



VILLE DE
**SAINT-JEAN-
SUR-RICHELIEU**

Politique Municipalité amie des aînés (MADA)



Juillet 2017



Municipalité
amie des aînés

En partenariat avec :

Québec 

Table des matières

Préambule : la démarche Municipalité amie des aînés (MADA)	3
Mot du maire	4
Mot des conseillers responsables	5
Démarche de réalisation	6
Définition	7
Quelques données	7
Mesures déjà en place	8
Vision de la politique	9
Principes directeurs	10
Orientations et objectifs généraux	12
Information et communication	12
Participation citoyenne et engagement social	13
Cadre urbain et milieu de vie.....	14
Santé et soutien communautaire	15
Mise en œuvre et suivis	16
Remerciements	17

Préambule : la démarche Municipalité amie des aînés (MADA)

C'est avec un souci du bien-être et de la qualité de vie des aînés résidant sur son territoire que la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu a entrepris en 2015 la démarche MADA.

Initiée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la démarche MADA vise à favoriser le vieillissement actif de la population, un enjeu des plus préoccupants considérant les données qui confirment le phénomène de vieillissement démographique, tendance à laquelle la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu n'échappe pas.

La démarche MADA s'intéresse à huit champs d'action : habitat, transport, respect et inclusion sociale, participation sociale, engagement social et citoyen, espaces extérieurs et bâtiments, soutien communautaire et services de santé ainsi que communication et information. Dans le cadre de la démarche spécifique menée par la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et afin de permettre une meilleure convergence des actions, quatre champs d'intervention ont été retenus :

- Information et communication
- Participation et engagement social
- Cadre urbain et milieu de vie
- Santé et soutien communautaire

Ces champs sont arrimés aux responsabilités de la municipalité qui, à titre d'intervenant public le plus proche du citoyen, joue un rôle de première ligne en matière de qualité de vie des aînés.

Mot du maire

C'est avec fierté que nous vous présentons notre politique en faveur des aînés, laquelle traduit la volonté du conseil municipal de faire de Saint-Jean-sur-Richelieu une véritable ville amie des aînés.

Nous sommes conscients que les changements démographiques tel le vieillissement de la population comportent des défis auxquels il faut nécessairement s'adapter. De plus, nous croyons qu'il importe pour l'épanouissement de notre communauté de faire des liens avec l'héritage du passé en tenant compte des nouvelles réalités d'aujourd'hui. Voilà comment nous souhaitons mettre en place les conditions pour favoriser le vieillissement actif de nos citoyens.

Cette politique se veut un guide pour orienter nos actions au cours des prochaines années de manière à mieux répondre aux besoins des aînés. C'est aussi une invitation à l'engagement des citoyens, organismes et autres partenaires du milieu à collaborer pour travailler ensemble au cours des prochaines années à l'atteinte de nos objectifs.

Par cette politique, la Ville s'engage à offrir une meilleure qualité de vie aux aînés, en favorisant leur pleine participation à la vie municipale et en reconnaissant la richesse de leur contribution dans la communauté.

Michel Fecteau
Maire

Mot des conseillers responsables

C'est avec grand plaisir que nous nous sommes engagés à entreprendre une démarche pour faire de Saint-Jean-sur-Richelieu une municipalité amie des aînés, le mieux-être des aînés étant au cœur de nos préoccupations.

En 2015, nous avons débuté concrètement notre démarche en mettant sur pied un comité de pilotage. Ont été conviés des citoyens, des représentants d'organismes du milieu, et autres partenaires œuvrant auprès des aînés. Nous exprimons toute notre reconnaissance à ce comité qui a porté cette démarche avec dynamisme, engagement et rigueur, toujours centré sur les préoccupations des aînés et animé d'une volonté de contribuer à leur mieux-être. La Ville a d'ailleurs confié au comité de pilotage, considérant l'expertise développée par ses membres en cours de processus, le soin de veiller à la mise en œuvre des actions.

Cette politique est le résultat de plusieurs étapes de travail, collecte de données, de consultation, de réflexion et d'échanges auxquelles ont aussi contribué différents partenaires et collaborateurs. Le plan d'action triennal qui accompagne cette politique nous permettra, assurément, d'agir de façon significative sur la qualité de vie de nos aînés en adaptant les infrastructures et les services municipaux.

Enfin, nous sommes persuadés que cette démarche favorisera l'épanouissement de nos aînés et contribuera à l'enrichissement de notre communauté.

François Auger et Patricia Poissant
Conseillers responsables

Démarche de réalisation

La démarche de réalisation de la Politique et de son premier plan d'action a reposé sur diverses actions complémentaires visant à documenter le mieux possible la situation des aînés johannais et à proposer des réponses à leurs besoins tout en tenant compte des acteurs en place, des ressources disponibles et des façons de faire du milieu.

Plusieurs acteurs ont ainsi été mis à contribution tout au long de la démarche. De façon plus précise, la démarche s'est appuyée sur les actions suivantes :

Mise en place d'un comité de pilotage (2015). Composé d'élus, d'intervenants municipaux, de représentants d'organisations du milieu et de citoyens aînés, le comité de pilotage a été le pilier de la démarche, contribuant autant dans l'élaboration des contenus que dans les avis méthodologiques et la mobilisation du milieu. La composition du comité est présentée en fin de document.

Élaboration d'un portrait de situation (2015-2016). Cette étape a reposé sur une approche à la fois documentaire et consultative, de manière à disposer d'un état des lieux le plus complet possible en ce qui a trait à la situation des aînés johannais. Outre le profil sociodémographique, cette étape a notamment intégré les résultats d'un questionnaire axé sur les huit champs d'action de la démarche MADA et auquel ont répondu près de 800 aînés johannais. Diverses autres actions de consultation ont été menées auprès des organisations du milieu et des services municipaux.

Identification des enjeux et des cibles prioritaires (2016). Suivant le portrait de situation, le comité de pilotage a pu déterminer les principaux axes d'intervention, exercice qui s'est notamment conclu par le regroupement des champs d'action pour en arriver aux quatre domaines identifiés plus haut.

Élaboration de la politique et du plan d'action (2017). Diverses séances de travail et de validation auprès d'organismes et de citoyens ont permis d'en arriver à l'énoncé final de la politique et à l'identification des interventions à mettre en place pour le premier plan d'action triennal complétant la politique.

La Politique MADA de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu s'avère donc le fruit d'un long et rigoureux travail échelonné sur un peu plus de deux ans. La Ville souhaite que les acteurs du milieu appelés à intervenir de près ou de loin auprès des aînés souscrivent aux principes de la Politique et contribuent à l'atteinte des cibles identifiées, et ce, pour le mieux-être et le mieux-vivre de nos citoyens aînés.

La démarche MADA de Saint-Jean-sur-Richelieu c'est :

- Plus de deux années de travail du comité de pilotage;
- Des dizaines de partenaires associatifs et publics consultés ou mis à contribution dans la démarche, incluant les directions de services municipaux;
- Un sondage de 43 questions auquel ont répondu près de 800 personnes âgées de 60 à 85 ans et plus, hommes et femmes, et provenant de tous les secteurs géographiques de la ville;
- Quatre rencontres de consultation et de validation tenues à différents moments de la démarche et regroupant des citoyens aînés, des organisations dédiées aux aînés et des employés municipaux.

Définition

Il n'existe pas de définition universelle quant au fait d'être un aîné. Alors que les modes de vie sont éclatés et variés (vie familiale, retour aux études, retraite, etc.), l'âge ne peut plus être la seule variable servant à catégoriser les citoyens, même si la plupart des programmes gouvernementaux s'adressent aux personnes de 65 ans et plus. Désormais, on se fie davantage aux notions de capacités et limitations afin de segmenter la population, puisque les besoins des individus en découlent.

Cependant, pour les programmes municipaux, et dans le souci d'être plus inclusif, on s'adressera généralement à la personne de 60 ans et plus.

Quelques données¹

- Lors du recensement 2011, 13 730 personnes âgées de 65 ans et plus résidaient sur le territoire de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, représentant 15 % de la population totale de la municipalité.
- Les projections sur le vieillissement de la population indiquent que les personnes âgées de 65 ans et plus seront au nombre de 28 025 en 2031 et représenteront 26 % de la population totale de la ville.
- Plus de 26 % des aînés vivent seuls.
- Chez les aînés, 11 % des hommes et 25 % des femmes sont à faible revenu.
- À Saint-Jean-sur-Richelieu, plus d'un aîné sur trois vit dans un immeuble à logements.
- Environ 58 % des aînés du Réseau local de services (RLS) du Haut-Richelieu – Rouville vivent avec une incapacité. Les incapacités les plus fréquentes sont liées à la mobilité et à l'agilité.
- À partir de 55 ans, les femmes sont plus nombreuses que les hommes, et plus on avance en âge, plus l'écart s'agrandit.

Note : bien que la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu ait choisi d'adresser ses programmes aînés aux personnes âgées de 60 ans et plus, les données spécifiques pour ce groupe sont difficiles à obtenir puisque les agences statistiques gouvernementales, suivant les programmes destinés aux aînés, organisent les données relatives aux aînés à partir de 65 ans et plus. Ceci explique que les données suivantes s'appliquent à la population âgée de 65 ans et plus.

¹ Sources : Recensement 2011, Statistique Canada; Institut de la Statistique du Québec; CISSS de la Montérégie Centre.

Mesures déjà en place

Les programmes et services destinés aux aînés sont déjà nombreux sur le territoire de la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, sans oublier toutes les autres mesures visant l'ensemble de la population, dont les aînés. En voici un aperçu.

Plans et politiques municipaux

- Politique de reconnaissance et de soutien aux organismes
- Politique de l'activité physique et du sport
- Politique culturelle
- Politique familiale
- Politique de l'habitation
- Politique environnementale
- Plan d'action relatif aux obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Installations, services et programmes

- Programmes, activités et événements municipaux ou associatifs à caractère récréatif, culturel, sportif ou actif et communautaire
- Parcs, espaces verts, aménagements riverains, réseaux cyclables et pédestres
- Bibliothèques, piscines intérieures et extérieures, arénas, centres de loisirs, Centre des aînés johannais
- Transport en commun (autobus et taxibus, tarif réduit)
- Portail électronique municipal et communications accessibles
- Programmes de prévention et d'intervention ciblée (sécurité de la personne, personnes vulnérables, sécurité alimentaire, fraudes)
- Formation et sensibilisation des employés municipaux

Ressources du milieu

- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie Centre
- Table de concertation des aînés du Haut-Richelieu
- Plus d'une centaine d'organismes à vocation diverse (Centres d'action bénévole, FADOQ, cercles et clubs de loisir pour aînés, organismes de soutien et d'entraide, aide alimentaire, éducation, etc.)
- Logements sociaux

Vision de la politique

Par l'adoption de la Politique MADA, la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu se positionne ainsi quant à sa vision pour ses citoyens aînés :

La ville de Saint-Jean-sur-Richelieu est un milieu de vie animé, stimulant et inclusif, où les personnes aînées ont l'opportunité de demeurer actives et de poursuivre leur contribution au sein de la communauté, dans un cadre valorisant, sécuritaire et adapté.

Principes directeurs

La cohérence des actions entreprises dans le cadre de la démarche MADA repose sur cinq grands principes directeurs. La Ville souhaite que tous les partenaires du milieu appelés à collaborer à l'actualisation des orientations et des objectifs mentionnés dans la présente politique adhèrent à ses principes et les mettent de l'avant dans leurs actions.

Vieillessement actif

Ce principe est un processus visant un mode de vie actif (implication bénévole, prolongement de la présence sur le marché du travail, participation aux activités récréatives, etc.) présentant des répercussions positives sur la santé et la qualité de vie des individus et de leur communauté. En ce sens, les actions entreprises au cours de la démarche MADA visent une participation constante des Johannais à la vie sociale, économique, culturelle, intellectuelle et civique de Saint-Jean-sur-Richelieu. En développant des mesures qui encouragent le vieillissement actif, c'est l'ensemble de la population qui bénéficie des retombées positives sur le plan social.

Qualité de vie

L'amélioration de la qualité de vie est un principe central de la présente démarche. L'habitat, le transport, la santé et les relations sociales sont tous des éléments jouant un rôle significatif quant à la perception que les citoyens ont de leur qualité de vie. Ainsi les actions découlant de la politique MADA ont été développées dans la perspective de répondre aux besoins des aînés en matière de bien-être, de santé, d'appartenance et de sécurité. De ce fait, Saint-Jean-sur-Richelieu tendra à devenir un milieu plus convivial ou « il fera bon vivre ».

Réciprocité intergénérationnelle

La valorisation et le maintien de la contribution des différentes générations qui se côtoient au sein de la communauté johannaise est un enjeu important en matière de cohabitation et de cohésion sociale. Les occasions d'échanges et d'apprentissages intergénérationnels reposent sur la réciprocité entre les individus d'âges différents, dans un objectif d'entraide et de partage d'expertises. Ces rapports ne peuvent être que bénéfiques tant à l'échelle individuelle que collective et contribuent notamment à réduire l'âgisme et les préjugés.

Accessibilité

Afin de retirer les bénéfices des programmes, activités et services qui leur sont proposés, les aînés doivent d'abord et avant tout y avoir accès. L'accessibilité se décline ici selon différentes composantes. Alors que ce sont les aspects financiers et physiques qui nous viennent spontanément en tête lorsqu'il est question de ce sujet, il faut également considérer la capacité à s'informer et à comprendre les informations, la qualité de l'accueil et de l'accompagnement, la disponibilité dans le temps (moment du jour, de la semaine, de l'année, etc.) et toutes les autres dimensions pouvant déterminer, du point de vue de la personne, la facilité d'accès à un service, un programme, une activité, un lieu ou une information.

L'accessibilité se veut également universelle, fondée sur une approche d'inclusion, visant à réduire l'écart entre la population et les personnes vivant avec certaines limitations.

Concertation

Bien que la municipalité soit positionnée au cœur de la démarche, elle n'est pas l'unique actrice impliquée: elle peut compter sur l'appui et la collaboration des centres locaux de santé et de services sociaux, des organismes communautaires, du milieu associatif et des organismes privés. La mobilisation de la communauté contribue à la pérennité des actions ciblées. En travaillant ainsi, le processus permet également d'améliorer la vie démocratique. En ce sens, le succès de la démarche est tributaire de ce principe-clé qui vise à doter d'une vision commune les différents secteurs et services de la ville impliqués.

Orientations et objectifs généraux

Information et communication

Orientation 1 : Assurer la diffusion efficace des informations relatives aux ressources destinées aux aînés

Les ressources, services, programmes et activités destinés aux aînés sont nombreux et de nature variée, tout autant que la panoplie d'acteurs publics et associatifs qui les proposent. Même les intervenants œuvrant de longue date dans le milieu peinent parfois à s'y retrouver!

Outre cette variété, l'efficacité de la diffusion des informations relatives aux ressources destinées aux aînés est confrontée à la multiplication des plateformes et supports en matière de communication et au recours à des stratégies ne tenant pas toujours compte des caractéristiques de la clientèle visée, comme le manque de connaissances et d'accès informatiques. Ces réalités deviennent d'autant plus préoccupantes alors que de nouveaux besoins liés au vieillissement apparaissent chez la personne et que ni elle ni son réseau – quand elle en a un – ne sont en mesure d'identifier les ressources pouvant l'aider.

Les stratégies à retenir consistent donc à assurer la diffusion de l'information dans des formats et sur des médias adaptés aux aînés, mais aussi à favoriser le partage de l'information au sein des acteurs du milieu de façon à faciliter le référencement.

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu entend revoir ses stratégies de diffusion de l'information destinée aux aînés. Elle souhaite également collaborer avec ses partenaires de tout niveau et de tout domaine afin de faciliter, pour les aînés et les personnes qui les entourent, un accès facile aux informations relatives aux ressources.

Objectifs :

- Faire connaître les ressources, les services et les programmes municipaux et locaux destinés aux aînés
- Faciliter l'accès à l'information destinée aux aînés

Participation citoyenne et engagement social

Orientation 2 : Favoriser l'accès à la vie récréative, communautaire et sociale

Une des conditions du vieillissement actif – principe fondateur d'une politique MADA – est la participation et l'engagement à la vie sociale. En plus de contribuer au maintien des capacités physiques et cognitives, la participation à la vie collective contribue à resserrer les liens familiaux, intergénérationnels et sociaux, à valoriser les personnes et à permettre à la personne âgée de vivre des expériences bénéfiques et significatives.

Pour être en mesure d'offrir les bienfaits associés à l'accès à la vie récréative, communautaire et sociale, elle doit se décliner en programmes, événements et activités accessibles et adaptés, tenant compte de la diversité des goûts, des besoins et des capacités des âgés. Il faut également tenir compte de la réalité géographique de la ville et assurer une desserte équitable et de proximité.

Les âgés johannais représentent une ressource inestimable en matière de savoir-faire. Leur implication bénévole, déjà importante, génère des retombées significatives en matière de vie communautaire et représente un atout à maintenir et à bonifier.

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, reconnaissant les impacts positifs à la fois pour les individus et la collectivité johannaise, s'engage à déployer les ressources et expertises dont elle dispose de façon à faciliter l'accès à la vie récréative, communautaire et sociale de ses citoyens âgés.

Objectifs :

- Favoriser la pratique d'activités par les âgés sur l'ensemble du territoire
- Bonifier les activités, les programmes et les événements à l'intention des âgés
- Valoriser l'apport des âgés dans la communauté
- Adapter les services aux besoins des âgés

Cadre urbain et milieu de vie

Il est important de noter que la notion de «cadre urbain» ne se limite pas aux villes, mais inclut aussi la réalité rurale. Il s'agit d'un concept faisant davantage référence à l'aménagement des lieux.

Statistique marquante : 71 % du territoire de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu est considéré comme étant en zone rurale, et moins de 10 % de la population y réside.

Orientation 3 : Favoriser le maintien des aînés dans leur milieu

La communauté johannaise actuelle est l'héritière de l'œuvre des aînés qui y ont longuement contribué. À ce titre, il convient de reconnaître leur droit à demeurer dans leur milieu de vie, au sein de leur domicile, de leur quartier, de leur ville.

Considérant les besoins changeants et particuliers des aînés, il faut assurer une adaptation du milieu de vie leur permettant d'y évoluer le plus longtemps possible et en toute sécurité. À ce chapitre, les domaines d'intervention sont nombreux : habitat, transport, espaces extérieurs et bâtiments.

L'intervention dans ces domaines s'inscrit dans un esprit de continuité du parcours de l'aîné qui vit, se déplace, se divertit, rencontre ses amis, fait ses achats et évolue dans un cadre physique accueillant, accessible, adapté et sécuritaire. Les aînés plus limités en ce qui concerne la mobilité peuvent, dans leur domicile, recevoir des services divers et agrémentant leur qualité de vie.

Une partie des actions soutenant l'orientation de favoriser le maintien des aînés dans leur milieu concerne l'aménagement des espaces et des voies publiques, le transport collectif et la sécurité publique, domaines relevant en grande partie de la municipalité. D'autres services sont cependant assurés par les organisations du milieu, en collaboration avec les services municipaux.

Considérant que les aînés johannais sont des citoyens à part entière et qu'il leur est légitime de demeurer dans un milieu qu'ils ont contribué à développer et auquel ils sont attachés, la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu s'engage à explorer les avenues à sa portée afin de contribuer au maintien des aînés dans la communauté.

Objectifs :

- Favoriser le maintien à domicile
- Encourager une offre d'habitation diversifiée et adaptée sur l'ensemble du territoire
- Assurer la sécurité des personnes
- Favoriser la fréquentation de l'espace public par les aînés
- Favoriser la mobilité active

Santé et soutien communautaire

Orientation 4 : Favoriser le maintien de la qualité de vie des aînés

Trop souvent, le vieillissement des personnes rime avec fragilisation des conditions de vie, perte de capacités et besoins grandissants en matière de soutien et de santé. L'enjeu est ici d'être en mesure d'offrir aux aînés les ressources leur permettant de maintenir leur qualité de vie.

Les interventions en santé et en soutien communautaire se veulent d'abord préventives, particulièrement au chapitre du risque d'isolement des aînés ou de leurs proches-aidants. L'isolement de ces personnes multiplie les risques de perte de jouissance de la qualité de vie et les conduit la plupart du temps à la vulnérabilité psychologique, sociale et physique.

Le milieu johannais propose une multitude de ressources répondant aux divers besoins des aînés et des personnes de leur entourage qui les soutiennent. Ces ressources s'avèrent cependant parfois méconnues et, malgré les efforts déjà consentis en ce sens, il reste du chemin à parcourir pour rejoindre les clientèles ciblées.

Par ailleurs, la prévention réside également dans la mise en place d'environnements favorisant l'adoption de saines habitudes de vie, un domaine qui s'inscrit en continuité des autres politiques municipales visant la qualité de vie des citoyens. Il s'agit ici de prendre en considération les besoins spécifiques des aînés et de proposer des mesures qui leur sont adaptées.

Reconnaissant le rôle de première ligne que jouent les instances et organismes spécialisés dans le domaine, mais consciente de sa position stratégique à titre d'intervenant de proximité au sein de son territoire, la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu entend agir à titre de facilitateur en matière de santé et de soutien communautaire de manière à favoriser le maintien de la qualité de vie des aînés johannais.

Objectifs :

- Faciliter l'accès aux informations et aux programmes de santé et de soutien communautaire à l'intention des aînés
- Contribuer à prévenir l'isolement des aînés et des proches-aidants
- Favoriser la mise en place d'environnements favorables aux habitudes de vie saines et sécuritaires

Mise en œuvre et suivis

La Politique MADA de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu se veut un document mobilisant tant au sein de l'appareil municipal et des services qui le composent que dans l'ensemble du milieu johannais. Tous les citoyens, les intervenants publics et associatifs, les gens d'affaires et les autres instances gouvernementales supralocales et régionales sont invités à se mobiliser dans la réalisation des actions découlant de la politique.

Les actions sont planifiées dans un cadre triennal, mais évaluées et revues sur une base annuelle, de façon à les actualiser, mais également de se montrer flexible face à d'éventuelles opportunités ponctuelles souvent difficiles à anticiper.

La Politique MADA de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et le plan d'action qui la complète sont le fruit du travail rigoureux d'un comité de pilotage mobilisé et dévoué à la démarche. Considérant l'expertise développée en cours de processus par ses membres, la Ville désire confier à ce comité le rôle de vigile dans la mise en œuvre des actions.

Des suivis internes seront également nécessaires afin de mobiliser l'ensemble de l'appareil municipal autour des enjeux liés au vieillissement de la population et de l'adaptation conséquente des services et programmes municipaux.

Remerciements

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à la démarche MADA, notamment les membres du comité de pilotage.

Comité de pilotage 2017

François Auger, conseiller municipal
Patricia Poissant, conseillère municipale
Gérald Bourbeau, citoyen
Simone Duval, citoyenne
Louise Tessier, citoyenne
Denise Charest, FADOQ Rive-Sud-Suroît
Isabelle Demers, Centre d'action bénévole d'Iberville et de la région
Morgane Le Borgne, Centre d'action bénévole de Saint-Jean-sur-Richelieu
Laurent Teasdale, CISSS de la Montérégie-Centre
Martin Anctil, Service de police
Julie Lafrance, Service de l'urbanisme
Nadine Ouellet, Service des transports et mobilité urbaine
Marie Côté, Service des loisirs et bibliothèques
Édith Juneau et Marie-Laurence Audet, consultantes

Ont aussi été de passage sur le comité de pilotage au cours de la démarche

Luc Côté, Ève Fréchette, Josée Gagné, Denise Lapalme, Maryse Marcoux, Louis Michaud et Josée Ouimet

Autres collaborateurs

Isabelle Laflamme et Yvan Tourigny

La Ville tient également à remercier tous les autres employés municipaux, représentants d'organisme, et citoyens qui ont participé au sondage, aux rencontres de consultation et séances de travail dans le cadre de cette démarche.

La démarche MADA a été rendue possible grâce à la contribution financière du ministère de la Famille du Québec.