(Si le protocole a été signé en mars 2005 ou après, passer à Q72-.)

71- ... demeure vide pour plus de six mois?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

72- Quels sont d'après vous les principaux avantages des protocoles?

(QUESTION OUVERTE)

73- Quelles sont d'après vous les principales difficultés dans l'application des protocoles?

(QUESTION OUVERTE)

SECTION 6 : Information générale

En terminant, je vous demanderais de bien vouloir répondre à ces quelques questions.

74- Quel est le titre de votre poste au CPE?

NE PAS LIRE (pour codification seulement)

- Directrice (directeur)
- Conseillère pédagogique (conseiller pédagogique)
- Autre titre (préciser)

75- Depuis quand occupez-vous cette fonction?

- Mois _____ Année _____
- Ne sait pas

76- Votre CPE accorde-t-il la priorité aux parents de milieux de travail particuliers?

- Oui
- Non

77- Sur quel territoire de CLSC votre CPE est-il situé?

(QUESTION OUVERTE)

Je vous remercie.

Enquête téléphonique auprès des CLSC signataires d'un protocole CLSC-CPE

INFORMATION PRÉALABLE

(À remplir par l'interviewer)

- Nom du CLSC
- Nom du CSSS
- Région
- Date de signature du premier protocole

SECTION 1 : État de situation

- 1- L'enquête concerne les protocoles d'entente CLSC-CPE. Ces protocoles prévoient l'échange de services entre les partenaires et la réservation de places en CPE pour des enfants référés par le CLSC. D'après nos informations, votre CLSC a signé au moins un protocole CLSC-CPE. Est-ce exact?
 - Oui
 - Non (passer à la SECTION 6)
- 2- Au total, combien de protocoles votre CLSC a-t-il signés?
 - (nombre)

(Si Q2- = 1, passer à Q3-; si Q2- = 2 ou plus, passer à Q4-)

 - Ne sait pas (passer à Q2B-)
- 2B- Avez-vous signé un protocole avec un seul CPE ou avec plusieurs?
 - Un seul
 - Plusieurs (passer à Q4-)
 - Ne sait pas (passer à la SECTION 6)
- 3- Ce protocole est-il toujours en vigueur?
 - Oui (passer à la SECTION 2)
 - Non (passer à Q6-)
- 4- Ces protocoles sont-ils encore tous en vigueur?
 - Oui (passer à la SECTION 2)
 - Non
- 5- Parmi les protocoles que vous avez signés, y en a-t-il au moins un qui est toujours en vigueur?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas

(LIRE : Pour les questions qui vont suivre, je vous demanderais de répondre en fonction du protocole qui a pris fin le plus récemment.)

- 6- Qui a pris la décision de mettre fin au protocole?
- Le CLSC
 - Le CPE
 - Le CPE et le CLSC d'un commun accord
 - Ne sait pas
- 7- Quelle est la raison principale pour laquelle il a été décidé de mettre fin au protocole?
(QUESTION OUVERTE)

SECTION 2 : Information relative aux protocoles

Nous allons commencer par examiner comment vous avez eu l'information concernant les protocoles d'entente CLSC-CPE.

- 8- Tout d'abord, que ce soit verbalement ou par écrit, par qui avez-vous entendu parler, pour la première fois, de l'existence des protocoles CLSC-CPE? Est-ce par :
- l'Association des CLSC
 - le ministère de la Santé et des Services sociaux
 - la régie régionale de la santé et des services sociaux
 - le département de santé publique
 - un autre CLSC
 - un CPE du territoire
 - une autre source (préciser)
 - ne sait pas
- 9- Avez-vous reçu du ministère de la Santé et des Services sociaux des documents relatifs aux protocoles CLSC-CPE, tels que le guide d'implantation ou le protocole type?
- Oui
 - Non
 - Ne sait pas
- 10- Jusqu'à quel point l'Association des CLSC a-t-elle encouragé les CLSC à signer un protocole? À votre connaissance, elle les a :
- fortement encouragés
 - encouragés
 - peu encouragés
 - pas du tout encouragés
 - ne sait pas
- 11- Des sessions d'information sur les protocoles ont-elles été organisées pour les CLSC dans votre région?
- Oui
 - Non (passer à Q14-)
 - Ne sait pas (passer à Q14-)
- 12- Par qui?
(QUESTION OUVERTE)

13- Avez-vous assisté à l'une de ces sessions d'information?

- Oui
- Non

14- Au sein de votre CLSC, les intervenants auprès des familles et des enfants ont-ils été informés de l'existence des protocoles?

- Oui
- Non (passer à la SECTION 3)
- Ne sait pas (passer à la SECTION 3)

15- De quelle manière ont-ils été informés? Est-ce qu'il y a eu :

• de l'information verbale individuelle?	oui	non	ne sait pas
• de l'information verbale lors de rencontres de groupe?	oui	non	ne sait pas
• de la diffusion de documents?	oui	non	ne sait pas
• de l'information diffusée d'une autre manière?	oui (poser Q16-)	non (passer à la SECTION 3)	ne sait pas (passer à la SECTION 3)

16- De quelle manière?
(QUESTION OUVERTE)

SECTION 3 : Relations antérieures entre les parties

Nous allons maintenant parler des relations que votre CLSC entretenait, avant la signature du protocole, avec le ou les CPE avec lesquels un protocole a été conclu par la suite.

(Si Q2- = « 2 ou plus » OU Q2B- = « plusieurs », passer à Q20-.)

17- Avant de signer le protocole avec le CPE, est-il arrivé que vous demandiez à ce CPE d'accueillir un enfant dont le dossier ou celui de sa famille relevait de vos services?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

18- Parmi les énoncés que je vais vous lire, lequel correspondrait le mieux à l'état de vos relations avec ce CPE avant la signature du protocole?

- Vous n'aviez aucune relation (passer à la SECTION 4)
- Vos relations étaient occasionnelles
- Vos relations étaient fréquentes
- Ne sait pas

19- Aviez-vous alors des ententes écrites de collaboration avec ce CPE?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

(Passer à la SECTION 4.)

20- Avant la signature des protocoles, vous est-il arrivé de demander à l'un ou l'autre de ces CPE d'accueillir un enfant dont le dossier ou celui de sa famille relevait de vos services?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

21- Parmi les énoncés que je vais vous lire, lequel correspondrait le mieux, de manière générale, à l'état de vos relations avec les CPE avant la signature des protocoles?

- Vous n'aviez aucune relation (passer à la SECTION 4)
- Vos relations étaient occasionnelles
- Vos relations étaient fréquentes
- Vos relations étaient variables d'un CPE à l'autre
- Ne sait pas

22- Aviez-vous alors des ententes écrites de collaboration avec ces CPE?

- Oui, avec tous les CPE
- Oui, avec certains CPE
- Non
- Ne sait pas

SECTION 4 : Mise au point du protocole

Nous allons maintenant examiner comment vous en êtes arrivé à signer un protocole avec le CPE. Si vous avez signé plus d'un protocole, considérez la démarche ayant mené à la signature du **premier** protocole que vous avez conclu.

23- Dites-moi, d'abord, qui a pris l'initiative des échanges ayant mené à l'établissement d'un protocole?

- Le CLSC
- Le CPE
- Pas vraiment l'un plutôt que l'autre
- Ne sait pas

24- Pourquoi avez-vous décidé d'adhérer à un protocole avec le CPE?

(QUESTION OUVERTE)

25- Est-ce que les échanges qui ont mené à la signature du protocole avec le CPE ont impliqué :

- seulement ce CPE
- plusieurs CPE
- ne sait pas

26- S'agissait-il de discussions dans le cadre d'une table de concertation?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

27- Le contenu du protocole a-t-il été repris à peu près textuellement du protocole type proposé dans le guide d'implantation?

- Oui (passer à Q29-)
- Non
- Ne sait pas

28- Le contenu du protocole a-t-il été :

- surtout proposé par le CLSC
- surtout proposé par le (ou les) CPE
- proposé autant par l'un que par l'autre
- ne sait pas

29- Le protocole inclut-il la réservation de places en CPE pour des enfants dont le dossier ou celui de leur famille relève de vos services?

- Oui (passer à Q34-)
- Non
- Ne sait pas (passer à Q36-)

30- Le protocole donne-t-il une priorité au CLSC pour l'accès aux places du CPE?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

31- Pourquoi le protocole n'inclut-il pas la réservation de places en CPE?

(QUESTION OUVERTE)

(Si Q2- = « 1 » OU Q2B- = « Un seul », passer à Q36-.)

32- Un autre protocole que vous avez signé inclut-il la réservation de places en CPE pour des enfants dont le dossier ou celui de leur famille relève de vos services?

- Oui (LIRE : Veuillez répondre aux questions qui vont suivre en considérant le plus ancien de ces protocoles) (passer à Q34-)
- Non
- Ne sait pas (passer à Q36-)

33- Un de ces autres protocoles donne-t-il une priorité au CLSC pour l'accès aux places du CPE?

- Oui (passer à Q36-)
- Non (passer à Q36-)
- Ne sait pas (passer à Q36-)

34- Le protocole avec le CPE prévoit-il :

- qu'un nombre ou un pourcentage précis de places est réservé (passer à Q36-)
- qu'un pourcentage indéterminé de places est réservé, jusqu'à concurrence de 5 % des places du CPE
- ne sait pas

35- Après la signature du protocole, des précisions ont-elles été apportées sur le nombre de places réservées?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

36- La démarche qui a mené à conclure un protocole avec le CPE a pu comporter certaines difficultés, mais a pu aussi être facilitée par certains facteurs.

Dans votre cas, avez-vous rencontré des difficultés particulières?

- Oui
- Non (passer à Q38-)
- Ne sait pas (passer à Q38-)

37- Quelles sont ces difficultés?

(QUESTION OUVERTE)

38- À l'inverse, selon vous, y avait-il des facteurs qui ont facilité votre démarche?

- Oui
- Non (passer au préambule de Q40-)
- Ne sait pas (passer au préambule de Q40-)

39- Quels sont ces facteurs?

(QUESTION OUVERTE)

Nous aimerions maintenant connaître votre appréciation sur différents aspects de la démarche qui vous a conduit à la signature d'une entente avec le CPE.

Je vais lire quelques énoncés. Sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie que vous n'êtes « pas du tout d'accord » et 4 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?

40- J'ai eu toute l'information qui m'était nécessaire avant d'entreprendre la démarche.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

41- Lors des échanges, j'ai senti que le CPE était ouvert à entendre mon point de vue.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

42- Les décisions entourant le protocole ont été prises d'un commun accord entre le CLSC et le CPE.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

(Si [(le protocole a été signé en octobre 2004 ou après) OU (« priorisation ») OU (« sans réservation ni priorisation »)], passer à la SECTION 5.)

43- Le CLSC et le CPE ont-ils rediscuté du nombre de places réservées?

- Oui, à chaque année
- Oui, à une autre fréquence (préciser)
- Non
- Ne sait pas

(Si [(Q3- = Non) OU (Q4- = Non et Q5- = Non)], passer à la SECTION 6.)

SECTION 5 : Application du protocole et retombées

Nous allons maintenant aborder l'application concrète des protocoles. Si vous avez signé plus d'un protocole, considérez **le plus ancien** protocole que vous avez conclu et qui est toujours en vigueur.

44- Y a-t-il actuellement au CPE une personne, dont vous avez le nom, qui est responsable du protocole d'entente?

- Oui
- Non (passer à Q46-)
- Ne sait pas (passer à Q46-)

- 45- Quand vous avez besoin de la collaboration ou des services du CPE, est-ce à cette personne que vous vous adressez?
- Toujours
 - La plupart du temps
 - Parfois
 - Jamais
 - Ne sait pas
- 46- Dans quelle mesure est-ce facile pour vous de joindre une personne du CPE qui peut répondre à vos demandes? Est-ce :
- très difficile
 - difficile
 - facile
 - très facile
 - ne sait pas
- 47- Si vous comparez la situation avant et après la signature du protocole, comment évaluez-vous la facilité de joindre une personne du CPE en mesure de répondre à vos demandes? Diriez-vous que, depuis la signature du protocole, c'est :
- plus facile
 - plus difficile
 - la situation est demeurée inchangée
 - ne sait pas

(Si « sans réservation ni priorisation », passer à Q63-.)

Nous allons maintenant examiner l'accès que vous avez eu aux places réservées dans les CPE, y incluant en milieu familial, entre septembre 2004 et septembre 2005.

(Si « priorisation », passer à Q54-.)

- 48- En vertu du protocole ou, si vous en avez plusieurs, de l'ensemble des protocoles en vigueur, y avait-il un nombre précis de places en CPE qui étaient réservées à votre intention entre septembre 2004 et septembre 2005?
- Oui
 - Non (passer à Q51-)
 - Ne sait pas (passer à Q51-)
- 49- Combien?
- _____ (nombre)
 - Ne sait pas (passer à Q52-)
- 50- Est-ce le nombre exact ou un nombre approximatif?
- Nombre exact
 - Nombre approximatif
 - Ne sait pas
(passer à Q52-)

51- En connaissez-vous le nombre approximatif?

- Oui _____ (nombre)
- Non
- Ne sait pas

52- Connaissiez-vous à l'avance dans quel groupe d'âge les places étaient réservées?

- Oui
- Non
- Dans certains cas, oui, dans d'autres, non
- Ne sait pas

53- Certaines de ces places étaient-elles réservées spécifiquement pour des enfants ayant un trouble grave du développement ou une déficience intellectuelle ou physique?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

54- Entre septembre 2004 et septembre 2005, à chaque fois que vous avez voulu une place en CPE pour y référer un enfant, dans quelle mesure l'avez-vous obtenue au moment voulu? Est-ce :

- jamais
- parfois
- souvent
- toujours (passer à Q57-)
- ne sait pas

55- Entre septembre 2004 et septembre 2005, est-il arrivé que vous n'ayez pas pu obtenir de place en CPE pour un enfant?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

56- Entre septembre 2004 et septembre 2005, quelles ont été, selon vous, les deux principales raisons qui expliquent les délais ou l'impossibilité d'avoir accès à une place en CPE?
(QUESTION OUVERTE)

(Si « priorisation », passer à Q58-.)

57- Entre septembre 2004 et septembre 2005, considérez-vous que le nombre de places réservées à votre intention dans le ou les CPE était :

- supérieur à vos besoins
- conforme à vos besoins
- inférieur à vos besoins
- ne sait pas

58- Dans le cadre du ou des protocoles, combien d'enfants dont le dossier relève de vos services ont été accueillis en CPE entre septembre 2004 et septembre 2005?

- _____ (nombre)
- Ne sait pas (passer à Q59-)

58A- Est-ce le nombre exact ou un nombre approximatif?

- Nombre exact
- Nombre approximatif
- Ne sait pas

59- Quels sont les trois principaux motifs pour lesquels vous avez demandé aux CPE d'accueillir ces enfants?

(QUESTION OUVERTE)

60- Avez-vous une liste des enfants que vous référez en CPE dans le cadre des protocoles CLSC-CPE?

- Oui
- Non (passer à Q62-)
- Ne sait pas (passer à Q62-)

61- À part le nom des enfants, cette liste contient-elle des informations sur :

• leur âge	oui	non	ne sait pas
• le motif de la référence	oui	non	ne sait pas
• la période de fréquentation du CPE	oui	non	ne sait pas
• la modalité de fréquentation, soit à temps plein ou à temps partiel	oui	non	ne sait pas
• le milieu de garde, c'est-à-dire en installation ou en milieu familial	oui	non	ne sait pas
• la source de revenu des parents	oui	non	ne sait pas

62- Si vous comparez la situation avant et après la signature du protocole, diriez-vous que, depuis la signature du protocole, l'accès à des places en CPE pour des enfants dont le dossier relève de vos services est :

- plus facile
- plus difficile
- la situation est demeurée inchangée
- ne sait pas

63- Quels sont d'après vous les principaux avantages des protocoles?

(QUESTION OUVERTE)

64- Quelles sont d'après vous les principales difficultés dans l'application des protocoles?

(QUESTION OUVERTE)

SECTION 6 : Information générale

En terminant, je vous demanderais de bien vouloir répondre à ces quelques questions.

65- Quel est le titre de votre poste?

(QUESTION OUVERTE)

66- Depuis quand occupez-vous cette fonction?

Mois _____ Année _____

67- Depuis quand vous occupez-vous des protocoles CLSC-CPE?

(QUESTION OUVERTE)

Je vous remercie.

Enquête téléphonique auprès des CPE non signataires d'un protocole CLSC-CPE

INFORMATION PRÉALABLE

(À remplir par l'interviewer)

- Nom du CPE
- Code postal
- Région
- Date d'ouverture du CPE

SECTION 1 : État de situation

- 1- L'enquête concerne les protocoles d'entente CLSC-CPE. Ces protocoles prévoient l'échange de services entre les partenaires et la réservation de places en CPE pour des enfants référés par le CLSC. Connaissiez-vous l'existence de ces protocoles?
 - Oui
 - Non (passer à la SECTION 3)
- 2- D'après nos informations, aucun protocole d'entente n'a été signé entre votre CPE et le CLSC. Est-ce exact?
 - Oui
 - Non (passer à Q4-)
- 3- Êtes-vous actuellement en discussion avec le CLSC en vue de la signature d'un tel protocole?
 - Oui
 - Non(passer à la SECTION 2)
- 4- À quelle date avez-vous signé un protocole d'entente avec le CLSC?
 - Mois _____ Année _____
(Si le protocole a été signé en juillet 2005 ou après, passer à la SECTION 5.)
(Si le protocole a été signé avant juillet 2005, administrer le questionnaire s'adressant aux CPE signataires.)
 - _____ (Année seulement)
 - Si « 2005 » (passer à Q5-)
 - Si « 2004 », « 2003 » ou « 2002 » (passer à LIRE [ci-dessous, après Q5-])
 - Ne sait pas (passer à Q5-)
- 5- Est-ce que c'était avant juillet 2005?
 - Oui (passer à LIRE ci-dessous)
 - Non (passer à la SECTION 5)
 - Ne sait pas (passer à LIRE ci-dessous)

LIRE : Je vous remercie. Pour la suite du questionnaire cependant, j'ai besoin de connaître le mois et l'année de la signature du protocole. Je vous demanderais donc de vous renseigner et je vous rappellerai un peu plus tard. Est-ce que ça vous convient? [Mettre fin à l'entrevue]

SECTION 2 : Information relative aux protocoles

Même si vous n'en avez pas signé, vous me dites que vous connaissez l'existence des protocoles d'entente CLSC-CPE. Je vais commencer par vous poser quelques questions à ce sujet.

- 6- Tout d'abord, quand, pour la première fois, avez-vous entendu parler de l'existence des protocoles CLSC-CPE? Est-ce que ça fait :
 - moins de trois mois
 - entre trois mois et un an
 - plus d'un an
 - ne sait pas
- 7- Que ce soit verbalement ou par écrit, par qui avez-vous entendu parler des protocoles CLSC-CPE la première fois? Est-ce par :
 - une association nationale ou un regroupement régional de CPE
 - le CLSC du territoire
 - le ministère de la Famille
 - le département de santé publique
 - un autre CPE
 - une autre source (préciser)
 - ne sait pas
- 8- Avez-vous reçu du ministère de la Famille des documents relatifs aux protocoles CLSC-CPE, tels que le guide d'implantation ou le protocole type?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas
- 9- Depuis 2002, jusqu'à quel point les associations nationales ou les regroupements régionaux de CPE dont vous avez fait partie ont-ils encouragé les CPE à signer un protocole? À votre connaissance, ils les ont :
 - fortement encouragés
 - encouragés
 - peu encouragés
 - pas du tout encouragés
 - votre CPE ne faisait pas partie d'une association ou d'un regroupement de CPE (passer à la SECTION 3)
 - ne sait pas
- 10- Votre association nationale ou votre regroupement régional de CPE ont-ils organisé des rencontres pour vous informer sur les protocoles CLSC-CPE?
 - Oui
 - Non (passer à la SECTION 3)
 - Ne sait pas (passer à la SECTION 3)
- 11- Avez-vous assisté à l'une de ces rencontres?
 - Oui
 - Non

SECTION 3 : Relations avec le CLSC

Bien que votre CPE n'ait pas signé de protocole CLSC-CPE, j'aimerais savoir quelle sorte de relations vous entretenez avec le CLSC de votre territoire.

12- Entre septembre 2004 et septembre 2005, avez-vous communiqué avec le CLSC, que ce soit pour avoir des informations ou des conseils, pour obtenir un service ou de l'aide?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

13- Entre septembre 2004 et septembre 2005, est-il arrivé que le CLSC vous demande d'accueillir un enfant dans votre CPE?

- Oui
- Non (passer à Q16-)
- Ne sait pas (passer à Q16-)

14- Entre septembre 2004 et septembre 2005, avez-vous accueilli un enfant dans votre CPE à la demande du CLSC?

- Oui
- Non (passer à Q16-)
- Ne sait pas (passer à Q16-)

15- Le CLSC vous a-t-il offert un soutien particulier pour le travail avec les enfants qu'il vous a demandé d'accueillir?

- Oui
- Non
- Ne sait pas

16- Parmi les énoncés que je vais vous lire, lequel correspond le mieux à l'état de vos relations avec le CLSC?

- Vous n'avez aucune relation (passer à la SECTION 4)
- Vos relations sont occasionnelles
- Vos relations sont fréquentes
- Ne sait pas

17- Avez-vous avec le CLSC des ententes écrites de collaboration?

- Oui
- Non (passer à la SECTION 4)
- Ne sait pas (passer à la SECTION 4)

18- Lesquelles (ententes)?
(QUESTION OUVERTE)

(Si Q1- = « Non » ou Q3- = « Oui », passer à la SECTION 5.)

SECTION 4 : Raisons de n'avoir pas signé de protocole CLSC-CPE

J'aimerais maintenant connaître pour quelles raisons vous n'avez pas signé de protocole d'entente CLSC-CPE.

19- Je vais donc vous lire diverses raisons possibles et je vous demanderais de me dire le degré d'importance de chacune d'elles sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie que ce n'est pas une raison pour vous et 4, qu'il s'agit d'une raison très importante pour laquelle votre CPE n'a pas signé de protocole.

Je commence :

- Un protocole n'est pas nécessaire car le CLSC nous donne déjà les services dont nous avons besoin.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Nous ne croyons pas que le CPE recevrait plus de services du CLSC s'il y avait un protocole.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Avec un protocole, il nous faudrait accueillir une clientèle qui pourrait être trop lourde.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Un protocole est peu compatible avec la politique d'admission de notre CPE, qui donne priorité à une clientèle spécifique d'enfants ou de parents.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Notre CPE a déjà eu auparavant une expérience de collaboration difficile avec le CLSC.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Le CLSC n'est pas intéressé à signer un protocole avec notre CPE.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Notre CPE ne veut pas avantager les enfants référés par le CLSC au détriment des enfants de la liste d'attente.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

20- Y a-t-il une autre raison importante pour laquelle vous n'avez pas signé de protocole CLSC-CPE?

- Oui
- Non (passer à la SECTION 5)

21- Pour quelle raison?

(QUESTION OUVERTE)

SECTION 5 : Information générale

En terminant, je vous demanderais de bien vouloir répondre à ces quelques questions.

22- Quel est le titre de votre poste au CPE?

NE PAS LIRE (pour codification seulement)

- Directrice (directeur)
- Conseillère pédagogique (conseiller pédagogique)
- Autre titre (préciser)

23- Depuis quand occupez-vous cette fonction?

Mois _____ Année _____

24- Votre CPE accorde-t-il la priorité aux parents de milieux de travail particuliers?

- Oui
- Non

25- Sur quel territoire de CLSC votre CPE est-il situé?

(QUESTION OUVERTE)

Je vous remercie.

Enquête téléphonique auprès des CLSC non signataires d'un protocole CLSC-CPE

INFORMATION PRÉALABLE

(À remplir par l'interviewer)

- Nom du CLSC
- Nom du CSSS
- Région

SECTION 1 : État de situation

- 1- L'enquête concerne les protocoles d'entente CLSC-CPE. Ces protocoles prévoient l'échange de services entre les partenaires et la réservation de places en CPE pour des enfants référés par le CLSC. Connaissiez-vous l'existence de ces protocoles?
 - Oui
 - Non (passer à la SECTION 3)
- 2- D'après nos informations, aucun protocole d'entente n'a été signé entre votre CLSC et un CPE. Est-ce exact?
 - Oui
 - Non (passer à Q4-)
- 3- Êtes-vous actuellement en discussion avec un CPE en vue de la signature d'un tel protocole?
 - Oui
 - Non(passer à la SECTION 2)
- 4- À quelle date avez-vous signé un protocole d'entente avec un CPE?
 - Mois _____ Année _____
(Si le protocole a été signé en juillet 2005 ou après, passer à la SECTION 5.)
(Si le protocole a été signé avant juillet 2005, administrer le questionnaire s'adressant aux CLSC signataires.)
 - _____ (Année seulement)
 - Si « 2005 » (passer à Q5-)
 - Si « 2004 », « 2003 » ou « 2002 » (passer à LIRE [ci-dessous, après Q5-])
 - Ne sait pas (passer à Q5-)
- 5- Est-ce que c'était avant juillet 2005?
 - Oui (passer à LIRE ci-dessous)
 - Non (passer à la SECTION 5)
 - Ne sait pas (passer à LIRE ci-dessous)

LIRE : Je vous remercie. Pour la suite du questionnaire cependant, j'ai besoin de connaître le mois et l'année de la signature du protocole. Je vous demanderais donc de vous renseigner et je vous rappellerai un peu plus tard. Est-ce que ça vous convient? [Mettre fin à l'entrevue]

SECTION 2 : Information relative aux protocoles

Même si vous n'en avez pas signé, vous me dites que vous connaissez l'existence des protocoles d'entente CLSC-CPE. Je vais commencer par vous poser quelques questions à ce sujet.

- 6- Tout d'abord, quand, pour la première fois, avez-vous entendu parler de l'existence des protocoles CLSC-CPE? Est-ce que ça fait :
 - moins de trois mois
 - entre trois mois et un an
 - plus d'un an
 - ne sait pas
- 7- Que ce soit verbalement ou par écrit, par qui avez-vous entendu parler des protocoles CLSC-CPE la première fois? Est-ce par :
 - l'Association des CLSC
 - le ministère de la Santé et des Services sociaux
 - la région régionale de la santé et des services sociaux
 - le département de santé publique
 - un autre CLSC
 - un CPE du territoire
 - une autre source (préciser)
 - ne sait pas
- 8- Avez-vous reçu du ministère de la Santé et des Services sociaux des documents relatifs aux protocoles CLSC-CPE, tels que le guide d'implantation ou le protocole type?
 - Oui
 - Non
 - Ne sait pas
- 9- Jusqu'à quel point l'Association des CLSC a-t-elle encouragé les CLSC à signer un protocole? À votre connaissance, elle les a :
 - fortement encouragés
 - encouragés
 - peu encouragés
 - pas du tout encouragés
 - ne sait pas
- 10- Des sessions d'information sur les protocoles ont-elles été organisées pour les CLSC dans votre région?
 - Oui
 - Non (passer à Q13-)
 - Ne sait pas (passer à Q13-)
- 11- Par qui?
(QUESTION OUVERTE)
- 12- Avez-vous assisté à l'une de ces sessions d'information?
 - Oui
 - Non

13- Au sein de votre CLSC, les intervenants auprès des familles et des enfants ont-ils été informés de l'existence des protocoles?

- Oui
- Non (passer à la SECTION 3)
- Ne sait pas (passer à la SECTION 3)

14- De quelle manière ont-ils été informés? Est-ce qu'il y a eu :

• de l'information verbale individuelle?	oui	non	ne sait pas
• de l'information verbale lors de rencontres de groupe?	oui	non	ne sait pas
• de la diffusion de documents?	oui	non	ne sait pas
• de l'information diffusée d'une autre manière?	oui (poser Q15-)	non (passer à la SECTION 3)	ne sait pas (passer à la SECTION 3)

15- De quelle manière?
(QUESTION OUVERTE)

SECTION 3 : Relations avec les CPE

Bien que votre CLSC n'ait pas signé de protocole CLSC-CPE, j'aimerais savoir quelle sorte de relations vous entretenez avec les CPE de votre territoire. Je vous rappelle qu'il s'agit ici du territoire de CLSC, tel qu'il existait avant la création des CSSS.

16- Entre septembre 2004 et septembre 2005, vous est-il arrivé de demander à l'un ou l'autre des CPE de votre territoire d'accueillir un enfant dont le dossier ou celui de sa famille relevait de vos services?

- Oui
- Non (passer à Q18-)
- Ne sait pas (passer à Q18-)

17- À quelle proportion des CPE avez-vous fait la demande d'accueillir un ou des enfants? Était-ce à :

- l'ensemble des CPE
- environ les trois quarts
- environ la moitié
- environ le quart
- un seul CPE
- ne sait pas

18- Parmi les énoncés que je vais vous lire, lequel correspond le mieux, de manière générale, à l'état de vos relations avec les CPE de votre territoire :

- Vous n'avez aucune relation (passer à la SECTION 4)
- Vos relations sont occasionnelles
- Vos relations sont fréquentes
- Vos relations sont variables d'un CPE à l'autre
- Ne sait pas

19- Avez-vous des ententes écrites de collaboration avec les CPE?

- Oui, avec la plupart des CPE
- Oui, avec quelques CPE
- Non
- Ne sait pas

(Si Q1- = « Non » ou Q3- = « Oui », passer à la SECTION 5.)

SECTION 4 : Raisons de n'avoir pas signé de protocole CLSC-CPE

J'aimerais maintenant connaître pour quelles raisons vous n'avez pas signé de protocole d'entente CLSC-CPE.

20- Je vais donc vous lire diverses raisons possibles et je vous demanderais de me dire le degré d'importance de chacune d'elles sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie que ce n'est pas une raison pour vous et 4, qu'il s'agit d'une raison très importante pour laquelle votre CLSC n'a pas signé de protocole.

Je commence :

- Quand nous avons besoin de places en CPE, ces besoins sont facilement comblés sans protocole.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Nous ne croyons pas qu'un protocole nous donnerait un meilleur accès à des places en CPE.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Nous avons rarement besoin de places en CPE pour des enfants suivis au CLSC.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Notre CLSC n'a pas les ressources suffisantes pour donner aux CPE les services qui seraient attendus avec un protocole.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Notre CLSC a déjà eu auparavant une expérience de collaboration difficile avec un ou des CPE.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

- Les CPE à qui nous en avons parlé n'étaient pas intéressés à signer un protocole.

1	2	3	4	Ne sait pas
---	---	---	---	-------------

21- Y a-t-il une autre raison importante pour laquelle vous n'avez pas signé de protocole CLSC-CPE?

- Oui
- Non (passer à la SECTION 5)

22- Pour quelle raison?

(QUESTION OUVERTE)

SECTION 5 : Information générale

En terminant, je vous demanderais de bien vouloir répondre à ces quelques questions.

23- Quel est le titre de votre poste?

(QUESTION OUVERTE)

24- Depuis quand occupez-vous cette fonction?

Mois _____ Année _____

(Si la date est juillet 2004 ou avant, mettre fin à l'entrevue.)

25- Avant d'occuper cette fonction, pendant combien de temps avez-vous assumé au CLSC (le nommer) des responsabilités dans le programme Famille-enfance-jeunesse ou dans un programme équivalent?

- Nombre de mois
- Nombre d'années
- N'a pas occupé de responsabilités dans ce programme
- Ne sait pas

Je vous remercie.