



# Plan d'action du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées

**BILAN 2022-2023**

Ce document est disponible en formats adaptés. Pour en faire la demande, communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle au <https://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 l'encadrement du réseau  
Sous-ministériat des politiques et programmes

**Collaborations**

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

**Pour information**

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

© Gouvernement du Québec  
Ministère de la Famille

ISBN : 978-2-550-96317-2

# Table des matières

Sigles utilisés .....	4
Bilan 2022-2023 .....	5
Introduction.....	5
Plaintes .....	17
Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE .....	17
Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public.....	17
Coordonnateur de services aux personnes handicapées .....	18
Approbation et diffusion .....	18

## Sigles utilisés

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

<b>AIEH :</b>	Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé
<b>DC :</b>	Direction des communications
<b>DER :</b>	Direction de l'encadrement du réseau
<b>DFR :</b>	Direction du financement du réseau
<b>DGICD :</b>	Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire
<b>DGMO :</b>	Direction générale de la main-d'œuvre
<b>DGTN :</b>	Direction générale de la transformation numérique
<b>DOP :</b>	Direction de l'opération des programmes
<b>DPI :</b>	Direction des plaintes et des inspections
<b>DRH :</b>	Direction des ressources humaines
<b>DSC :</b>	Direction des services à la clientèle
<b>DSCQ :</b>	Direction du soutien à la conformité et à la qualité
<b>DVCS :</b>	Direction de la veille et des connaissances stratégiques
<b>MEQ :</b>	Ministère de l'Éducation
<b>MES :</b>	Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins
<b>MFA :</b>	Ministère de la Famille
<b>MSSS :</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>OPHQ :</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>SCT :</b>	Secrétariat du Conseil du trésor
<b>SGAI :</b>	Secrétariat général et des affaires institutionnelles
<b>SGEE :</b>	Service de garde éducatif à l'enfance
<b>TSA :</b>	Trouble du spectre de l'autisme

# Bilan 2022-2023

## Introduction

Ce bilan fait état des principales réalisations de la mise en œuvre, d’avril 2022 à mars 2023, des mesures prévues au Plan d’action 2019-2023 du ministère de la Famille à l’égard des personnes handicapées (Plan d’action). Il est produit dans le but de répondre aux obligations de la *Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, c. E-20.1) (*Loi*). Au 31 mars 2023, douze des quinze mesures prévues (80 %) étaient réalisées, deux étaient partiellement réalisées (13 %) tandis qu’une (7 %) était reportée en 2023-2024. De plus, trois mesures qui n’étaient pas initialement prévues ont été réalisées.

Le tableau suivant présente l’état d’avancement des travaux pour chaque mesure au 31 mars 2023. Conformément aux orientations de l’OPHQ, les mesures réalisées, mais qui n’étaient pas initialement prévues au Plan d’action, sont identifiées par un astérisque (\*).

Tableau de l'état de réalisation des mesures pour l'année 2022-2023

FAMILLES							
Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
De multiples démarches d'accès à l'information et aux programmes gouvernementaux pour répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille	Répondre aux besoins spécifiques de communication des personnes handicapées	1. Rendre systématique une mention quant à la possibilité d'obtenir des médias adaptés sur demande	DC		Nombre de documents comportant la mention	31 mars 2023	Réalisée.  La note a été ajoutée sur trois documents, dont le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023, les bilans 2020-2021, 2021-2022, ainsi que le programme éducatif <i>Accueillir la petite enfance</i> .

  

SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)							
Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Manque d'équité dans l'accès aux SGEE pour les enfants handicapés	Assurer un accès équitable en SGEE pour tous les enfants	* Modifier la <i>Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance</i> pour instaurer de réelles listes d'attente, faciliter l'accès des enfants présentant des besoins de soutien particulier et favoriser l'anticipation des besoins de ces enfants	DER		Sanction du projet de loi n° 1	30 juin 2022	Réalisée.  Le projet de loi a été sanctionné le 12 avril 2022 (LQ 2022, c. 9).

## SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Manque de complémentarité et de continuité lors des transitions des jeunes enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)	Assurer le transfert des connaissances quant aux modes d'intervention à déployer	2. Élaborer des lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants ayant un TSA et recevant des services de réadaptation	DER, MSSS, MEQ	DSC, DFR, OPHQ	Document produit et diffusé	31 décembre 2022	<p>Réalisée.</p> <p>Le Ministère a poursuivi sa collaboration aux travaux du Comité interministériel sur la transition vers la maternelle pour les enfants ayant un TSA.</p> <p>Le processus de rédaction des lignes directrices a été complété et le Ministère a approuvé le document.</p> <p>En attente de l'édition par le MSSS, le Ministère entend collaborer à sa diffusion.</p> <p>En tant que partenaire avec le Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme, le Ministère assure le transfert d'information aux SGEE.</p>

## SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Les mesures de soutien financier doivent joindre les enfants qui en ont le plus besoin	Améliorer l'impact des mesures de soutien, notamment à l'égard des enfants handicapés	3. Réviser l'AIEH <sup>1</sup> pour assurer son efficacité, son efficience et définir de nouvelles orientations	DER	DFR, DGMO, DOP, DSC, DSCQ	Orientations définies	31 mars 2023	<p>Réalisée.</p> <p>Un rapport d'audit de performance a été déposé à l'été 2022 pour l'AIEH. Le Ministère a produit un plan d'action visant à mettre en œuvre les recommandations.</p> <p>Une modification à la directive de l'AIEH précise que les sommes excédentaires reçues doivent être dépensées pour soutenir d'autres enfants handicapés ou présentant des besoins de soutien particulier.</p> <p>Depuis 2022, les SGEE doivent effectuer une reddition de comptes dans leur rapport financier annuel concernant l'utilisation de l'AIEH.</p>

<sup>1</sup> L'allocation pour l'intégration en service de garde (AISG) est la nouvelle appellation de l'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé (AIEH).



## SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
		4. Réviser la MES pour assurer son efficacité, son efficience et définir de nouvelles orientations	DER	DFR, DGMO, DOP, DSC, DSCQ	Orientations définies	31 mars 2023	<p>Réalisée.</p> <p>Depuis 2022, les SGEE doivent effectuer une reddition de comptes dans leur rapport financier annuel concernant l'utilisation de la MES.</p> <p>Des présentations webinaires ont été offertes aux SGEE pour les soutenir dans le dépôt des demandes de la MES.</p> <p>Le Ministère a révisé le calendrier opérationnel de traitement des demandes de la MES. Des gains importants ont été observés dans les délais d'acceptation des demandes et de versement des sommes pour les demandes de renouvellement et les nouvelles demandes déposées durant les périodes respectives d'appel.</p>
		5. Évaluer la pertinence de fournir des ressources supplémentaires aux SGEE pour assurer	DER	DFR, DGMO, DOP, DSC, DSCQ	Orientations définies	31 mars 2023	<p>Partiellement réalisée.</p> <p>Un comité de travail ministériel a été constitué portant sur les enfants</p>

## SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
		l'intégration des enfants présentant des besoins de soutien particulier et définir de nouvelles orientations					handicapés et les enfants présentant des besoins de soutien particulier. L'objectif est d'établir un plan d'action pour réviser la MES et de travailler sur la conceptualisation des enfants présentant des besoins de soutien particulier.  Les travaux se poursuivent.
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	6. Exploiter les données fournies par Retraite Québec sur les suppléments versés aux familles des enfants handicapés	DVCS	DER	Produire un rapport d'analyse des données croisées de Retraite Québec avec celles du Ministère	31 août 2022	Réalisée.  Le rapport d'analyse des données a été produit et transmis aux unités concernées.
Absence de compréhension commune et partagée dans un contexte d'intervention intersectorielle	Miser sur la concertation avec les partenaires pour favoriser le développement des enfants et la qualité des SGEE	7. Conclure une entente de collaboration MSSS-MFA sur les rôles de chacun	DER	MSSS	Entente de collaboration signée et production d'un guide	31 mars 2023	Partiellement réalisée.  Un projet d'entente est en cours de validation finale au Ministère et au MSSS.  Un projet de guide d'application est en cours de rédaction.  La signature de l'entente est reportée en raison de la nécessité d'arrimer son contenu à d'autres travaux en cours au Ministère et au MSSS.

## SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
		8. Améliorer la coordination individualisée des différents services requis par les personnes handicapées et leur famille	DER	DSC, MSSS, MEQ, OPHQ, SCT, DSCQ	Participation aux équipes dédiées interréseaux du projet de Simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2023	<p>Réalisée</p> <p>Le Ministère collabore activement aux travaux préparatoires et aux rencontres du comité interministériel en vue du déploiement 2023-2025 des équipes dédiées interréseaux, et ce, en fournissant des données, en réalisant des analyses, en commentant des documents, etc.</p> <p>Le Ministère poursuit également sa participation au Comité directeur du projet de Simplification, ainsi qu'au comité de suivi et aux travaux du chantier 2.</p>

## COMMUNICATIONS

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Manque de connaissance des pratiques ministérielles inclusives	Regrouper et favoriser l'accès à l'information	9. Rendre disponibles de l'information et des outils afin de favoriser la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive par le Ministère	DER		Transmission des fiches à portée inclusive de l'OPHQ aux unités concernées	31 décembre 2022	Réalisée.
					Diffusion du contenu et promotion dans l'intranet	31 décembre 2022	Réalisée.  Un espace virtuel de collaboration ministérielle, où sont déposés les documents de référence relatifs à la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive, a été créé.  De l'information supplémentaire est aussi disponible dans la section du site intranet du Ministère consacrée aux personnes handicapées.
Manque de sensibilisation du personnel aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Prévenir les situations de discrimination	10. Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	DC	DER, DRH	Manchette diffusée dans l'intranet	30 juin 2022	Réalisée.  Une manchette a été diffusée dans l'intranet le 1 <sup>er</sup> juin 2022 afin de sensibiliser les employés du Ministère aux réalités des personnes handicapées.  Les employés avaient également la chance de participer à un jeu-questionnaire pour en apprendre davantage sur

## COMMUNICATIONS

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
							les réalités des personnes handicapées.
Manque de connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées	Sensibiliser les employés aux enjeux pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	* Diffuser une actualité de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées	DER	DC	Actualité intranet publiée	31 décembre 2022	Réalisée.  Une actualité intranet a été diffusée le 2 décembre 2022.

## SERVICES À LA CLIENTÈLE ET PLAINTES

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
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	11. Informer les unités concernées des plaintes et des commentaires d'insatisfaction concernant les personnes handicapées	DPI	SGAI	Compilation des plaintes et des commentaires et diffusion à l'interne	En continu	Réalisée.  La DPI a reçu deux commentaires d'un parent handicapé concernant le manque d'information, dans le guichet La Place 0-5, sur les SGEE accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le commentaire a été envoyé à l'équipe concernée.

**RESSOURCES HUMAINES**

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Non-représentativité des personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère	12. Transmettre aux gestionnaires un rappel concernant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale	DRH		Actualité intranet publiée	9 juin 2022	Réalisée.  Une actualité intranet rappelant la cible de représentativité de 2 % du personnel handicapé a été diffusée le 9 juin 2022.
					Communiqués transmis	31 mars 2023	Réalisée.  En mai 2022, novembre 2022 et février 2023, un tableau de bord concernant diverses données en ressources humaines, dont la représentativité du personnel handicapé par secteur, a été transmis aux autorités de chacun des secteurs.
					Cible mentionnée aux nouveaux gestionnaires lors de l'accueil personnalisé		Réalisée.  Des rencontres personnalisées avec les nouveaux gestionnaires ont été effectuées (11 au total). Lors de ces présentations, la cible à atteindre de 2 % a été systématiquement mentionnée.

## ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Manque d'accessibilité des lieux et des équipements	Être plus proactif en matière d'accessibilité	13. Obtenir l'avis d'un organisme spécialisé en accessibilité à l'égard des personnes handicapées afin de soutenir le processus décisionnel	DGICD	DER	Propositions obtenues	31 mars 2023	Reportée en 2023-2024.  L'exécution des travaux au 8 <sup>e</sup> étage du 600, rue Fullum, à Montréal, a accusé du retard. La demande d'avis à un organisme spécialisé a dû être reportée.  L'avis sera demandé en 2023-2024 pour le 4 <sup>e</sup> étage du 425, rue Jacques-Parizeau, à Québec.
Méconnaissance des mesures d'urgence destinées aux personnes handicapées	Apporter une réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées lors de situations d'urgence	14. S'assurer que les mesures d'urgence sont à jour et connues des personnes handicapées lors de leur intégration	DGICD	DRH	Nommer les mesures d'accommodement possibles lors de l'intégration	31 mars 2023	Réalisée.  La déclaration du handicap d'un employé étant volontaire, la DRH demandera systématiquement le consentement des employés qui s'auto-identifient handicapés pour que leur nom soit transmis à la DGICD. Cette dernière fournira les explications sur les mesures d'urgence et les accommodements possibles.

## APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES ACCESSIBLES

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation au 31 mars 2023
Méconnaissance de l'article 61.3 de la <i>Loi</i> concernant l'approvisionnement accessible	Mieux soutenir et sensibiliser les milieux	15. Partager la fiche d'information de l'OPHQ intitulée « Approvisionnement accessible : des réponses à vos questions »	DER	DGICD	Envoi de la fiche d'information à la DGICD	31 janvier 2023	Réalisée.  La fiche d'information a été transmise.
		* Rappeler aux gestionnaires la nécessité de prendre en compte l'acquisition accessible lors des rencontres de gestion	DGTN		Information transmise aux gestionnaires	16 mars 2023	Réalisée.  L'information a été transmise.



# Plaintes

## Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE

Du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, 38 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé en SGEE ont été reçues et enregistrées par la DPI, comparativement à 28 plaintes reçues pendant la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022. Ces dernières sont présentées dans le tableau suivant selon les objets de plainte invoqués.

### Répartition du nombre de plaintes des cinq dernières années (2018-2019 à 2022-2023) concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les objets de plainte invoqués

Année	Refus d'accès	Expulsions	Utilisation de l'AIEH	Total
2022-2023	0	13	25	38
2021-2022	0	6	22	28
2020-2021	0	6	17	23
2019-2020	0	13	16	29
2018-2019	1	13	18	32

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

**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 a répertorié deux commentaires d'insatisfaction en 2022-2023 à l'égard des services offerts par le Ministère concernant les personnes handicapées. Selon les renseignements aux dossiers, 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 à propos de l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées. En outre, ni la DC ni le SGAI n'ont reçu de demande en 2022-2023 qui aurait nécessité des mesures d'accommodement quant aux documents.

En matière d'accès aux services à la clientèle pour les personnes handicapées, le Ministère ne dénombre aucune plainte ni commentaire d'insatisfaction, et les directions générales des opérations régionales n'ont reçu aucune demande en 2022-2023 qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

## Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Conformément à 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 désigne M<sup>me</sup> Marie-Hélène Lecourt, de la Direction de l'encadrement du réseau, à titre de coordonnatrice ministérielle de services aux personnes handicapées. Les personnes ou organismes qui souhaitent avoir plus d'information, faire des commentaires ou présenter des suggestions en lien avec le Plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent communiquer avec elle par courriel à l'adresse suivante : [encadrement@mfa.gouv.qc.ca](mailto:encadrement@mfa.gouv.qc.ca).

## Approbation et diffusion

Ce bilan a été approuvé par la sous-ministre de la Famille.

Il est téléchargeable dans un format accessible à partir de la plateforme Web gouvernementale unifiée [Québec.ca](http://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](#).

