



# Plan d'action 2015-2018

DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
BILAN 2015-2016

**COORDINATION**

Marie-Hélène Lecourt, Direction du développement des enfants

**COLLABORATION**

Caroline Beauvais, Direction de la coordination et du soutien aux régions

Josée Boulet, Direction des communications

Martine Carle, Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde

Denis Casault, Direction du développement des politiques – Famille

Martine Côté, Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable

Carole Couture, Direction du développement des politiques – Famille

Chantal Demers, Secrétariat général

Francine Lecours, Direction des ressources humaines

Valérie Paré, Direction du financement et des immobilisations des services de garde

Elisah Rajaonimaria, Secrétariat aux aînés

Pierre-Luc Rodrigue, Service des renseignements – Direction régionale de Montréal

Christine Samson, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique

**ÉDITION**

Direction des communications, ministère de la Famille

Note : Dans le présent document, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »  
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : [mfa.gouv.qc.ca](http://mfa.gouv.qc.ca)

ISBN : 978-2-550-76839-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

© Gouvernement du Québec, 2016

## Table des matières

Mise en contexte .....	4
Bilan 2015-2016 des actions à l'égard des personnes handicapées .....	4
1. Familles .....	6
2. Services de garde éducatifs à l'enfance .....	10
3. Personnes âgées .....	15
4. Intimidation .....	18
5. Communications .....	19
6. Services à la clientèle .....	21
7. Ressources humaines .....	22
8. Ressources matérielles .....	24
Plaintes .....	26
Au regard de l'offre de services en SGEE .....	26
Liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public .....	26
Coordonnateur de services aux personnes handicapées .....	27
Approbation et diffusion .....	27

## Mise en contexte

Le présent bilan est produit en conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1). Il couvre la période d'avril 2015 à mars 2016 inclusivement, soit la première année d'application du Plan d'action 2015-2018 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées (le plan d'action).

La Loi confie à l'Office des personnes handicapées du Québec, ci-après appelé « OPHQ », la mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi, dont ceux concernant la politique *À part entière*, et l'élaboration de plans d'action à l'égard des personnes handicapées. Afin de soutenir la production de ces plans, l'OPHQ propose des balises<sup>1</sup>. Le présent document s'inscrit dans le respect de ces balises par le ministère de la Famille, ci-après appelé « le Ministère ».

Par la mise en œuvre de ces actions, le Ministère entend favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées de tous les âges dans ses champs de responsabilité.

## Bilan 2015-2016 des actions à l'égard des personnes handicapées

Afin de rendre compte de la mise en œuvre des mesures du Ministère au cours de la période de référence, les tableaux suivants présentent, pour chacune des actions indiquées au plan d'action et selon les indicateurs prévus, le cas échéant, les résultats obtenus ou l'état d'avancement des travaux au 31 mars 2016 ainsi que les suites envisagées.

Rappel des sigles employés :

Directions du Ministère

- Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité – DAQSG : BPAQ-DAQSG
- Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde : DAQSG
- Direction de la coordination et du soutien aux régions et Directions régionales : DCSR/DR
- Direction du développement des politiques – Famille : DDPF
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique : DRES
- Direction des communications : DC
- Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable : DRBMDD
- Direction du développement des enfants : DDE
- Direction du financement et des immobilisations des services de garde : DFISG
- Direction des politiques de main-d'œuvre et des relations de travail : DPMORT
- Directions des ressources humaines : DRH
- Secrétariat aux aînés : SA
- Secrétariat général : SG
- Service des renseignements - Direction régionale de Montréal : SR-DRM

---

1. Voir le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités*, 2011.

Ministères et organismes partenaires :

- Conseil de gestion de l'assurance parentale : CGAP
- Fédération québécoise de l'autisme : FQA
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux : INESSS
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : MEES
- Ministère de la Santé et des Services sociaux : MSSS
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale : MTESS
- Ministère des Transports du Québec : MTQ
- Office des personnes handicapées du Québec : OPHQ
- Réseau de la santé et des services sociaux : RSSS
- Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme : RNETSA

## 1. Familles

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Accroître la continuité et la complémentarité des programmes gouvernementaux	Simplifier et accélérer les démarches d'accès des parents aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés	<b>1.1 Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</b> (engagement n° 4 du Plan des engagements gouvernementaux [PEG]) Étapes : Déposer une vision commune. Procéder à la révision sectorielle des principaux documents. Élaborer un formulaire unique de rapport du professionnel. Mettre en œuvre des pistes de solution.	DDE DAQSG (MEES, MTESS, MSSS, OPHQ)	<p>En cours de réalisation</p> <p>Une vision commune des principaux termes employés dans le champ du handicap a été élaborée par le Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés.</p> <p>Le Ministère a pris en considération cette terminologie dans le cadre de ses travaux portant sur les documents relatifs à l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde (AIEH).</p> <p>En vue de l'élaboration du formulaire unique, une collaboration a été établie avec la Commission d'accès à l'information du Québec.</p> <p>Par ailleurs, afin de réduire les obstacles aux démarches d'accès d'enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) dans le cadre de l'AIEH et à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi 21 sur les champs de pratique professionnelle dans les sciences humaines et sociales, des travaux de validation des normes de pratique de la profession de psychoéducateur ont été réalisés par le Ministère auprès de l'Office des professions du Québec. Cela a conduit à leur reconnaissance et à leur intégration aux normes d'admissibilité de l'AIEH.</p>	<p>En comité interministériel, élaborer le formulaire unique de rapport du professionnel.</p> <p>Poursuivre l'actualisation de la terminologie employée dans le champ du handicap dans l'ensemble des communications ministérielles.</p> <p>Élaborer une stratégie de mise en œuvre des pistes de solution et l'appliquer.</p>	<p>2016</p> <p>En continu</p> <p>2017</p>

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles par l'amélioration du soutien offert à celles-ci et l'innovation, dans une perspective d'égalité entre les femmes et les hommes	Favoriser la conciliation travail-famille des parents d'enfants handicapés	<b>1.2 Assurer la poursuite du programme des services de surveillance et accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins des familles des élèves handicapés de 12 à 21 ans</b> (engagement n° 34 du PEG) Étape : Produire un bilan de l'implantation du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.	DDE (OPHQ)	En cours de réalisation  En 2015-2016, 30 services de surveillance, dont 6 hors normes, ont été soutenus dans le cadre du Programme.  Des travaux d'amélioration des systèmes d'information ont été réalisés.  Une liste des services de surveillance reconnus a été mise en ligne sur le site Web du Ministère.	Poursuivre la mise en œuvre du Programme.  Produire un bilan de l'implantation du Programme.  En collaboration avec l'OPHQ, identifier, le cas échéant, des pistes pour accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins.  Faire une mise à jour du Programme.	En continu  2017  2018  2017
<b>Autres engagements du Ministère</b>						
	Améliorer le soutien offert aux familles	<b>1.3 Collaborer à la révision du programme de soutien aux familles pour en améliorer l'accès, la qualité et l'équité de l'offre de services</b> (engagement n° 41 du PEG)	DDE (MSSS)	En cours de réalisation  Le Ministère assure le suivi de ces travaux auprès du MSSS et il a réitéré sa collaboration à la réalisation de cette action.	Selon le plan de travail du MSSS.	2016

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
		<b>1.4 Coopérer à une offre de services coordonnée et concertée aux personnes ayant terminé ou étant en voie de terminer leur cheminement scolaire, notamment celles ayant une déficience, de façon à mieux planifier les transitions et à les soutenir dans la réalisation de leurs projets de vie (emploi, activités contributives, activités de jour) qui correspondent à leurs aspirations</b> (engagement n° 9 du PEG)	<b>DDE</b> (MEES, MTESS, MSSS, MTQ)	En cours de réalisation  Le Ministère assure le suivi de ces travaux auprès du MSSS et il a réitéré sa collaboration à la réalisation de cette action.	Selon le plan de travail du MSSS.	2018
Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales municipales (PFM)	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	<b>1.5 Collaborer avec l'OPHQ pour s'assurer que les PFM et la démarche Municipalité amie des enfants soient réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière</b> (engagement n° 14 du PEG)	<b>DDPF</b> DDE, DCSR/DR (OPHQ, MSSS)	En cours de réalisation  En tant que responsable du soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que comme mandataire du Carrefour action municipale et famille, le Ministère a offert son soutien à l'OPHQ, et son expertise lorsque nécessaire.	Selon le plan de travail de l'OPHQ.	2016



Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Accroître la continuité et la complémentarité des programmes gouvernementaux	Soutenir le développement d'un réseau de services intégrés requis pour répondre aux besoins des personnes et des familles	<b>* En vue de la réalisation du premier forum québécois sur le TSA, élaborer les contenus nécessaires à la tenue de l'événement</b>	DDE DAQSG (MSSS, MEES, MTESS, INESS, RNETSA, FQA)	En cours de réalisation  Le Comité contenu a fait le point sur les avancées en matière de services aux personnes ayant un TSA et il a déterminé des actions prioritaires pour mieux répondre à leurs besoins en produisant des synthèses à soumettre aux participants du forum.  L'événement s'est tenu les 11 et 12 février 2016.  Le MSSS a annoncé l'élaboration d'un plan d'action donnant suite aux priorités identifiées.	Contribuer au plan d'action par l'identification d'actions à réaliser dans les champs de responsabilité du Ministère.	2016
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles	Améliorer le soutien offert aux familles	<b>* Proposer des solutions afin d'améliorer la qualité de vie des parents d'un enfant mineur gravement malade et ayant des incapacités très importantes nécessitant des soins et un soutien continu</b>	DDE (MSSS, MFQ, Retraite Québec, OPHQ, CGAP)	En cours de réalisation  Le Comité interministériel sur le soutien aux parents d'un enfant gravement malade et ayant des incapacités très importantes a défini les caractéristiques spécifiques des enfants concernés.  Il a recensé les programmes qui leur sont destinés et formulé des hypothèses de bonification ou proposé de nouvelles possibilités d'action.  Il a recommandé l'hypothèse qui contribue le mieux à l'amélioration de la situation des familles.	Selon le plan de travail du MSSS.	2016

\* Action non prévue au plan d'action, mais mise en œuvre en cours d'année.

## 2. Services de garde éducatifs à l'enfance

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Accroître l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en service de garde éducatif à l'enfance (SGEE)	Être en mesure de mieux rendre compte de la présence des « enfants handicapés » en SGEE	<b>2.1 Réaliser des travaux pour être en mesure de dénombrer les « enfants handicapés » en SGEE et définir la nature de leurs incapacités</b>	<b>DRES, DDE</b> DAQSG, DFISG	Non débuté	Faire le point sur l'environnement interne et externe en vue de préciser l'orientation des travaux.  Élaborer un plan de travail.	2018
	Actualiser les orientations en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.2 Mettre à jour la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde</b>	<b>DDE</b> DAQSG, DCSR/DR, DFISG	Non débuté  Indicateur / livrable : – politique mise à jour.	Faire le point sur les besoins internes et externes de mise à jour.	2017
	Soutenir la réflexion des SGEE concernant l'intégration des enfants handicapés	<b>2.3 Créer ou mettre à jour les fiches de référence portant sur les politiques d'admission, d'expulsion et d'intégration des services de garde en incluant des précisions en matière d'intégration des enfants handicapés</b>	<b>DAQSG</b> DCSR/DR, DDE	En cours de réalisation  Une première rencontre exploratoire entre la DAQSG et la DCSR a été tenue en vue de mettre à jour les fiches.  Indicateur / livrable : – fiches créées et mises à jour.	Poursuivre la mise à jour des fiches.	2017

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Assurer une application uniforme des modalités de l'AIEH dans toutes les régions du Québec	Offrir une documentation complète sur l'AIEH et l'actualiser	<b>2.4 Mettre à jour les documents de l'AIEH à partir des travaux réalisés et en cours</b>	<b>DAQSG</b> DCSR/DR, DFISG, DDE, DPMORT	En cours de réalisation  La DAQSG, en collaboration avec le groupe de travail interne, a procédé à la mise à jour des documents relatifs à l'AIEH et réalisé des consultations avec des partenaires externes.  Indicateur / livrable : – mise à jour des documents publiés sur Internet.  Ces documents sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rapport du professionnel</i></li> <li>• <i>Cadre de référence et marche à suivre</i></li> <li>• <i>Plan d'intégration</i></li> </ul>	À la suite de leur approbation par les hautes instances du Ministère, les documents seront publiés sur le site Web du Ministère.	2016
		<b>2.5 Produire un cadre de référence sur l'AIEH</b>	<b>DAQSG</b> DCSR/DR, DFISG, DDE	En cours de réalisation  Un projet de cadre de référence a été rédigé. Il a été fusionné à l'ancien document <i>Information générale et marche à suivre</i> .  Indicateur / livrable : – publication du cadre de référence.	Dès que le nouveau document <i>Cadre de référence et marche à suivre</i> aura été approuvé par les hautes instances du Ministère, il sera publié sur le site Web du Ministère.	2016
		<b>2.6 Diffuser une directive relative à l'AIEH</b>	<b>DFISG</b> DAQSG, DCSR/DR, DDE	En cours de réalisation  La DFISG, en collaboration avec le groupe de travail interne, a procédé à la rédaction de la directive en cohérence avec les autres documents relatifs à l'AIEH (actions 2.4 et 2.5).  Indicateur / livrable : – diffusion de la directive relative à l'AIEH.	Dès son approbation par les hautes instances du Ministère, la Directive sera publiée sur le site Web du Ministère.	2016

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
	Maintenir les liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.7 Participer aux tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE</b>	<b>DCSR/DR</b>	En continu  Résultats des indicateurs : – dix tables régionales de concertation ont été actives cette année et elles ont tenu entre une et quatre rencontres;  – les conseillers en développement et concertation (CDC) du Ministère ont participé aux activités des tables de concertation régionales.	Poursuivre la participation aux activités des tables de concertation.	Annuel
		<b>2.8 Participer à des activités et des initiatives régionales ou locales en lien avec l'intégration des enfants handicapés en SGEE ou en vue de faire connaître aux partenaires les outils et les mesures disponibles</b>	<b>DCSR/DR</b> DAQSG, DDE	En continu  Résultat de l'indicateur : Les CDC du Ministère ont participé à deux initiatives régionales en lien avec l'intégration des enfants handicapés en SGEE en vue de faire connaître aux partenaires les outils et les mesures disponibles.	Poursuivre la participation aux activités.	Annuel
	Harmoniser le soutien-conseil entre les régions et avec les orientations nationales en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.9 Mettre sur pied une instance interne au Ministère permettant d'échanger sur les initiatives en lien avec l'intégration en SGEE des enfants handicapés et assurer le maintien et les retombées des activités</b>	<b>DCSR/DR</b> DDE, DAQSG, DPMORT	Non débuté  Indicateurs : – mise sur pied du comité; – nombre d'activités tenues par le comité annuellement.	Mise sur pied du comité interne et tenue d'une première rencontre à l'automne 2016.	2016

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
	Généraliser la planification individualisée et coordonner des services	<b>2.10 Participer au déploiement d'un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonner des services.</b> Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique <i>À part entière</i> (engagement n° 8 du PEG)	DDE DAQSG, DCSR/DR (MEES, MSSS, OPHQ, MTESS)	En cours de réalisation  Le Ministère a poursuivi sa participation aux travaux du Comité interministériel sur la planification individualisée. Il a coordonné des services en assurant un soutien-conseil dans ses champs de responsabilité et il a répondu à la consultation sur la généralisation des démarches de plans de services sous la coordination de l'OPHQ.	Selon le plan de travail de l'OPHQ.	2018
Soutenir l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'intervention intersectorielle	Préciser les rôles des principaux partenaires concernés dans l'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.11 Produire, avec l'appui de ses partenaires, des documents de référence sur les rôles (portée et limites) des SGEE en matière d'intégration des enfants handicapés, en les distinguant de ceux du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et du réseau de l'éducation destinés aux SGEE ainsi qu'aux parents</b>	DDE DAQSG, DCSR/DR, (MSSS, MEES, OPHQ)	Non débuté  Indicateur / livrable : – documents produits.	À partir des documents d'orientation légale et administrative, de la recherche et des pratiques dans les milieux, faire le point sur les difficultés vécues, au regard de l'exercice du rôle des SGEE par rapport à ceux du RSSS, des professionnels en pratique privée, du réseau scolaire ainsi que des parents.	2017

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
	Favoriser le transfert d'information au RSSS et au réseau de l'éducation – forces, faiblesses, bonnes pratiques, etc. – concernant les enfants handicapés en vue d'accélérer et de soutenir leur cheminement	<b>2.12 Élaborer un outil de compilation des observations en SGEE présentant l'information pertinente au RSSS et au réseau de l'éducation, notamment en vue de démarches de plan de services individualisés et de transition</b>	DDE DCSR/DR, DAQSG (MSSS, MEES, OPHQ)	Non débuté  Indicateur / livrable : – outil produit.	Répertorier les outils et démarches existants, notamment par l'intermédiaire des tables régionales.  À partir des documents d'orientation ministérielle et intersectorielle, de la recherche et des pratiques dans les milieux, faire le point sur les besoins des SGEE, ceux des parents, du RSSS et du réseau scolaire.	2017  2017
<b>Services de garde à l'enfance</b>						
Assurer l'équité des modalités de garde pour les parents d'enfants lourdement handicapés	Offrir une réponse adaptée aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés	<b>2.13 Poursuivre les travaux avec les partenaires concernés en vue de trouver des pistes de solution permettant de mieux répondre aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés</b>	DDE DAQSG, DCSR/DR	Non débuté  Indicateur : – adaptations des modes de garde proposés.	Préciser les caractéristiques et les besoins des enfants lourdement handicapés et ceux de leurs parents, auxquels les modalités actuelles ne répondent pas.  Déterminer des pistes de solution.	2017  2017

### 3. Personnes âgées

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Améliorer les conditions de vie des personnes âgées handicapées	Collaborer avec les partenaires publics ou communautaires et les soutenir dans le développement et la mise en œuvre des initiatives visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées handicapées	<b>3.1 Soutenir financièrement des actions ou des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées handicapées</b>	SA	<p>En cours de réalisation</p> <p>Le Ministère soutient financièrement quatorze projets touchant les personnes âgées handicapées ou en perte d'autonomie par l'intermédiaire de différents programmes, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– trois projets régionaux financés par le programme Québec ami des aînés (QADA) – volet Soutien aux actions communautaires, édition 2015-2016 pour un financement total de 867 669 \$. Un de ces projets prendra fin au 31 mars 2018 et les deux autres au 31 mars 2019;</li> <li>– six projets financés par le programme QADA – volet Soutien aux projets nationaux et à l'expérimentation, édition 2013-2014, pour un financement total de 1 394 316 \$. Trois de ces projets ont pris fin au 31 mars 2016 et les trois autres se poursuivront jusqu'au 31 mars 2017;</li> <li>– trois projets financés par le programme QADA – volet Soutien aux projets nationaux et à l'expérimentation, édition 2014-2015, pour un financement total de 441 158 \$. Deux de ces projets prendront fin au 31 décembre 2016 et l'autre se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2018;</li> <li>– deux projets d'Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) consacrés précisément aux aînés handicapés, financés en 2015-2016 pour un montant total 90 000 \$ pour un an jusqu'au 31 mars 2016.</li> </ul> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nombre de projets ou d'actions financés : 14;</li> <li>– sommes octroyées : 2 793 143 \$.</li> </ul>	Les appels de projets pour les programmes QADA et ITMAV sont présentement en cours jusqu'au 9 septembre 2016. De nouveaux projets visant les personnes âgées handicapées pourraient être annoncés pour 2016-2017.	2018

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
	Améliorer les mesures et les services de répit pour répondre aux besoins des proches aidants	<b>3.2 Mettre en place un fonds visant à soutenir les proches aidants qui fournissent des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant des incapacités significatives et persistantes susceptibles de compromettre leur maintien à domicile, par l'entremise du réseau des aidants naturels L'Appui</b>	SA	<p>Réalisé</p> <p>Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, L'Appui, ont été créés en décembre 2009. Il s'agit d'une entente conclue entre le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II Ltée, prévoyant consacrer 200 M\$ à la cause des proches aidants d'âinés, dont 150 M\$ provenant du gouvernement et 50 M\$ de Sojecci II Ltée. L'entente prendra fin en 2021.</p> <p>À ce jour, dix-huit organismes régionaux L'Appui offrent des services et soutiennent financièrement des projets destinés aux proches aidants d'âinés. En 2015-2016, tous les organismes régionaux L'Appui ont lancé des appels de projets et ils ont versé plus de 11,5 M\$ pour financer 324 projets pluriannuels entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016.</p> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nombre de projets soutenus : 324;</li> <li>– sommes versées : 11,5 M\$.</li> </ul>	Chaque année, les organismes régionaux L'Appui publient des appels de projets.	2018



Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	<b>3.3 Poursuivre les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) visant à offrir un soutien financier aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) pour l'élaboration d'une politique municipale des aînés inclusive, adaptée au vieillissement de la population et répondant aux besoins des personnes âgées (y compris celles ayant des incapacités significatives et persistantes)</b>	<b>SA</b>	<p>En cours de réalisation</p> <p>Pour l'année 2015-2016, un total de 75 projets MADA (dont 34 nouveaux projets) ont été recommandés pour un montant de 1 181 000 \$.</p> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 810 municipalités ou MRC sont présentement en démarche ou reconnues MADA;</li> <li>– 88,6 % des citoyens du Québec vivent dans une municipalité ou dans une MRC qui a adopté une démarche MADA.</li> </ul>	Un appel de projets est en cours jusqu'au 23 septembre 2016. De nouvelles annonces de projets MADA sont prévues pour 2016-2017.	2018

#### 4. Intimidation

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Prévenir et contrer l'intimidation envers les personnes handicapées	Amener les différents milieux et organisations à questionner leurs pratiques en matière d'approche inclusive des personnes handicapées et leur proposer des pistes en ce sens	<b>4.1 Inclure, notamment, la réalité des personnes handicapées dans le guide en matière de pratiques préventives, de développement de procédures de dénonciation sécuritaires et confidentielles et de mécanismes de référencement en matière d'intimidation</b> (mesure 4.1 du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018)	DDPF	En cours de réalisation  Un canevas du guide de procédures a été élaboré et soumis au Comité interministériel sur l'intimidation. L'élaboration du contenu est amorcée.  Indicateur : – questionnements et suggestions inscrits au guide.	Le développement de contenu se poursuit en 2016-2017. La publication du guide est prévue à l'automne 2017.	2017

## 5. Communications

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Favoriser l'accessibilité aux documents produits par le Ministère	Assurer l'accessibilité aux documents du Ministère pour les personnes ayant des incapacités	<b>5.1 En collaboration avec les différentes directions productrices de contenu du Ministère, fournir, après analyse de la demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées</b>	DC	<p>En continu</p> <p>Comme c'est le cas depuis plusieurs années, le Ministère s'efforce de diffuser continuellement sur son site Web des versions accessibles de ses publications.</p> <p>Bien que la priorité demeure la diffusion de versions accessibles en HTML, le Ministère a également diffusé au cours de la dernière année des publications en format PDF accessible.</p> <p>Résultat de l'indicateur : – la DC n'a reçu aucune demande d'adaptation.</p>	Dans la mesure du possible, le Ministère va continuer de diffuser ses publications dans un format accessible.	En continu
Accroître l'accessibilité du Web	Des sites Web ministériels conformes aux standards du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) sur l'accessibilité du Web	<b>5.2 Respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web lors de l'évolution, des refontes et de la gestion des sites Web</b>	DC	<p>En continu</p> <p>Le Ministère propose des sites Web conformes aux standards du SCT sur l'accessibilité du Web. C'est pourquoi, dans un contexte d'amélioration et d'évolution de ses sites, la DC oblige ses fournisseurs informatiques à lui proposer des solutions qui respectent les différents standards d'accessibilité du Web.</p> <p>De plus, dans la gestion des contenus des sites Web, les édimestres ajoutent des balises destinées précisément à l'accessibilité du Web pour faciliter la consultation de ses sites par l'ensemble de ses clientèles.</p> <p>Résultat de l'indicateur : – sites Web conformes aux standards du SCT sur l'accessibilité des sites Web.</p>	Le Ministère continuera de respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web à l'occasion de l'évolution, de la refonte et de la gestion de ses sites Web.	En continu

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir les employés dans la production de documents accessibles	<b>5.3 Continuer d’offrir sur demande des formations à l’intention des employés du Ministère</b>	DC	<p>En continu</p> <p>Étant donné que la gestion du contenu du site intranet ministériel est effectuée par chacune des unités administratives, la DC a formé, sur demande, plusieurs employés à la gestion des contenus Web et, par le fait même, à la production de documents et de pages HTML accessibles.</p> <p>Résultat de l’indicateur : – nombre d’employés formés : 7.</p>	La DC continuera, sur demande, à former le personnel du Ministère.	En continu
		<b>5.4 Créer une section dans l’intranet du Ministère afin d’offrir un outil de référence permettant aux employés du Ministère de produire des documents accessibles</b>	DC	<p>Réalisé</p> <p>Une section de l’intranet a été créée en 2015 et elle a été bonifiée continuellement depuis. Elle comprend notamment des pages qui expliquent ce qu’est l’accessibilité du Web et son application au Ministère.</p> <p>Un guide sur la création de documents Word accessibles, une formation de base sur la programmation en HTML et une section destinée aux répondants Web ont également été mis à la disposition des employés.</p> <p>Résultat de l’indicateur : – section intranet créée et mise à jour en cours d’année.</p>	La section intranet sera mise à jour au besoin.	2016

## 6. Services à la clientèle

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Offrir un service à la clientèle adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les préposés aux renseignements et aux plaintes aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	<b>6.1 Faire connaître aux membres du personnel concernés les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés</b>	DDE SR-DRM, BPAQ-DAQSG, SG, DRH	Non débuté  Indicateur / livrable : – note d'information transmise; – proportion des membres du personnel concernés ayant été sensibilisés.	Produire une note d'information destinée aux préposés aux renseignements et aux plaintes.	2017
	Soutenir l'appropriation de technologies adaptées de communication	<b>6.2 Lors du renouvellement de la technologie téléphonique, s'assurer de former les préposés aux renseignements et aux plaintes en matière d'utilisation des technologies de communication employées par les personnes ayant une incapacité auditive</b>	SR-DRM BPAQ-DAQSG	Non réalisé  Le Ministère est en discussion avec le fournisseur à propos de l'implantation de la nouvelle technologie téléphonique. Les discussions sont au stade préliminaire et l'échéancier n'est pas connu pour le moment.  Indicateur : – proportion des préposés aux renseignements formés.	Le personnel technicien préposé aux plaintes recevra la formation adéquate à la suite de l'installation du nouveau service téléphonique.	2017

## 7. Ressources humaines

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Favoriser l'embauche de personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au sein de l'effectif du Ministère	<b>7.1 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale</b>	DRH	Non réalisé  Résultats des indicateurs : – communiqués non transmis. En raison des disponibilités budgétaires, le Ministère n'a pas été en mesure de pourvoir plusieurs postes devenus vacants au cours de 2015-2016. Dans ce contexte, la promotion de l'embauche ne s'avérerait pas pertinente et aucune action n'a été réalisée en ce sens au cours de l'année.  – le taux de représentativité du personnel handicapé au Ministère par rapport au personnel régulier est de 1,4 %. Ce taux est légèrement en augmentation depuis les trois dernières années.	Un communiqué à cet effet sera transmis au cours de la prochaine année si le contexte budgétaire le permet.	Annuel
	Considérer prioritairement les candidats handicapés déclarés aptes à un concours pour pourvoir un poste régulier ou occasionnel au Ministère	<b>7.2 Transmettre aux gestionnaires deux communiqués faisant la promotion de l'embauche des candidats sur la liste d'aptitudes ayant participé avec succès au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)</b>	DRH	Non réalisé  Résultat de l'indicateur : – communiqués non transmis. En raison des disponibilités budgétaires, le Ministère n'a pas été en mesure de pourvoir plusieurs postes devenus vacants au cours de 2015-2016. Dans ce contexte, la promotion de l'embauche ne s'avérerait pas pertinente et aucune action n'a été réalisée en ce sens au cours de l'année.	Deux communiqués à cet effet seront transmis au cours de la prochaine année si le contexte budgétaire le permet.	Annuel

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
		<b>7.3 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant les ressources spécialisées pour les soutenir dans l'embauche de personnel handicapé</b>	<b>DRH</b>	Non réalisé  Résultat de l'indicateur : – communiqué non transmis. En raison des disponibilités budgétaires, le Ministère n'a pas été en mesure de pourvoir plusieurs postes devenus vacants au cours de 2015-2016. Dans ce contexte, la promotion de l'embauche ne s'avérait pas pertinente et aucune action n'a été réalisée en ce sens au cours de l'année.	Un communiqué à cet effet sera transmis au cours de la prochaine année si le contexte budgétaire le permet.	Annuel
Accueillir davantage de stagiaires handicapés par l'entremise du PDEIPH	Promouvoir le PDEIPH afin que les gestionnaires présentent le plus grand nombre possible de demandes de stage	<b>7.4 Informer les gestionnaires des modalités du PDEIPH par l'envoi d'un communiqué</b>	<b>DRH</b>	Réalisé  Résultats des indicateurs : – un communiqué transmis; – deux projets PDEIPH présentés; – deux projets PDEIPH réalisés.  En novembre 2015, les gestionnaires ont reçu un communiqué faisant la promotion du PDEIPH et les invitant à soumettre des projets d'emploi. Un projet est en cours de réalisation à la DRCNEQ depuis le 4 avril 2016 et l'autre projet est prévu à l'automne 2016 à la Direction de l'inspection.  De plus, l'employé handicapé qui a réalisé un projet l'an passé a été embauché par la suite.	Les actions seront reconduites au cours de la prochaine année.	Annuel

## 8. Ressources matérielles

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Lors d'activités (sondage, consultation, etc.) et d'événements (forum, congrès, etc.), favoriser un environnement sans obstacles pour les personnes handicapées	Favoriser l'approvisionnement en biens et en services accessibles	<b>8.1 Inclure, dans la Politique concernant l'octroi d'approvisionnement et de services, des modalités favorisant un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées</b> Étapes : Mettre à jour la grille de validation des contrats Former le personnel susceptible d'œuvrer à l'élaboration de contrats	DRBMDD DC	<p>En cours de réalisation</p> <p>La mise à jour de la Politique concernant l'octroi d'approvisionnement et de services est en cours. L'échéance est fixée au 30 septembre 2016.</p> <p>En 2015, tous les contrats de service attribués et réalisés à l'extérieur du Ministère l'ont été dans des établissements qui offrent un accès aux personnes handicapées.</p> <p>Indicateurs :  – politique mise à jour;  – grille de validation des contrats mise à jour;  – nombre de membres du personnel qui ont été formés.</p>	<p>Compléter et faire approuver la nouvelle politique concernant l'octroi des contrats d'approvisionnement et de services.</p> <p>Informers le personnel de la mise à jour de la politique.</p>	<p>2016</p> <p>2017</p>



Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2016	Suite envisagée	Échéancier
Assurer un environnement sécuritaire	Assurer la sécurité des personnes handicapées en tout temps	<b>8.2 Revoir les mesures d'urgence (mesures d'évacuation, responsables d'étage, secouristes, etc.) de manière à assurer la sécurité des personnes handicapées</b> Étapes : Diffuser une information adaptée aux rôles de chacun et selon des modalités appropriées Assurer la formation du personnel prioritairement concerné	<b>DRBMDD</b> (Firmes gestionnaires des immeubles auxquelles fait appel le Ministère)	En cours de réalisation À la suite de la révision annuelle des mesures d'urgence par chacun des propriétaires, la mise à jour des sommaires pour chaque édifice a été réalisée. Indicateur / livrable : – mesures d'urgence mises à jour.	Documenter les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées lors d'une évacuation d'urgence en tenant compte, notamment, du type d'incapacité.  Consulter des personnes handicapées à propos des difficultés rencontrées, par exemple lors des exercices d'évacuation, le cas échéant.  Faire un état de situation sur la prise en considération des personnes handicapées dans les mesures d'urgence élaborées pour chaque édifice par leur propriétaire respectif.	2017  2016  2017

## Plaintes

### Au regard de l'offre de services en SGEE

Du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, 30 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé enregistrées par le BPAQ ont été traitées. De celles-ci, 28 ont été transmises à chacune des directions concernées. Deux plaintes n'ont pas eu de suite, car les personnes plaignantes ont choisi de les retirer. La répartition de ces plaintes selon les motifs invoqués est présentée dans le tableau suivant.

#### Répartition du nombre de plaintes\* concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les motifs invoqués, de 2014-2015 à 2009-2010

Année	Refus d'accès	Expulsions	Utilisation de l'AIEH	Total
2014-2015	0	10	20	30
2013-2014	3	2	28	33
2012-2013	4	12	25	41
2011-2012	1	9	25	35
2010-2011	4	8	24	36
2009-2010	2	10	25	37

\* **Dossier de plainte** : chaque contact d'un plaignant avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

**Plainte** : chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par un plaignant lors de son contact avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité. Auparavant, une plainte était appelée « objet de plainte ».

Source : Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité

Par ailleurs, le SG a répertorié, en 2015-2016, 13 commentaires d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le Ministère concernant les mesures, les directives ou les normes en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE. Cependant, aucun n'a donné lieu à une plainte formelle.

### Liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public

Concernant les exigences de la politique gouvernementale intitulée *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, le Ministère n'a reçu aucune plainte liée à l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées. De même, le SG n'a répertorié aucun commentaire d'insatisfaction à propos des mesures, directives ou normes le concernant. En outre, ni la DC ni le SG n'ont reçu de demande en 2015-2016, qui auraient nécessité des mesures d'accommodement quant aux documents.

En matière d'accès aux services à la clientèle offerts au public pour les personnes handicapées, le Ministère ne dénombre aucune plainte. Par ailleurs, le SR n'a reçu aucune demande en 2015-2016, qui aurait nécessité des mesures d'accommodement. De même, le SG n'a répertorié aucun commentaire d'insatisfaction relativement aux mesures, directives ou normes concernant l'accès aux services à la clientèle offerts au public pour les personnes handicapées et il n'a reçu aucune demande qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

## Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Toute question ou tout commentaire peuvent être adressés à madame Marie-Hélène Lecourt, coordonnatrice de services aux personnes handicapées, et ce, par téléphone au 418 643-1737 ou par courriel à l'adresse [marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca](mailto:marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca).

## Approbation et diffusion

Le présent bilan est rendu public sur le site Web du Ministère et il est disponible en format PDF à la page suivante : <http://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/ministere/ministere/plan-action/Pages/index.aspx>.

Il est également disponible en médias adaptés, sur demande adressée à la DC en appelant au numéro 1 877 216-6202 ou en envoyant un courriel à l'adresse [edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca](mailto:edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca).

