



Plan d'action 2019-2023 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées

Bilans 2020-2021 et 2021-2022

Ce document est disponible en formats adaptés. Pour en faire la demande, communiquez avec le Centre des services à la clientèle et des plaintes au www.mfa.gouv.qc.ca/fr/pour-nous-joindre/Pages/formulaire-pour-nous-joindre.aspx ou téléphonez sans frais au 1 855 336-8568.

Coordination et rédaction

Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance
Sous-ministériat des politiques et programmes

Collaboration

Sous-ministériat de la main-d'œuvre et de l'encadrement réglementaire
Sous-ministériat du développement du réseau et des services à la clientèle
Sous-ministériat au financement, aux infrastructures et à l'administration
Direction générale de la transformation numérique
Direction générale des communications
Direction du Bureau de la sous-ministre
Secrétariat général et des affaires institutionnelles

Pour information :

Renseignements généraux
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Ligne sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

ISBN 978-2-550-93752-4 (PDF)

Table des matières

Introduction	4
Sigles	4
Bilans 2020-2021 et 2021-2022	5
Familles	6
Services de garde éducatifs à l'enfance	9
Pédiatrie sociale	18
Développement durable	19
Communications	19
Clause d'impact	21
Services à la clientèle et plaintes	22
Ressources humaines	23
Accessibilité des lieux	25
Plaintes	27
Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE	27
Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public	27
Coordonnateur de services aux personnes handicapées	28
Diffusion	28

Introduction

Les bilans 2020-2021 et 2021-2022 sont produits en vue de répondre aux obligations de 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) (RLRQ, chapitre E-20.1). Ils couvrent respectivement la période d'avril 2020 à mars 2021 et d'avril 2021 à mars 2022, soit la seconde et la troisième année de mise en œuvre du Plan d'action 2019-2023 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées (Plan d'action).

Sigles

Afin d'alléger la présentation des actions des bilans, l'emploi des sigles suivants est proposé :

CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
DBSM :	Direction du Bureau de la sous-ministre
DERQS :	Direction de l'encadrement du réseau et de la qualité des services
DFSGEE :	Direction du financement des services de garde éducatifs à l'enfance
DGC :	Direction générale des communications
DGICD :	Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire
DGMO :	Direction générale de la main-d'œuvre
DGOR :	Direction générale des opérations régionales
DGTN :	Direction générale de la transformation numérique
DPI :	Direction des plaintes et des inspections
DPSFE :	Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance
DRH :	Direction des ressources humaines
DRSC :	Directions régionales des services à la clientèle
DVCS :	Direction de la veille et des connaissances stratégiques
MEQ :	Ministère de l'Éducation
MELCC :	Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MFQ :	Ministère des Finances du Québec

- MTESS :** Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- OPHQ :** Office des personnes handicapées du Québec
- RSSS :** Réseau de la santé et des services sociaux
- SCG :** Secrétariat à la communication gouvernementale
- SCT :** Secrétariat du Conseil du trésor
- SGAI :** Secrétariat général et des affaires institutionnelles

Bilans 2020-2021 et 2021-2022

Afin de rendre compte de la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action, les tableaux suivants présentent, pour chacune d'elles, l'état d'avancement des travaux au 31 mars 2021 et au 31 mars 2022.

Conformément aux orientations de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère de la Famille (Ministère) inscrit également à ses bilans des actions qui ont été réalisées, mais qui n'étaient pas initialement prévues au Plan d'action. Elles sont identifiées par un astérisque (*).

Tableaux d'avancement des actions pour 2020-2021 et 2021-2022

Familles						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Besoins hors du commun de parents d'enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels à domicile	Améliorer le soutien offert aux familles	1. Bonifier le supplément pour enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)	DPSFE Retraite Québec, MFQ	Bonification du budget Décembre 2019	Réalisé. En juin 2019, le gouvernement annonçait l'élaboration d'un second palier du SEHNSE et une bonification de 30 M\$ permettant d'accorder, en 2019, une aide additionnelle de 652 \$ par mois aux familles concernées, et ce, rétroactivement au 1 ^{er} avril 2019. De nombreuses actions ont été menées par Retraite Québec afin de joindre les familles susceptibles d'en bénéficier.	
Multiples démarches d'accès à l'information et aux programmes gouvernementaux pour répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille	Simplifier les processus d'accès aux programmes, aux mesures et aux services (PMS) destinés aux personnes handicapées et à leur famille	2.1. Participer aux travaux interministériels d'élaboration du dossier d'affaires du projet de Simplification des démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille	DPSFE, DGC, DERQS, DFSGEE, OPHQ, SCT, MEQ, MSSS, MTESS	Selon le plan de travail de l'OPHQ et du SCT Juin 2020	Réalisé. Le Plan des engagements gouvernementaux (PEG) visant la mise en œuvre de la politique À part entière ayant été prolongé jusqu'en 2020, le Ministère a poursuivi sa collaboration en réalisant des analyses en vue d'alimenter les travaux interministériels susceptibles d'avoir un impact sur ses champs de responsabilité. Le Ministère considère qu'à partir de juin 2020, l'engagement n° 3 du PEG est réalisé. L'OPHQ a poursuivi ses travaux d'élaboration du dossier d'affaires	

Familles						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					dans le cadre du projet de Simplification des démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille auprès du SCT et du MFQ.	
		2.2 Participer au Comité directeur du projet de Simplification des démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille	DPSFE	2019	Réalisé. Le Ministère participe au comité directeur en offrant son soutien-conseil, en formulant des propositions et en approuvant les documents produits en vue d'appuyer l'avancement de la démarche.	
	Regrouper l'information	3.1 Valider et, au besoin, mettre à jour les contenus (pages Web et documents) portant sur les mesures de soutien aux personnes handicapées quant à la terminologie employée à leur égard, en conformité avec la Loi	DGC, DPSFE, DERQS, DFSGEE	Contenus validés et mis à jour Mars 2021	Réalisé. Dans le cadre de la transformation numérique du gouvernement, le Ministère participe, depuis 2017, aux travaux de migration des contenus Web vers Québec.ca sous la coordination du SCG. Une analyse de contenu du site Web (relatif aux personnes handicapées) a été faite pour identifier les modifications à apporter. Seize documents ou pages Web ont nécessité des ajustements. Tous sont accessibles sur Québec.ca et comportent des mots-clés.	
		3.2 Valider les documents existants	DPSFE, DGC et toutes les unités	Nombre de documents produits	Réalisé.	

Familles						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
		et produire des documents pertinents en format accessible	productrices de documents	Juin 2020	<p>Tous les documents (PDF) déposés sur Québec.ca sont accessibles. Désormais, tous les nouveaux documents courants mis en ligne et ceux qui seront mis à jour dans le site du Ministère seront en format accessible.</p> <p>Des outils ont été mis à la disposition du personnel dans l'intranet afin de soutenir l'élaboration de contenu plus accessible.</p> <p>Selon la pratique recommandée par le SCG, le Ministère a modifié sa Politique d'édition et de diffusion. Sa diffusion dans l'intranet du Ministère a permis de rappeler l'obligation et l'importance de respecter les standards sur l'accessibilité.</p>	
	Répondre aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées	3.3 Rendre systématique une mention quant à la possibilité d'obtenir des médias adaptés sur demande	DPSFE, DGC	<p>Nombre de documents comportant la mention</p> <p>Mars 2022</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>La DPSFE et la DGC ont mené des travaux qui ont permis de clarifier l'application de l'obligation d'accommodement raisonnable à l'égard des personnes handicapées en matière d'accès à l'information produite par le Ministère. Cela a permis d'identifier différentes sections Web où informer le public cible et de convenir d'un libellé en ce domaine. La mention a</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Un libellé informant le public de la possibilité d'obtenir sur demande des documents en médias adaptés a été introduit dans les sections Accessibilité et Aide du site Web du Ministère. La mention a également été intégrée dans le présent bilan.</p>

Familles						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					également été intégrée dans le présent bilan.	
	Favoriser le soutien des familles les plus vulnérables, dont celles comptant une personne handicapée	* Inviter les partenaires de proximité à porter une attention particulière aux familles les plus vulnérables durant la période de la pandémie de la COVID-19	DERQS, DFSGEE, DPSFE, DRSC	Information transmise Mars 2021	Réalisé. Les associations, les gestionnaires et les intervenants en SGEE, les intervenants du RSSS, les centres de pédiatrie sociale en communauté (CPSC) et les organismes communautaires Famille ont été appelés à exercer un suivi auprès des enfants vulnérables et de leur famille et à leur offrir du soutien, au besoin.	

Services de garde éducatifs à l'enfance						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Faibles dans la continuité et la complémentarité des services en SGEE	Simplifier la vie des parents	4. Analyser les démarches d'accès les plus susceptibles de bénéficier d'améliorations en vue d'identifier des pistes de solution sectorielles	DPSFE, DRSC, DERQS, DFSGEE	Analyse produite Mars 2022	Non débuté.	Réalisé. En 2020, le Vérificateur général du Québec (VGQ) soulevait différentes préoccupations, dont certaines concernant l'équité des démarches d'accès aux SGEE pour l'ensemble des familles. Dans la continuité de ces recommandations, l'une des actions du Grand chantier pour les familles vise à faire du guichet unique une véritable

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
						<p>liste d'attente. Cela permettra entre autres l'accès de chaque parent à une information transparente et le respect du rang de priorité de tous les enfants, dont ceux handicapés.</p> <p>Pour favoriser l'égalité des chances, le Ministère prévoit aussi déterminer, par règlement, les principaux critères d'admission des centres de la petite enfance et des garderies subventionnées. Ainsi, ces SGEE devraient notamment prioriser les enfants vivant dans un contexte de précarité socioéconomique. De plus, tout refus d'accueillir un enfant leur étant proposé devrait être justifié par écrit par le SGEE auprès du parent.</p>
Manque de complémentarité et de continuité lors des transitions des jeunes enfants autistes	Assurer le transfert des connaissances quant aux modes d'intervention à déployer	5. Élaborer des lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants autistes recevant des services de réadaptation	DPSFE, DRSC, DFSGEE MSSS, MEQ, OPHQ	Document produit Mars 2021, selon le plan de travail du MSSS	En cours de réalisation. Le Ministère poursuit sa collaboration aux travaux de rédaction des lignes directrices avec le MSSS, le MEQ et l'OPHQ. Une première consultation a été tenue auprès de partenaires des différents réseaux et les commentaires formulés ont été pris en compte.	En cours de réalisation. Le Ministère poursuit sa collaboration aux travaux de rédaction des lignes directrices. Une nouvelle version a été soumise pour commentaires auprès de partenaires des différents réseaux.

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Absence de compréhension commune et partagée de l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'interventions intersectorielles	Préciser les rôles des principaux partenaires concernés dans l'intégration des enfants handicapés en SGEE	6.1 Produire, avec l'appui de ses partenaires, des documents de référence sur les rôles (portée et limites) des SGEE en matière d'intégration et de soutien aux transitions des enfants handicapés	DPSFE, DERQS, DRSC, DGMO MSSS, MEQ, OPHQ	Documents produits Mars 2023	En cours de réalisation. Le Ministère poursuit sa collaboration avec ses principaux partenaires, notamment le MSSS et le MEQ, dans le cadre de la démarche Agir tôt et de manière concertée ainsi que dans le cadre de l'élaboration d'une entente de collaboration entre le MSSS et le Ministère. L'élaboration de documents de référence destinés au personnel éducateur en SGEE a été amorcée.	En cours de réalisation. Le Ministère continue d'approfondir ses réflexions par différentes démarches s'inscrivant en complémentarité et en continuité des services, dont les travaux interministériels sur la transition des enfants autistes et ceux découlant du projet de Simplification des démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille. L'élaboration des documents de référence destinés au personnel éducateur en SGEE se poursuit.
	Favoriser le transfert d'information au RSSS et au réseau de l'éducation (forces, faiblesses, bonnes pratiques, etc.) concernant les enfants handicapés en vue de soutenir leur développement tout au long de leur trajectoire	6.2 Rendre disponibles des outils facilitant la traduction des observations réalisées en SGEE en informations adaptées au RSSS et au réseau de l'éducation, notamment, en vue de démarches de plan de services et de transition	DPSFE, DRSC, DGMO MSSS, MEQ, OPHQ	Outils produits Mars 2022	En cours de réalisation. Les exigences réglementaires liées à la mise en œuvre du dossier éducatif étant en vigueur depuis mai 2019, un modèle de dossier a été déployé en 2020-2021. Un guide de réalisation du dossier éducatif et d'autres outils de soutien répondant aux besoins du personnel éducateur sont également en ligne depuis mars 2021.	Réalisé. Bien que les exigences réglementaires liées à la mise en œuvre du dossier éducatif soient en vigueur depuis mai 2019, un délai de mise en œuvre, imputable à la pandémie, a fait en sorte que les premiers portraits périodiques du développement ont été rédigés en mai 2021.

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
	Expliciter l'organisation des services en SGEE afin de soutenir des pratiques adaptées aux besoins des enfants, dont ceux handicapés	6.3 Produire des documents de référence sur l'organisation des services en SGEE	DPSFE, DERQS, DFSGEE, DRSC, DGMO	Documents produits Mars 2021	En cours de réalisation. L'élaboration d'aide-mémoire a été amorcée.	En cours de réalisation; reporté à mars 2023. L'élaboration des documents de référence destinés aux SGEE se poursuit.
	Expliciter les différentes pratiques de concertation en SGEE selon les besoins	6.4 Produire des documents de référence sur les pratiques de concertation en SGEE, dont les démarches de plan de services	DPSFE, DRSC, DFSGEE, DGMO	Documents produits Mars 2022	Non débuté.	En cours de réalisation. L'élaboration des documents de référence destinés aux SGEE a été amorcée.
Harmonisation des pratiques de concertation dans le réseau des SGEE	Miser sur la concertation avec les partenaires pour favoriser le développement des enfants et la qualité des SGEE	6.5 Élaborer ou mettre à jour les composantes de l'organisation des services afin d'y inclure la concertation avec les partenaires	DPSFE, DFSGEE, DRSC, DGMO	Documents produits ou mis à jour Mars 2023	Non débuté.	En cours de réalisation. À la suite des consultations sur l'avenir des SGEE, le Ministère a présenté en octobre 2021 le Grand chantier pour les familles, dont l'objectif 6 vise à remettre l'égalité des chances au cœur de son action. Des modifications législatives ont aussi été présentées par le Projet de loi n° 1.
	Favoriser une compréhension commune de l'intervention en SGEE, dont celle à l'égard des enfants handicapés	6.6 Contribuer à la formation des milieux	DRSC, DPSFE, DGMO, DERQS, DFSGEE	Nombre de formations tenues Mars 2023	En cours de réalisation. Le Ministère assure, sur demande, la formation des milieux qui le sollicitent. La formation Intégration d'un enfant handicapé chez un prestataire de	Reporté. Le Ministère assure, sur demande, la formation des milieux qui le sollicitent.

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					<p>services de garde a été offerte auprès de représentants des SGEE et de professionnels du RSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.</p> <p>Le Ministère a entrepris des travaux d'élaboration d'une capsule de formation destinée aux responsables de services de garde en milieu familial qui porte sur l'accueil d'un enfant handicapé.</p> <p>Le Ministère a amorcé l'élaboration d'un plan de déploiement des formations destinées aux SGEE ainsi qu'au personnel du Ministère, en vue du chantier 3 du projet de Simplification des démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille (équipes dédiées interréseaux).</p>	Des exigences supplémentaires ayant été formulées par le SCT avant qu'il n'accorde son approbation au chantier 3 du projet Simplification des démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille, la mise en œuvre de celui-ci ainsi que les formations intersectorielles initialement envisagées sont reportées à une date indéterminée.
Absence d'expertise dans le domaine de l'autisme	Favoriser le développement des compétences à partir de connaissances issues de la recherche	* Faire connaître aux SGEE le Réseau national d'expertise en troubles du spectre de l'autisme (RNETSA)	DPSFE, DGC RNETSA	Nombre de membres Mars 2022		<p>Réalisé.</p> <p>À l'automne 2021, le Ministère a transmis de l'information sur le RNETSA à l'ensemble des SGEE en les invitant à participer à sa réseau d'échange de pratiques et à sa Journée annuelle portant sur la transition scolaire des enfants autistes.</p>

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
						Au printemps 2022, 376 SGEE étaient membres du RNETSA (332 nouveaux), 252 étaient inscrits à la communauté d'échange et 87 étaient inscrits à la Journée annuelle.
Absence de balises officielles concernant les compétences essentielles à la qualification du personnel éducateur	Convenir de références pour : <ul style="list-style-type: none"> – l'évaluation des équivalences de formation reconnues – la révision des programmes de formation – l'adoption des meilleures pratiques de gestion des ressources humaines 	* Inclure l'intégration des enfants handicapés au référentiel de compétences des éducatrices et éducateurs de la petite enfance	DGMO, DPSFE, DGC	Référentiel diffusé Octobre 2021	Réalisé. Des travaux ont été menés en 2020 afin de préciser les compétences que devrait posséder le personnel éducateur qualifié dès son entrée en fonction en SGEE. Un Référentiel de compétences des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance (Référentiel) est accessible en ligne depuis mars 2021. Une des compétences retenues vise à savoir intégrer des enfants qui ont des besoins particuliers, en adoptant une démarche inclusive et en développant une multitude de stratégies d'intervention.	
Mesures de soutien financier devant joindre les enfants qui en ont le plus besoin	Améliorer l'impact des mesures de soutien, notamment à l'égard des enfants handicapés	6.7 Revoir les modalités de certains programmes de soutien financier	DPSFE, DFSGEE, DGMO, DOP	Documents mis à jour Mars 2022	En cours de réalisation. Le processus de bonification de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés	En cours de réalisation; reporté à mars 2023. Le processus de bonification de la MES s'est poursuivi en 2021-2022 : rémunération

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					<p>ayant d'importants besoins (MES) s'est poursuivi en 2020-2021 : dépôt des demandes par l'intermédiaire d'une nouvelle prestation électronique de services en ligne, possibilité pour les SGEE de déposer des demandes tout au long de l'année, rémunération horaire globale du personnel accompagnateur indexée en cohérence avec la rémunération du personnel éducateur, budget annuel bonifié à 18,1 M\$.</p> <p>À la suite du rapport du VGQ, le Ministère a confié un mandat d'évaluation de programme de la MES à la firme Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) visant à rendre compte des résultats et à apprécier l'atteinte de ses objectifs.</p> <p>Le Ministère a aussi mené des travaux afin que les SGEE puissent déposer les demandes relatives aux mesures de soutien aux enfants handicapés par l'intermédiaire d'une nouvelle prestation électronique de services en ligne. Cette façon de faire devrait faciliter et rendre plus efficace le traitement des demandes.</p>	<p>horaire globale du personnel accompagnateur à nouveau indexée, budget annuel bonifié à 19,4 M\$.</p> <p>Le rapport d'évaluation de RCGT démontre qu'une révision du processus de traitement de la MES est nécessaire.</p> <p>Le Ministère a aussi apporté des changements au rapport financier annuel par l'ajout de redditions de comptes pour l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde (AIEH) et pour la MES.</p> <p>Une modification a également été effectuée à la Directive concernant l'AIEH pour s'assurer que les sommes inutilisées soient transférées uniquement pour répondre aux besoins d'enfants handicapés ou présentant des besoins de soutien particulier.</p> <p>Un audit interne est en cours de réalisation pour l'AIEH. Les résultats sont attendus pour juin 2022.</p> <p>Le Ministère s'est engagé, dans le cadre du Grand chantier pour les familles, à réviser l'AIEH et la MES afin d'en assurer l'efficacité.</p>

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Difficultés à connaître les besoins des enfants handicapés et des SGEE qui interviennent auprès d'eux	Disposer des données nécessaires à la prise de décisions gouvernementales	7. Se doter des leviers dans les systèmes d'information du Ministère nécessaires au suivi des enfants handicapés tout au long de leur parcours en SGEE	DFSGEE, DVCS, DPSFE, DGTN, DRSC, DGMO	Documents et systèmes mis à jour Mars 2023	En cours de réalisation. Le Ministère a entrepris en 2020 une démarche auprès de Retraite Québec en vue d'un partage de données permettant, notamment, de localiser les enfants âgés de 0 à 5 ans reconnus dans le cadre de l'Allocation Famille pour analyser la réponse aux besoins de garde de leurs parents. Pour les enfants handicapés, ces renseignements devraient permettre de connaître le type d'incapacité dont ils souffrent et d'en estimer l'intensité. Ces données permettront également d'obtenir un portrait plus précis des besoins des familles, dont celles qui ne fréquentent aucun SGEE ou qui sont en attente d'une place en SGEE.	En cours de réalisation. Après la réception à l'automne 2021 d'un premier fichier de données, le Ministère poursuit son exploration et sa démarche auprès de Retraite Québec. Depuis janvier 2022, les SGEE doivent produire une reddition de comptes pour l'AIEH et la MES dans leur rapport financier annuel. L'analyse des données va permettre de catégoriser l'utilisation des sommes versées et de mieux connaître la nature des besoins en SGEE.
Admissibilité ne correspondant pas aux besoins des parents	Favoriser l'accès	8. 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	DPSFE, DERQS	Fiches créées ou mises à jour Mars 2021	Suspendu. La mise à jour des documents a été suspendue temporairement, notamment en raison des travaux du Ministère dans le cadre du Grand chantier pour les familles. Le Ministère entend approfondir ses réflexions quant aux pistes d'amélioration envisageables pour favoriser l'intégration des enfants handicapés avant de	Reporté; échéance à déterminer. Depuis l'annonce du Grand Chantier pour les familles, un comité interne poursuit ses réflexions quant aux pistes d'amélioration envisageables pour favoriser l'intégration des enfants handicapés et des enfants présentant des besoins de soutien particulier, notamment en lien avec les politiques d'admission dans le cadre du

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					poursuivre ses travaux de mise à jour des documents. Suivant l'avancement des travaux, une nouvelle date d'échéance sera déterminée.	processus de révision du Règlement sur les SGEE.
Manque de connaissances pour répondre à l'obligation d'accommodement	Mieux soutenir les SGEE	9. Élaborer un document destiné aux SGEE en matière d'obligation d'accommodement raisonnable à l'égard des personnes handicapées	DPSFE, DERQS, DRSC CDPDJ	Document d'information produit Mars 2021	En cours de réalisation. De type aide-mémoire, le premier document de soutien sur l'obligation d'accommodement à l'égard des personnes handicapées destiné aux SGEE est rédigé et porte sur les principales balises en matière d'obligation d'accommodement raisonnable dans les services publics.	Reporté; échéance à déterminer. Suivant l'adoption du projet de loi n° 1, des travaux seront réalisés afin d'assurer, dans le second aide-mémoire, l'arrimage entre les exigences en matière d'accommodements raisonnables et, le cas échéant, l'obligation des SGEE de justifier le refus d'admettre un enfant, notamment un enfant handicapé.
Matériel de protection individuel pouvant constituer un obstacle plus grand pour certaines personnes handicapées	Favoriser l'accès à du matériel diversifié selon les besoins avérés	* Favoriser l'accès à l'information sur les masques à fenêtre pour les SGEE en période de pandémie de la COVID-19	DERQS, DFSGEE, DPSFE, DRSC	Information transmise Mars 2021	Réalisé. En cohérence avec les consignes de prévention de l'Institut national de santé publique du Québec ainsi qu'avec le guide de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail portant sur les bonnes mesures sanitaires à mettre en place en période de pandémie de la COVID-19, le Ministère a distribué gratuitement des masques et des visières aux SGEE. Compte tenu de la difficulté à estimer le besoin réel des SGEE en masques avec fenêtre, le	

Services de garde éducatifs à l'enfance

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					Ministère a fourni aux SGEE les renseignements sur le type de masques recommandé par le MSSS et a laissé à leur discrétion la décision de se procurer ce matériel en fonction des besoins réels. Il a informé également les SGEE que l'AIEH pouvait être utilisée pour acheter ce matériel.	

Pédiatrie sociale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Besoin de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	Systématiser l'utilisation d'une approche inclusive lors de l'analyse des besoins soutenant l'ouverture d'un CPSC	10. Mettre à jour, en collaboration avec la Fondation Dr Julien, l'outil d'évaluation des besoins soutenant l'ouverture d'un CPSC, en incluant la prise en compte des personnes handicapées	DPSFE	Outil d'évaluation mis à jour Décembre 2020	En cours de réalisation; reporté à mars 2022. Compte tenu du retard induit par la pandémie sur le processus de mise en place d'un CPSC, il a été privilégié d'introduire une nouvelle dimension portant sur la prise en compte des personnes handicapées dans le formulaire de reddition de comptes rempli annuellement par les CPSC.	Réalisé. L'outil d'évaluation des besoins soutenant l'ouverture d'un CPSC a été mis à jour : une section sur la prise en compte des personnes handicapées a été ajoutée.

Développement durable

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Absence d'équité à l'égard des personnes handicapées	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux événements d'envergure organisés	11. Accroître la préoccupation à l'égard des personnes handicapées à la démarche de planification d'événements écoresponsables	DBSM, DPSFE	Outil mis à jour Décembre 2021	Réalisé. Le Ministère a transmis au MELCC, responsable de la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable, un avis quant à la pertinence d'inclure plus d'éléments d'accès aux personnes handicapées dans les outils de soutien pour l'organisation d'événements écoresponsables qu'il diffuse à l'ensemble des ministères et organismes publics assujettis. Le Ministère a offert sa collaboration pour y donner suite. Le Ministère s'est doté d'un addenda qui permet de tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de la planification d'événements écoresponsables. Celui-ci s'ajoute aux aide-mémoire écoresponsables du MELCC utilisés par le Ministère.	

Communications

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Manque de connaissances	Regrouper l'information et	* Rendre disponibles de l'information et des outils afin de	DPSFE, DGC, DRH, DGICD	Contenus Web diffusés	En cours de réalisation.	En cours de réalisation.

Communications						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
concernant les pratiques ministérielles inclusives	favoriser l'accès à celle-ci	favoriser la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive par le Ministère		Mars 2023	<p>En 2020-2021, une section <i>Personnes handicapées</i> de l'intranet ministériel a été élaborée. Celle-ci présente les principaux encadrements auxquels doit se conformer le Ministère et comprendra, à terme, des outils destinés à soutenir les unités dans l'application de chacun de ceux-ci.</p> <p>La mise en ligne de cette section, prévue durant la Semaine québécoise des personnes handicapées (Semaine), est accompagnée d'une actualité visant à informer l'ensemble du personnel du Ministère et les invitant à la consulter.</p>	<p>La section intranet <i>Personnes handicapées</i> a été bonifiée par l'ajout de contenus et d'outils destinés à soutenir les différents secteurs du Ministère dans l'application des dispositions à portée inclusive à l'égard des personnes handicapées.</p> <p>Les thèmes couverts à ce jour sont : l'application de la clause d'impact, la création de documents accessibles, le plan d'action ministériel et l'égalité en emploi.</p> <p>En vue d'informer le personnel du Ministère quant à la disponibilité de ces informations et outils, une actualité a été diffusée dans l'intranet ministériel.</p>
Transformation des modalités de prestation en emploi	Poursuivre la sensibilisation de l'ensemble du personnel	* Ajuster les moyens de diffusion de la Semaine	DRH, DGC, DPSFE	Actualité Web diffusée Mars 2021	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Depuis plusieurs années, le Ministère collabore à la Semaine en assurant la diffusion des outils de sensibilisation produits par l'OPHQ dans les différents sites occupés par son personnel.</p> <p>Dans le cadre de la Semaine 2020, les moyens de promotion ont été adaptés au contexte de télétravail. Pour ce faire, les outils de sensibilisation de l'OPHQ ont</p>	Le Ministère a diffusé en juin 2021 une publication soulignant la 25 ^e édition de la Semaine sur sa page Facebook.

Communications						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					été relayés au personnel par une actualité portant sur les enjeux d'accès à l'information en période de pandémie de la COVID-19 diffusée dans l'intranet ministériel.	

Clause d'impact						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Encadrements qui ne tiennent pas systématiquement compte des répercussions sur les personnes handicapées	Anticiper les impacts des encadrements afin de tenter de réduire les obstacles au lieu d'en créer de nouveaux	12. Doter le Ministère d'orientations quant au processus interne d'application de la clause d'impact à l'égard des personnes handicapées	DPSFE, SGAI OPHQ	Documents de soutien produits Juin 2021	En cours de réalisation. En 2020-2021, différents outils destinés à soutenir les unités du Ministère dans l'application de la clause d'impact à l'égard des personnes handicapées ont été élaborés. Rédigé à partir de documents produits par l'OPHQ, un aide-mémoire présente les principales étapes de la démarche et une grille décisionnelle permet de confirmer ou non l'obligation de produire une analyse d'impact. Si un impact négatif significatif est envisagé, un modèle d'analyse d'impact permettant de rendre compte de la démarche réalisée et des correctifs apportés est aussi proposé.	Réalisé. Le Ministère s'est doté d'un processus interne complet d'application de la clause d'impact. Afin de faire la promotion de son application auprès de l'ensemble des unités, une manchette sous la signature de la sous-ministre est parue dans l'intranet ministériel.

Services à la clientèle et plaintes

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Déclaration de services à la clientèle (DSC) incomplète quant aux standards du gouvernement en matière d'accessibilité à l'égard des personnes handicapées	Élaborer une DSC respectant les standards et en cohérence avec les pratiques du Ministère	13. Mettre à jour la DSC en incluant davantage les préoccupations à l'égard des personnes handicapées	DBSM, DPSFE	Nouvelle DSC produite Mars 2021	En cours de réalisation; reporté à mars 2022. En 2020-2021, les travaux de mise à jour ont dû être interrompus, notamment pour permettre aux équipes de faire face aux enjeux occasionnés par la pandémie de la COVID-19. Suivant le calendrier des travaux suggéré par le SCT en février 2021, les ministères sont conviés à mettre à jour leur DSC pour le 31 octobre 2021.	Réalisé. En 2021-2022, le Ministère a procédé à la mise à jour de sa DSC. La diffusion de la nouvelle DSC du Ministère a eu lieu le 1 ^{er} novembre 2021. Celle-ci inclut maintenant des engagements plus détaillés en matière d'accessibilité des services. Une attention particulière est accordée aux besoins spécifiques de la clientèle, notamment celle présentant un handicap.
Service à la clientèle qui n'est pas adapté à toutes les caractéristiques et à tous les besoins des personnes handicapées	Poursuivre la sensibilisation des préposés aux renseignements et des techniciens aux plaintes quant aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	14. Faire connaître aux membres du personnel concerné les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés	DPSFE, DGOR, SGAI	Note d'information transmise Mars 2021	Réalisé. Afin de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents du Ministère offerts au public, une note d'information présentant différentes sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés aux personnes handicapées (accueil des personnes handicapées, communications adaptées, accessibilité des documents, etc.) a été transmise en mars 2021 aux secteurs qui sont en contact direct avec des personnes handicapées.	

Services à la clientèle et plaintes						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Absence de vision d'ensemble des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Mieux soutenir la réflexion des autorités quant aux actions à mettre en œuvre	15. Formaliser le processus de traitement des plaintes et des commentaires d'insatisfaction, notamment à l'égard des personnes handicapées	SGAI , DPSFE, DGOR, DGC, DRSC	Aide-mémoire produit et outils ajustés, le cas échéant Mars 2022	En cours de réalisation. Le SGAJ et la DGOR ont travaillé de pair pour identifier les processus selon leur trajectoire et ont mis à jour les rôles des unités. L'aide-mémoire Schéma de responsabilités a été produit et précise la nouvelle division du traitement des plaintes et des commentaires. En 2020-2021, il a été convenu qu'un portrait sera fourni annuellement à la coordonnatrice ministérielle de services aux personnes handicapées pour soutenir la réflexion du Ministère à l'égard des personnes handicapées.	Suspendu; reporté à mars 2023. À la suite d'une réorganisation administrative, les travaux seront entrepris avec la DPI.

Ressources humaines						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Non-représentativité des personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère	16.1 Participer au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	DRH	Appel de projets transmis aux gestionnaires Annuel	En cours de réalisation. Le 28 octobre 2020, un courriel pour le lancement du PDEIPH a été transmis à tous les gestionnaires.	En cours de réalisation. Le 19 novembre 2021, un courriel pour le lancement du PDEIPH a été transmis à tous les gestionnaires. Aucun projet n'a été reçu à la DRH.

Ressources humaines						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
					<p>Deux projets ont été soumis à Infrastructures technologiques Québec (ITQ) dans le cadre du PDEIPH et une candidate a commencé son emploi au Ministère le 9 novembre 2020.</p> <p>En novembre 2020, un projet a été soumis à l'ITQ et a été retenu. Toutefois, aucune candidature n'a été sélectionnée.</p>	
		16.2 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale	DRH	<p>Communiqué transmis</p> <p>Annuel</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Dans le courriel transmis le 28 octobre 2020 à tous les gestionnaires pour le lancement du PDEIPH, la cible ministérielle ainsi que le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère étaient indiqués.</p> <p>De plus, depuis le 30 septembre 2020, un tableau de bord concernant diverses données sur les ressources humaines, dont la représentativité du personnel handicapé par secteur, est transmis aux gestionnaires aux trimestres 2, 3 et 4.</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Dans le courriel transmis le 19 novembre 2021 à tous les gestionnaires pour le lancement du PDEIPH, la cible ministérielle ainsi que le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère étaient indiqués.</p> <p>En mai 2021, novembre 2021 et février 2022, un tableau de bord concernant diverses données sur les ressources humaines, dont la représentativité du personnel handicapé par secteur, a été transmis aux responsables de chacun des secteurs.</p>

Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
Aménagement des lieux et des équipements qui requièrent davantage d'adaptation pour les rendre accessibles	Être plus proactif en matière d'accessibilité	17.1 Inclure l'accessibilité à l'égard des personnes handicapées dans la gestion du changement d'aménagement du personnel concerné	DGICD, DPSFE	Mise à jour des documents et des outils Décembre 2021	En cours de réalisation; reporté à mars 2022. Différentes activités ont permis de soutenir la prise en compte des obligations en matière d'accessibilité des lieux à l'égard des personnes handicapées, de revoir la procédure quant aux aménagements et d'inclure ces préoccupations dans la démarche de réaménagement des futurs locaux du Ministère. Par ailleurs, lors du déménagement d'espaces de travail, les mesures visant à assurer des parcours sans obstacle et une meilleure accessibilité ont été appliquées.	Réalisé. Une bonification de la Procédure interne relative à une demande de réaménagement-déménagement a été réalisée afin d'y inclure les spécifications individuelles ou communes pour les personnes handicapées. Elle fait état d'une liste de points qui doivent être pris en compte. À la suite de l'annonce du retour en mode hybride, plusieurs réaménagements ont été effectués en fonction de l'application des parcours sans obstacle et d'une meilleure accessibilité.
		17.2 Obtenir l'avis d'un organisme spécialisé en accessibilité à l'égard des personnes handicapées afin de soutenir le processus décisionnel	DGICD, DPSFE	Propositions obtenues Décembre 2020	Reporté.	Reporté à mars 2023. Report découlant de la pandémie de la COVID-19.
Manque de reconnaissance de la valeur ajoutée des aménagements inclusifs	Mieux soutenir et sensibiliser les milieux	17.3 Bonifier les outils d'appels d'offres (devis, grille d'évaluation, etc.) quant aux aménagements de	DGICD	Outils bonifiés Juin 2020	Réalisé. Dans le cadre de l'appel d'offres du mobilier et du devis de construction ainsi que dans le cadre du projet pilote au 600, rue	

Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Unités responsables et collaboratrices	Indicateurs / échéancier	État de réalisation au 31 mars 2021	État de réalisation au 31 mars 2022
		bureaux par des biens et des services accessibles à l'égard des personnes handicapées			Fullum, une vérification a été faite pour s'assurer que les normes ont été respectées. Pour ce dernier projet, les besoins ont été réitérés auprès de la Société québécoise des infrastructures et de la firme d'architecture. Le devis pour l'achat du mobilier a été bonifié.	
		18. Inclure la prise en compte de l'accessibilité à l'égard des enfants handicapés dans l'analyse de projets lors de l'aménagement ou du réaménagement des aires de jeux extérieurs / Programme des aires de jeux	DFSGEE, DPSFE, DRSC	Mise à jour de la fiche d'analyse des projets Janvier 2021	Réalisé. La prise en compte de l'accessibilité à l'égard des enfants handicapés a été ajoutée au processus d'admissibilité et à la fiche d'analyse de la Subvention pour les projets d'investissement en infrastructure.	

Plaintes

Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, 28 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé en SGEE ont été reçues et enregistrées par la DPI comparativement à 23 plaintes reçues pendant la période allant du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Ces dernières sont présentées dans le tableau suivant selon les objets de plainte invoqués.

Répartition du nombre de plaintes des cinq dernières années (2017-2018 à 2021-2022) concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les objets de plainte invoqués

ANNÉE	REFUS D'ACCÈS	EXPULSIONS	UTILISATION DE L'AIEH	TOTAL
2021-2022	0	6	22	28
2020-2021	0	6	17	23
2019-2020	0	13	16	29
2018-2019	1	13	18	32
2017-2018	0	11	21	32

Plainte : Chaque contact d'un plaignant avec la DPI pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Une plainte peut comporter plusieurs objets.

Objet de plainte : Chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par un plaignant lors de son contact avec la DPI.

Source : DPI

Par ailleurs, le SGAI n'a répertorié aucun commentaire d'insatisfaction en 2021-2022 contre six commentaires en 2020-2021 à l'égard des services offerts par le Ministère concernant les personnes handicapées. Selon le cas décrit, des explications pertinentes ont pu être transmises, notamment en ce qui concerne le contexte lié à l'application des lois et des règlements qui régissent le Ministère.

Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public

Concernant les exigences de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, le Ministère n'a pas reçu de plainte ni répertorié de commentaire d'insatisfaction qui y seraient liés. En outre, ni la DGC ni le SGAI n'ont reçu de demande en 2021-2022 qui aurait 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 ni plainte ni commentaire d'insatisfaction, et la DGOR n'a reçu aucune demande en 2021-2022 qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Conformément à l'article 61.4 de la Loi, un coordonnateur de services aux personnes handicapées est nommé et le Ministère veille à en informer l'OPHQ.

Ce coordonnateur s'assure :

- de la communication entre l'OPHQ et le Ministère pour toute question concernant les personnes handicapées;
- du respect et de la mise en œuvre des obligations du Ministère conformément à la Loi;
- du suivi des mesures favorisant l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées, que ce soit celles relevant de ses champs de responsabilité ou celles destinées au public en général ou à ses employés.

Le Ministère nomme M^{me} Marie-Hélène Lecourt, de la DPSFE, à titre de coordonnatrice ministérielle de services aux personnes handicapées. Toute question ou tout commentaire peuvent lui être adressés par courriel à l'adresse suivante : marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca.

Diffusion

Les bilans 2020-2021 et 2021-2022 du Plan d'action 2019-2023 à l'égard des personnes handicapées du Ministère sont téléchargeables dans un format accessible à partir de la plateforme Web gouvernementale unifiée (Quebec.ca).

De plus, le Ministère fournira à toute personne qui en fera la demande le document dans un format adapté à ses besoins. Il est également possible de communiquer avec nous par téléphone au 1 855 336-8568 ou en remplissant ce [formulaire](#).

