



PLAN D'ACTION 2015-2018

– Prolongé jusqu'en 2019 –

du ministère de la Famille
à l'égard des personnes
handicapées

Bilan 2018-2019

Coordination

Marie-Hélène Lecourt, Direction du développement des enfants

Collaboration

Frédéric Lamotte, Direction du partenariat, de la planification et de la coordination des opérations

Annick Papillon, Direction des communications

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

Katrine Durette, Direction des ressources financières

Karine Coenen, Direction du développement des politiques – Famille

Steve Vallée, Direction de la planification stratégique et du soutien à la Gouvernance

Olivier Brisson, Direction du financement et des immobilisations des services de garde

Jennyfer Gagnon-Marcoux, Direction du développement des politiques – Famille

Françoise Tremblay, Service des renseignements — Direction régionale de Montréal

Alexandre Morin, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique

Julie Corriveau, Direction des ressources humaines

Martine Côté, Direction de la planification stratégique et du soutien à la gouvernance

Édition

Direction des communications, ministère de la Famille

La version intégrale de ce document est accessible dans le site Web
mfa.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec, 2019

Ministère de la Famille

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

ISBN (PDF) : 978-550-85131-8

Table des matières

Mise en contexte	1
Bilan 2018-2019 des actions à l'égard des personnes handicapées	1
1 Familles	3
2 Services de garde éducatifs à l'enfance	9
3 Intimidation	20
4 Communications	22
5 Services à la clientèle	25
6 Ressources humaines	27
7 Ressources matérielles	29
8 Développement durable	31
9 Plaintes	32
9.1 Au regard de l'offre de service en SGEE	32
9.2 Liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public	33
Coordinateur de services aux personnes handicapées	33
Approbation et diffusion	33

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 (Loi) (chapitre E-20.1). Il couvre la période d'avril 2018 à mars 2019 inclusivement, soit la quatrième année d'application du Plan d'action 2015-2018 – prolongé jusqu'en 2019 - du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées (le Plan d'action prolongé).

La Loi confie à l'Office des personnes handicapées du Québec, ci-après appelé « Office », la mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi, dont ceux concernant la politique À part entière – Pour un véritable exercice du droit à l'égalité (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 d'action, l'Office propose des balises¹. 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 2018-2019 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 2019 ainsi que les suites envisagées dans le cadre du prochain plan d'action 2019-2022.

Conformément aux orientations de l'Office, le Ministère inscrit à son Plan d'action prolongé l'ensemble des actions qui ont été réalisées au cours de la période de référence, dont celles non initialement prévues, identifiées par un astérisque (*).

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.

Afin d'alléger la présentation des actions de ce bilan, l'emploi des sigles suivants est proposé pour désigner les différentes directions du Ministère :

- Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité : BPAQ
- Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde : DAQSG
- Direction du développement des politiques – Famille : DDPF
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique : DRES
- Direction des communications : DC
- 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
- Direction des ressources financières : DRF
- Direction des ressources humaines : DRH
- Direction du partenariat, de la planification et de la coordination des opérations et directions régionales : DPPCO/DR
- Direction de la planification stratégique et du soutien à la gouvernance : DPSSG
- Secrétariat général : SG
- Service des renseignements : SR

Dans le cadre de ses travaux intersectoriels, le Ministère collabore avec d'autres ministères et organismes publics, dont voici les sigles :

- Centre intégré de Santé et de Services sociaux : CISSS
- Centre intégré universitaire de Santé et de Services sociaux : CIUSSS
- Conseil de gestion de l'assurance parentale : CGAP
- Conseil du trésor : CT
- 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 Finances du Québec : MFQ
- Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports : MTMDDET
- Office des personnes handicapées du Québec : Office
- Réseau de la santé et des services sociaux : RSSS
- Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme : RNETSA
- Secrétariat du Conseil du trésor : SCT

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
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.	1.1 Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille (engagement n° 4 du Plan des engagements gouvernementaux [PEG]) Étapes : <ul style="list-style-type: none"> – 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, Office)	Réalisé, en partie.	
				Réalisé.	2017
				Réalisé.	2018
				Le Ministère collabore aux travaux interministériels de simplification des démarches d'accès aux programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille, dans le cadre desquels cette piste de réduction d'obstacles est susceptible d'être mise en œuvre.	
				Non débuté	

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Optimiser les services aux citoyens	Contribuer à la cohérence d'ensemble des programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille en favorisant l'harmonisation de ceux-ci et la simplification des processus d'accès et de dispensation des services.	<p>* Participer aux travaux interministériels en vue de simplifier les démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (engagement n° 3 du PEG)²</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Collaborer à l'élaboration du portrait des démarches d'accès aux mesures ministérielles; – Participer au comité directeur du projet. 	<p>DDE</p> <p>DAQSG, DFISG</p> <p>(Office)</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Réalisé.</p> <p>Le Ministère a documenté les composantes de l'accès de sept mesures sous sa responsabilité.</p> <p>En continu.</p> <p>Depuis septembre 2018, le Ministère participe au comité et a commenté les constats et les pistes préliminaires de simplification identifiés par l'Office. En mars 2019, il a donné son approbation au rapport diagnostic déposé par l'Office auprès du SCT.</p>	<p>Le Ministère entend poursuivre sa collaboration aux travaux selon le plan de travail de l'Office.</p> <p>2018</p> <p>Le Ministère entend collaborer à la poursuite des travaux, dont l'élaboration du dossier d'affaires, coordonnée par l'Office.</p>

² Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en œuvre au cours de la période de référence.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
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.	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 (engagement n° 34 du PEG) Étape : Produire un bilan de l'implantation du Programme.	DDE (Office)	Réalisé. En 2018-2019, 38 services de surveillance, dont 3 nouveaux organismes, ont été soutenus dans le cadre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans (Programme). Parmi ceux-ci, 17 l'ont été pour la période scolaire seulement, 2 pour la période estivale seulement et 19 pour les deux périodes.	2018,
				Réalisé.	2017
Autres engagements du Ministère					
	Améliorer le soutien offert aux familles.	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 service (engagement n° 41 du PEG)	DDE (MSSS)	Réalisé, comme prévu au plan de travail du MSSS.	2016

Ministère de la Famille

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles	Améliorer le soutien offert aux familles.	<p>* 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 continus⁴</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mener les travaux permettant l'entrée en vigueur du Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE); – Assurer le suivi régulier des opérations et collaborer avec Retraite Québec à la détermination de pistes de solution aux difficultés opérationnelles rencontrées lors de la mise en œuvre, dont : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'assouplissement des critères d'admissibilité au SEHNSE permettant de soutenir davantage de familles; ○ l'entente entre le MTESS et Retraite Québec quant à un mécanisme pour favoriser la transition des jeunes reconnus au SEHNSE à l'âge de 18 ans vers l'aide de dernier recours. 	<p>DDE</p> <p>(MSSS, MFQ, Retraite Québec, Office, CGAP)</p>	<p>Réalisé.</p> <p>Au 31 mars 2019, 2 619 familles bénéficiaient de cette mesure.</p> <p>Réalisé.</p> <p>En continu.</p> <p>L'assouplissement a permis à 250 familles additionnelles d'être acceptées.</p> <p>Réalisé.</p>	<p>2017</p> <p>2016</p> <p>2018</p> <p>2018</p>

4 Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en œuvre au cours de la période de référence.

2 Services de garde éducatifs à l'enfance

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Accroître l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE)	Être en mesure de mieux rendre compte de la présence des enfants handicapés en SGEE.	<p>2.1 Réaliser des travaux pour être en mesure de dénombrer les enfants handicapés en SGEE ainsi que la nature de leurs incapacités</p> <p>Étape : Poursuivre les travaux et les analyses en vue d'identifier des pistes d'amélioration des systèmes.</p>	<p>DRES, DDE</p> <p>DAQSG, DFISG</p>	<p>Réalisé, en partie.</p> <p>Le Ministère s'est doté en 2016-2017 d'un nouveau système d'information, le système Clientèle des services de garde, qui lui a permis de connaître, en 2018, le nombre d'enfants handicapés occupant une place réservée dans le cadre du protocole d'entente entre les prestataires de services de garde et les CISSS / CIUSSS.</p> <p>Cependant, le système ne permet pas de connaître la nature des incapacités des enfants handicapés en SGEE.</p> <p>En continu.</p>	<p>2019</p> <p>Le Ministère entend poursuivre, sous une autre forme, cette action dans son prochain plan d'action.</p>

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
	Actualiser les orientations en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE.	2.2 Mettre à jour la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde	DDE DAQSG, DPPCO/DR, DFISG	Non débuté. Indicateur / livrable : – politique mise à jour : non.	Les orientations de cette politique demeurant d'actualité, le Ministère privilégie la mise en œuvre d'autres actions davantage susceptibles de soutenir l'intégration des enfants handicapés en SGEE.
	Soutenir la réflexion des SGEE concernant l'intégration des enfants handicapés.	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	DAQSG DPPCO/DR, DDE	En cours de réalisation. Une première rencontre interne a été tenue en vue de mettre à jour les fiches. Aucune autre rencontre n'a été tenue par la suite. Indicateur / livrable : – fiches créées et mises à jour.	Le Ministère entend reconduire cette action dans son prochain plan d'action en poursuivant la mise à jour des fiches. 2018

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Assurer une application uniforme des modalités de l'Allocation pour l'intégration d'enfants handicapés dans les services de garde (AIEH) dans toutes les régions du Québec	Offrir une documentation complète et actualiser l'AIEH.	2.4 Mettre à jour les documents de l'AIEH à partir des travaux réalisés et en cours	DAQSG DPPCO/DR, DFISG, DDE, DPMORT	Réalisé. Une mise à jour des documents relatifs à l'AIEH et des consultations avec des partenaires externes ont été réalisées. Indicateur / livrable : – mise à jour des documents publiés sur Internet : oui.	2017
		2.5 Produire un cadre de référence sur l'AIEH	DAQSG DPPCO/DR, DFISG, DDE	Réalisé. Un cadre de référence a été rédigé. Il a été fusionné à l'ancien document « Information générale et marche à suivre » . Indicateur / livrable : – publication du cadre de référence : oui.	2017
		2.6 Émettre une directive relative à l'AIEH	DFISG DAQSG, DPPCO/DR, DDE	Réalisé. La directive est entrée en vigueur le 1 ^{er} avril 2017. Afin d'explicitier le contenu de la directive, une foire aux questions a aussi été produite et diffusée. Indicateur / livrable : – diffusion de la directive relative à l'AIEH : oui.	2017

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
	Maintenir les liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE.	2.7 Participer aux tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE	DPPCO/DR	Réalisé, en continu. Résultats des indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> – 9 tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE ont été actives cette année et elles ont tenu entre 24 et 26 rencontres; – les conseillers du Ministère ont participé aux activités des tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE. 	
		2.8 Participer à des activités et à 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	DPPCO/DR DAQSG, DDE	Réalisé, en continu. Résultat de l'indicateur : <ul style="list-style-type: none"> – les conseillers du Ministère ont participé à environ 10 à 12 activités régionales en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE en vue de faire connaître aux partenaires les outils et les mesures disponibles. 	

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
	Harmoniser le soutien-conseil entre les régions et avec les orientations nationales en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE.	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	DPPCO/DR DDE, DAQSG, DPMORT	Réalisé. Le comité interne au Ministère a été mis sur pied et a tenu deux rencontres sur les initiatives favorisant l'intégration en SGEE des enfants handicapés. Indicateurs : – mise sur pied du comité : oui; – nombre d'activités tenues par le comité annuellement : 2 en 2018-2019.	2019
Soutenir l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'intervention intersectorielle	Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services.	2.10 Participer au déploiement d'un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services (engagement n° 8 du PEG)	DDE DAQSG, DPPCO/DR (Office, MEES, MSSS, MTESS)	En cours de réalisation. Le Ministère a poursuivi sa participation aux travaux du Comité interministériel sur la planification individualisée des services, notamment en assurant un soutien-conseil dans ses champs de responsabilité et en collaborant à l'élaboration d'un plan de déploiement.	Le Ministère entend poursuivre sa collaboration aux travaux selon le plan de travail de l'Office.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
		<p>Étapes :</p> <p>Élaborer un cadre de référence;</p> <p>Adopter le cadre de référence;</p> <p>Déployer le cadre de référence.</p>		<p>Réalisé, comme prévu au plan de travail de l'Office.</p> <p>Réalisé.</p> <p>Le Ministère a approuvé les balises visant l'élaboration et la mise en œuvre des démarches de planification individualisée et coordonnée des services.</p> <p>Non débuté.</p>	<p>2017</p> <p>2018</p>
	Préciser les rôles des principaux partenaires concernés dans l'intégration des enfants handicapés en SGEE.	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, par distinction avec ceux du RSSS et du réseau de l'éducation, destinés aux SGEE ainsi qu'aux parents	DDE DAQSG, DPPCO/DR, (MSSS, MEES, Office)	<p>Non débuté.</p> <p>Indicateur / livrable : – documents produits.</p>	Le Ministère entend reconduire cette action dans son prochain plan d'action.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
	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.	<p>2.12 Élaborer un outil de compilation des observations réalisées en SGEE qui présente l'information pertinente au RSSS et au réseau de l'éducation, notamment, en vue de démarches de plan de services individualisés et de transition</p> <p>Étape :</p> <p>Publication du projet de modification du Règlement sur les SGEE, qui prévoit l'élaboration d'un dossier éducatif pour tous les enfants fréquentant un SGEE.</p>	<p>DDE</p> <p>DPPCO/DR, DAQSG</p> <p>(MSSS, MEES, Office)</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Indicateur / livrable : – outil(s) produit(s).</p> <p>Réalisé.</p>	<p>Le Ministère entend poursuivre la mise en œuvre de cette action dans son prochain plan d'action.</p> <p>2018</p>

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Favoriser l'égalité des chances pour tous	Favoriser l'accessibilité aux SGEE des parents d'enfants handicapés.	* Accueillir davantage d'enfants handicapés par installation donnant droit à l'AIEH⁵	DFISG DAQSG, DPPCO	Réalisé. Dans le cadre de la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0-8 ans – <i>Tout pour nos enfants</i> (Stratégie), le Ministère avait pris l'engagement d'accueillir davantage d'enfants handicapés par installation donnant droit à l'AIEH. Pour ce faire, les Règles budgétaires 2017-2018 précisent qu'un centre de la petite enfance ou une garderie est admissible à l'AIEH pour un nombre maximal de jours d'occupation équivalant à 15 % des places subventionnées annualisées de l'installation.	2017
		* Modification du financement des services de garde subventionnés ayant des clientèles particulières afin d'éviter qu'ils soient affectés par le taux de présence potentiellement plus faible de ces clientèles⁶	DFISG	Réalisé. Dans le but d'encourager les services de garde à agir en faveur de ces enfants, les Règles budgétaires 2017-2018 précisent que le calcul du taux de présence exclut désormais les journées qui devraient être occupées par des enfants handicapés.	2017

⁵ Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en œuvre au cours de la période de référence.

⁶ Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en œuvre au cours de la période de référence.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
		<p>* Bonifier davantage la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les SGEE pour les enfants ayant d'importants besoins (MES)⁷</p> <p>Étape :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Révision du cadre de référence et des documents connexes; – Intégration de la MES aux règles budgétaires en 2019-2020. 	<p>DAQSG</p> <p>DPPCO, DC, DFISG</p>	<p>Réalisé.</p> <p>Dans le cadre de la Stratégie, le Ministère avait pris l'engagement de bonifier davantage la MES.</p> <p>Le nombre d'heures d'accompagnement a été bonifié. Il est passé d'un maximum de 3 heures à un maximum de 6 heures d'accompagnement par jour par enfant pour l'année 2018-2019.</p> <p>Le salaire horaire global des accompagnatrices est indexé annuellement.</p> <p>Chaque année, le cadre de référence est ajusté en fonction du nombre maximum d'heures d'accompagnement offert, la répartition budgétaire régionale est mise à jour et les lettres d'appels de demandes ou de renouvellement sont mises à jour.</p>	<p>2018</p> <p>2019</p>

⁷ Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en œuvre au cours de la période de référence.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Services de garde à l'enfance					
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.	2.13 Poursuivre les travaux, avec les partenaires concernés, en vue de trouver des pistes de solution visant à mieux répondre aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés	DDE DAQSG, DPPCO/DR	Réalisé. Sans être principalement destinée à y répondre, la mise en oeuvre du SEHNSE, en septembre 2016, contribue à répondre aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés concernés.	2017
Assurer des modes d'intervention qui répondent aux besoins et aux profils variés des jeunes enfants ayant un TSA	Assurer, dans le respect des rôles de chacun, le transfert des connaissances auprès des partenaires privilégiés, notamment auprès des parents et des SGEE, quant aux modes d'intervention à déployer.	* Élaborer des lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants ayant un TSA recevant des services de réadaptation⁸ (action n° 7 du Plan d'action sur le TSA 2017-2022) Étapes : <ul style="list-style-type: none"> – Planifier la mise en oeuvre de la mesure; – Commencer la mise en oeuvre; 	DDE DAQSG, DPPCO/DR (MSSS, MEES, Office)	En cours de réalisation. Depuis le printemps 2018, le Ministère collabore aux travaux du comité interministériel dans le cadre duquel un projet de document est en cours de rédaction. Réalisé. Réalisé.	Le Ministère entend poursuivre sa collaboration aux travaux selon le plan de travail du MSSS. 2018 2018

⁸ Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en oeuvre au cours de la période de référence.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
		<ul style="list-style-type: none"> – Consulter les différents réseaux et mettre en commun des besoins, des enjeux, des pratiques existantes et des bons coups; – Rédiger les lignes directrices. 		<p>Réalisé.</p> <p>En cours.</p>	2019

3 Intimidation

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
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.	<p>3.1 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</p> <p>(mesure n° 4.1 du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 – Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée)</p> <p>Étape :</p> <p>Publication du guide pour accompagner les organisations dans leurs actions visant à prévenir et à contrer l'intimidation.</p>	DDPF	<p>Réalisé.</p> <p>Le guide est disponible depuis le 29 juin 2018 dans le site Web du Ministère ou en format papier sur demande.</p> <p>Afin de soutenir les organisations dans leur réflexion sur leurs pratiques en matière de prévention de l'intimidation, le guide rappelle que certains groupes de personnes présentent des caractéristiques qui peuvent les rendre plus vulnérables à l'intimidation parce qu'elles se distinguent des autres, notamment les personnes ayant une déficience, une incapacité ou étant en situation de handicap.</p> <p>Pour soutenir la déclaration de situations d'intimidation, il invite chaque milieu à mettre en place une procédure simple, sécuritaire et confidentielle qui ne présente pas d'obstacles à la déclaration par les différents groupes qui le composent, par exemple les personnes ayant une déficience sensorielle.</p>	2018

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
				<p>Une liste des ressources disponibles est donnée, dont celle de l'Office.</p> <p>Indicateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Questionnements et suggestions inscrits au guide : oui. 	

4 Communications

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Favoriser l'accessibilité aux documents produits par le Ministère	Assurer l'accessibilité aux documents du Ministère pour les personnes ayant des incapacités.	4.1 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	DC	Réalisé. Le Ministère s'efforce de diffuser continuellement dans son site Web des versions accessibles de ses publications. Résultat de l'indicateur : – Nombre de demandes d'adaptation des documents : aucune.	2019
Accroître l'accessibilité du Web	Des sites Web ministériels conformes aux standards du SCT sur l'accessibilité du Web.	4.2 Respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web lors de l'évolution, des refontes et de la gestion des sites Web	DC	Réalisé. Le Ministère propose un site Web conforme aux standards du SCT en ajoutant des balises d'accessibilité pour faciliter la consultation du site par l'ensemble des clientèles. Résultat de l'indicateur : – Conformité des sites Web aux standards du SCT sur l'accessibilité des sites Web : oui.	2019

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
	Soutenir les employés dans la production de documents accessibles.	4.3 Continuer d'offrir sur demande des formations à l'intention des employés du Ministère	DC	<p>Réalisé.</p> <p>La DC peut former, 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. Bien qu'elle mette régulièrement à jour la page « L'accessibilité du Web » dans son intranet, la DC n'a reçu aucune demande de formation pour les employés en 2018-2019.</p> <p>Résultat de l'indicateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> – nombre d'employés formés : aucun. 	2019

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
		4.4 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	DC	<p>Réalisé.</p> <p>Une section sur l'accessibilité du Web de l'intranet a été créée en 2015 et elle a été bonifiée continuellement depuis. Elle comprend un guide sur la création de documents Word accessibles, une formation de base sur la programmation HTML et une section destinée aux répondants Web.</p> <p>Résultat de l'indicateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> – section intranet créée et mise à jour en cours d'année : oui. 	2016

5 Services à la clientèle

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
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.	5.1 Faire connaître aux membres du personnel concernés les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés Étape :	DDE SR, BPAQ-DAQSG, DPSSG, DRH	Réalisé, en partie. Les préposés aux renseignements ont été informés du fait qu'ils pouvaient recevoir des appels d'un intermédiaire pour une personne handicapée, soit par des fournisseurs de télécommunications qui offrent ce service. Le SG poursuit l'élaboration d'une politique de gestion des plaintes ministérielles. Certaines préoccupations seront intégrées, notamment l'amélioration des échanges d'information entre les différents secteurs ainsi que la gestion des plaintes liées aux services aux personnes handicapées. Indicateur / livrable : – note d'information transmise : non; – proportion des membres du personnel concernés ayant été sensibilisés : 100 %.	Le Ministère entend reconduire cette action dans son prochain plan d'action. 2017

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
	Soutenir l'appropriation de technologies adaptées de communication.	5.2 Lors du renouvellement de la technologie téléphonique, s'assurer de former les préposés aux renseignements et aux plaintes à l'utilisation des technologies de communication employées par les personnes ayant une incapacité auditive	SR-DRM BPAQ-DAQSG	Réalisé. Le nouveau système téléphonique compatible avec les aides auditives a été implanté au SR en décembre 2016 et le personnel technicien préposé aux plaintes et aux renseignements a reçu la formation adéquate associée à son emploi. Indicateur/livrable : – proportion des préposés aux renseignements formés : 100 %.	2017

6 Ressources humaines

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Favoriser l'embauche de personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère.	6.1 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale	DRH	Non réalisé. Résultats des indicateurs : – communiqués non transmis. Après être demeuré stable à 1,4 % en 2015-2016 et 2016-2017, le taux de représentativité du personnel handicapé au Ministère par rapport au personnel régulier est passé de 1,8 % en 2017-2018 à 1,9 % en 2018-2019.	Le Ministère entend reconduire cette action dans son prochain plan d'action.
	Considérer prioritairement les candidats handicapés déclarés aptes à un concours pour pourvoir un poste régulier ou occasionnel au Ministère.	6.2 Transmettre aux gestionnaires deux communiqués faisant la promotion de l'embauche des candidats disponibles sur des banques de personnes qualifiées (anciennement appelée liste d'aptitudes) ayant participé avec succès au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	DRH	Non réalisé. Résultat de l'indicateur : – communiqués non transmis.	Le Ministère entend reconduire cette action dans son prochain plan d'action.

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
		6.3 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant les ressources spécialisées pour les soutenir dans l'embauche de personnel handicapé	DRH	Non réalisé. Résultat de l'indicateur : – communiqué non transmis.	Le Ministère entend reconduire cette action dans son prochain plan d'action.
Accueillir davantage de stagiaires handicapés par le biais du PDEIPH	Promouvoir le PDEIPH afin que les gestionnaires présentent le plus grand nombre de demandes de stages.	6.4 Informer les gestionnaires des modalités du PDEIPH par l'envoi d'un communiqué	DRH	Réalisé. En octobre 2017 et 2018, les gestionnaires ont reçu un communiqué faisant la promotion du PDEIPH et les invitant à soumettre des projets d'emploi. Une personne qui avait participé à un projet PDEIPH en 2015-2016 a été embauchée en 2016-2017 pour un contrat occasionnel, puis a été nommée temporaire en 2017-2018 et demeure, en date du 31 mars 2019, à l'emploi du Ministère. Résultats des indicateurs : – Nombre de communiqués transmis : un; – Nombre de projets PDEIPH présenté : aucun.	2017 et 2018

7 Ressources matérielles

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Lors d'activités (sondage, consultation, etc.) et d'événements (forum, congrès, etc.), favoriser un environnement sans obstacle pour les personnes handicapées	Favoriser l'approvisionnement en biens et en services accessibles.	7.1 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	DGAT - RMGC DC	<p>Réalisé.</p> <p>En 2018-2019, 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>La grille de validation des contrats a été mise à jour et, chaque fois que cela s'appliquait, la direction qui octroie les contrats a été sensibilisée à l'approvisionnement aux biens et services accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>Un contenu sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées a été inclus dans le Recueil des directives et des procédures ministérielles internes en gestion contractuelle (Recueil).</p>	

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
		Étapes :		Indicateurs :	
		– Mettre à jour la grille de validation des contrats;		– grille de validation des contrats mise à jour : oui.	2017
	.	– Faire paraître le Recueil (ce document remplace la Politique);		– politique mise à jour : oui.	2018
	.	– Informer le personnel de la mise à jour de la Politique.		– nombre de membres du personnel qui ont été formés : non débuté.	2019
Assurer un environnement sécuritaire	Assurer la sécurité des personnes handicapées en tout temps.	7.2 Revoir les mesures d'urgence (mesures d'évacuation, responsables d'étage, secouristes, etc.) de manière à assurer la sécurité des personnes handicapées Étapes : <ul style="list-style-type: none"> – Diffuser une information adaptée aux rôles de chacun et selon des modalités appropriées; – Assurer la formation du personnel prioritairement concerné. 	DGAT - RMGC (Firmes gestionnaires des immeubles utilisés par le Ministère)	Réalisé. Un état de situation sur la prise en considération des personnes handicapées dans l'application des mesures d'urgence pour chaque édifice a été fait. À chaque adresse, un coordonnateur des mesures d'urgence est nommé. Le coordonnateur tient une liste à jour des personnes à mobilité réduite qu'il remet également aux agents de sécurité. Indicateur / livrable : <ul style="list-style-type: none"> – mesures d'urgence mises à jour : oui. 	2018

8 Développement durable

Défi	Objectif	Action	Unité responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2019 Indicateur / livrable, le cas échéant	Échéancier Suite envisagée dans le prochain plan d'action, le cas échéant
Répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs	Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique.	<p>* Établir et adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère, dont le principe d'équité et de solidarité sociale à l'égard des personnes handicapées⁹</p> <p>(action n° 12 du Plan d'action de développement durable 2015-2020)</p>	SG (DDE)	<p>Réalisé.</p> <p>Le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable a été mis en œuvre, et le principe d'équité et de solidarité sociale à l'égard des personnes handicapées y est intégré depuis janvier 2018.</p> <p>En 2018-2019, l'analyse a permis d'identifier trois actions structurantes pour lesquelles la solidarité avec les personnes handicapées apparaissait pertinente, dont l'une a été retenue. Celle-ci portait sur l'accessibilité universelle des technologies de l'information. Cela a permis la bonification de l'Extranet consacré à la clientèle.</p>	2018

⁹ Action non initialement prévue au plan d'action, mais mise en œuvre au cours de la période de référence.

9 Plaintes

9.1 Au regard de l'offre de service en SGEE

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 32 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé enregistrées par le BPAQ ont été reçues. 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 2018-2019 à 2009-2010

Année	Refus d'accès	Expulsions	Utilisation de l'AIEH	Total
2018-2019	1	13	18	32
2017-2018	0	11	21	32
2016-2017	2	14	27	43
2015-2016	3	17	17	37
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 BPAQ 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 BPAQ. Auparavant, une plainte était appelée « objet de plainte ».

Source : BPAQ

Par ailleurs, la DPSSG a répertorié, en 2018-2019, 18 commentaires d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le Ministère concernant des personnes handicapées. Un seul a donné lieu à une plainte formelle. Conformément à sa politique de gestion des plaintes, le Ministère a répondu par lettre personnalisée. Les explications pertinentes ont été transmises, notamment en ce qui concerne le contexte lié à l'application des lois et règlements qui régissent le Ministère dans le cas décrit par le plaignant.

9.2 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 ni répertoire de commentaires d'insatisfaction à propos de l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées. En outre, ni la DC ni le SG n'ont reçu de demandes, en 2018-2019, 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 ni aucun commentaire d'insatisfaction. Par ailleurs, ni le SR ni la DPSSG n'ont reçu de demandes, en 2018-2019, qui auraient nécessité des mesures d'accommodement.

Coordinateur de services aux personnes handicapées

Toute question ou tout commentaire peuvent être adressés à M^{me} Marie-Hélène Lecourt, coordonnatrice ministérielle de services aux personnes handicapées, par téléphone au 418 528-7100, poste 2658, ou par courriel à marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca.

Approbation et diffusion

Le présent bilan est rendu public dans le site Web du Ministère et il est disponible en format PDF à la page suivante : <https://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 par téléphone au numéro 1 855 336-8568 ou par courriel à l'adresse edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca.

