



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

Bilan 2023-2024 et mesures 2024-2025

Ce document est disponible, sur demande, en formats adaptés. Pour ce faire, communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle [par courriel](#) ou par téléphone sans frais au 1 855 336-8568.

Coordination et rédaction

Direction de l'encadrement du réseau
Sous-ministériat des politiques et programmes

Collaborations

Direction générale du bureau de la sous-ministre et secrétariat général
Direction des communications
Sous-ministériat à la main-d'œuvre et à 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^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Ligne sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

[ISBN 978-2-550-98528-0 \(PDF\)](#)

Table des matières

Sigles	4
Mise en contexte	5
Portrait du Ministère	5
Mission	5
Vision	5
Valeurs	6
Secteurs d'activité	6
Mesures 2024-2025	6
Objectifs	7
Groupe de travail	7
Consultation de personnes handicapées	7
Présentation des mesures 2024-2025	8
Bilan 2023-2024	15
Présentation du bilan 2023-2024 au 31 mars 2024	16
Plaintes	33
Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE	33
Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public	33
Coordination de services aux personnes handicapées	34
Approbation et diffusion	34
Mise en œuvre et suivi	34

Sigles

Afin d'alléger le texte, l'emploi des sigles suivants a été retenu :

AISG :	Allocation pour l'intégration en service de garde
CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
DC :	Direction des communications
DER :	Direction de l'encadrement du réseau
DFR :	Direction du financement du réseau
DGBSMSG :	Direction générale du bureau de la sous-ministre et secrétariat général
DGICD :	Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire
DGMO :	Direction générale de la main-d'œuvre
DGOR :	Directions générales des opérations régionales
DGSDRSC :	Direction générale du soutien au développement du réseau et des services à la clientèle
DGTN :	Direction générale de la transformation numérique
DIR :	Direction des infrastructures du réseau
DOP :	Direction de l'opération des programmes
DPI :	Direction des plaintes et des inspections
DPLI :	Direction des politiques et de la lutte contre l'intimidation
DSC :	Direction des services à la clientèle
DRH :	Direction des ressources humaines
DSCQ :	Direction du soutien à la conformité et à la qualité
DVCS :	Direction de la veille et des connaissances stratégiques
MAMH :	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MEQ :	Ministère de l'Éducation
MES :	Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde
MESS :	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MFA :	Ministère de la Famille
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTMD :	Ministère des Transports et de la Mobilité durable
OPHQ :	Office des personnes handicapées du Québec
RAMQ :	Régie de l'assurance maladie du Québec
RSGE :	Responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial
SAAQ :	Société de l'assurance automobile du Québec
SCT :	Secrétariat du Conseil du trésor
SEH :	Supplément pour enfant handicapé
SEHNSE :	Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels
SGEE :	Service de garde éducatif à l'enfance
SHQ :	Société d'habitation du Québec
SQI :	Société québécoise des infrastructures

Mise en contexte

Le Plan d'action du ministère de la Famille (Ministère) à l'égard des personnes handicapées (Plan d'action) a été produit en conformité avec 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). Cette loi oblige les ministères et les organismes publics assujettis à produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant les obstacles susceptibles d'être rencontrés dans les secteurs d'activité relevant de leurs attributions, les mesures prévues pour les réduire ainsi que les mesures prises au cours de l'année qui se termine.

La Loi confie à l'OPHQ la mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi, dont ceux concernant l'élaboration de plans d'action à l'égard des personnes handicapées par les ministères et les organismes publics. En ce sens, le présent document a été élaboré avec le soutien de l'OPHQ et dans le respect des balises qu'il propose.

Par ce Plan d'action, le Ministère entend favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées de tous les âges, dans ses champs de responsabilité, en identifiant des obstacles et les mesures qui contribueront à relever les défis identifiés.

Aux fins du Plan d'action, l'emploi de la notion de personne handicapée renvoie à celle définie dans la Loi, soit toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

Portrait du Ministère

Au 31 mars 2024, l'organisation comptait 702 employés, répartis dans des équipes de travail dans plusieurs villes et régions du Québec; son siège social est situé à Québec.

Mission

Le Ministère contribue à la vitalité et au développement socioéconomique du Québec en favorisant l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants.

Vision

Être une organisation qui, en collaboration avec ses partenaires et grâce au travail soutenu de ses employés, fait du Québec une société où le bien-être des enfants et leur développement, l'épanouissement des familles, la bienveillance et l'équité sont les éléments fondateurs de sa prospérité.

Valeurs

En plus des valeurs de l'administration publique que sont la compétence, la loyauté, l'impartialité, le respect et l'intégrité, les actions du Ministère s'appuient aussi sur des valeurs d'équité, d'engagement, de collaboration, de rigueur et d'innovation.

Secteurs d'activité

L'intervention du Ministère consiste à favoriser l'épanouissement des familles et le développement des enfants, particulièrement par le renforcement des services en petite enfance, notamment ceux qui s'adressent aux enfants handicapés et aux enfants qui vivent dans un contexte de vulnérabilité. Ses actions portent ainsi sur :

- l'accessibilité aux services de garde et leur qualité;
- le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants;
- la conciliation des responsabilités familiales, professionnelles et étudiantes;
- le soutien aux enfants handicapés et à leur famille.

Le Ministère assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les familles et les enfants. Ses actions s'inscrivent dans la volonté du gouvernement de réaffirmer l'importance de la famille et de favoriser le développement harmonieux des enfants. En ce sens, il élabore et met en œuvre des politiques, des programmes et des mesures qui répondent aux besoins de ceux-ci, tout en tenant compte de la diversité des réalités familiales et des milieux de vie.

Il est enfin responsable de coordonner la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les âges, et ce, dans le monde réel et virtuel. Il contribue ainsi à créer une société toujours plus respectueuse et inclusive, dans l'intérêt des Québécoises et des Québécois.

Pour mener à bien son action, le Ministère agit en concertation avec les intervenants des milieux concernés en vue de favoriser la complémentarité et l'efficacité des interventions. À cette fin, il compte sur un vaste réseau de partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Mesures 2024-2025

Dans le but de contribuer à relever les défis que rencontrent les personnes handicapées dans la société québécoise, le Ministère a identifié des mesures dans ses différents secteurs d'activité. Plusieurs visent à répondre à des obligations gouvernementales, certaines viennent soutenir la réalisation d'engagements ministériels, tandis que d'autres découlent d'obstacles observés dans les différents secteurs d'activité.

Le Plan d'action comprend vingt et une mesures. Le tableau qui suit présente des obstacles identifiés par le Ministère, les objectifs proposés pour relever ces défis et, finalement, les mesures retenues en vue de

les réduire. Pour chaque mesure sont indiqués les directions responsables et collaboratrices, les indicateurs ainsi que les échéanciers.

Objectifs

Par le présent Plan d'action, le Ministère entend :

- favoriser l'intégration des enfants handicapés en SGEE;
- réduire ou éliminer les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées de tous les âges dans ses secteurs d'activité;
- poursuivre les efforts en vue d'améliorer l'accessibilité et l'équité des services, dont l'accès à l'information pour les personnes handicapées et leur famille;
- favoriser la participation des personnes handicapées dans différents secteurs et aux diverses activités offertes;
- agir proactivement en concertation avec les partenaires travaillant auprès des enfants handicapés et de leur famille.

Groupe de travail

Afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action concerté, le Ministère a créé différents sous-groupes de travail œuvrant dans des champs de responsabilité spécifiques. Des activités de sensibilisation, de formation, de transfert de connaissances et de diffusion des documents de référence ont été organisées pour soutenir les équipes de travail.

Les membres du groupe de travail étaient invités à recenser les situations pour lesquelles des obstacles potentiels ou avérés étaient susceptibles d'être rencontrés par les personnes handicapées dans leur secteur respectif. Les différentes réflexions menées ont permis d'alimenter le processus d'appropriation des encadrements propres à chaque secteur d'activité. Ce faisant, des pistes de solution ont pu être identifiées et priorisées.

Consultation de personnes handicapées

Dans le cadre de l'élaboration du présent Plan d'action, plusieurs membres du personnel du Ministère vivant avec un handicap ont participé aux travaux. Les commentaires formulés par ces derniers ont été intégrés dans le Plan d'action, particulièrement dans les sections concernant les mesures d'urgence et celles des approvisionnements en biens et en services accessibles.

Présentation des mesures 2024-2025

Promotion et sensibilisation						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Manque de connaissance des SGEE pour l'élaboration d'une politique d'intégration ou d'inclusion des enfants en SGEE	Diffuser des informations et des outils pour sensibiliser les SGEE aux bénéficiaires de se doter d'une politique d'intégration	1. Envoyer un courriel d'information et des outils aux SGEE pour promouvoir l'adoption d'une politique d'intégration ou d'inclusion	DGOR		Informations et outils transmis aux SGEE	Mars 2025
Manque de connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées	Faire découvrir les réalités et les obstacles liés à l'environnement physique des personnes à mobilité réduite au personnel de la DOP	2. Organiser une journée d'activité découverte des réalités des personnes à mobilité réduite	DOP		Activité réalisée	Décembre 2024
	Sensibiliser le personnel du Ministère aux réalités des personnes handicapées	3. Diffuser des actualités, dans l'intranet, pour souligner plusieurs journées consacrées aux personnes handicapées et le Plan d'accès à l'égalité en emploi : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées ○ Journée internationale des personnes handicapées ○ Journée mondiale des premiers secours ○ Semaine québécoise des personnes handicapées 	DRH DRH DOP DGICD	DER	Actualités diffusées dans l'intranet	Jun 2024 Octobre 2024 Décembre 2024 Septembre 2024

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Méconnaissance des meilleures pratiques à adopter pour l'inclusion sociale des personnes handicapées	Sensibiliser et mieux informer le personnel du Ministère en vue d'offrir un meilleur soutien aux SGEE	<p>4. Organiser une conférence et inviter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ l'OPHQ à présenter son offre de services à la population pour la clientèle « enfant » ○ un intervenant d'un SGEE à partager des expériences où l'AISG ou la MES a permis d'avoir un effet positif sur l'intégration en SGEE d'un enfant ayant des besoins de soutien particulier 	DOP	DER	Activités réalisées	Décembre 2024
Absence de formation destinée aux employés pour leur permettre de mieux identifier les obstacles à l'accès des personnes handicapées aux services offerts à l'interne	Faire connaître le Plan d'action aux employés et les sensibiliser aux réalités des personnes handicapées	<p>5. Inviter l'OPHQ à donner une formation aux employés sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées ○ la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées 	DIR, DOP, DGMO	DER	Présentation faite aux employés des directions concernées	Septembre 2024

Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Manque de connaissances relatives à l'expérience parentale et au vécu familial en fonction de la présence, chez au moins un enfant, d'une incapacité; en l'absence d'une information fiable, il est difficile de cibler les enjeux qui touchent ces familles et les interventions à mener pour améliorer leur bien-être	Diffuser des connaissances sur les effets, sur différents aspects de la parentalité, de la présence au sein de la famille d'un enfant avec un problème de santé ou avec un trouble du développement, de l'apprentissage ou du comportement	6. Diffuser un rapport détaillant différents aspects du vécu des parents qui ont au moins un enfant présentant un problème de santé ou un trouble du développement, de l'apprentissage ou du comportement, à partir de données tirées de l'Enquête québécoise sur la parentalité 2022	DVCS		Rapport diffusé	Mars 2025
Manque d'accessibilité, pour les personnes handicapées, à certains documents produits et diffusés par le Ministère	S'assurer que les documents produits respectent les standards sur l'accessibilité du Web	7. Poursuivre les efforts visant à rendre accessibles certains documents publics produits et mis en ligne	DC, DIR		Description des efforts déployés pour le respect des standards gouvernementaux d'accessibilité	Mars 2025

Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Absence de données sur l'accessibilité des SGEE	Mettre à la disposition des SGEE un outil d'évaluation de l'accessibilité des lieux et des services aux personnes handicapées	8. Élaborer et diffuser des outils d'évaluation de l'accessibilité des lieux pour les SGEE	DER		Outils développés	Mars 2025
Besoin de connaissances pour soutenir l'élaboration d'actions éducatives adaptées à la diversité des besoins	Mettre à la disposition des SGEE des outils de sensibilisation adaptés à leurs rôles	9. Élaborer et diffuser des formations et outils soutenant l'appropriation des connaissances et des bonnes pratiques en matière d'accompagnement des parents et d'intégration des enfants handicapés en SGEE	DER		Outils développés et diffusés	Mars 2025

Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Multiples démarches d'accès aux programmes, mesures et services gouvernementaux pour les parents d'enfants handicapés	Simplifier et systématiser le partage d'informations en vue d'accroître la cohérence gouvernementale (Chantier 2 du projet de Simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille de l'OPHQ)	10. Collaborer aux travaux du Comité interministériel du Chantier 2 du projet de Simplification de l'OPHQ	DER		Participation aux rencontres du Comité interministériel	Mars 2025
Manque de complémentarité dans l'offre de services des différents partenaires dans un contexte d'intervention intersectorielle	Miser sur la concertation avec les partenaires pour favoriser l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en SGEE (Chantier 3 du projet de Simplification de l'OPHQ)	11. Collaborer aux travaux des équipes dédiées interréseaux du Chantier 3 du projet de Simplification de l'OPHQ	DER		Participation aux rencontres des équipes dédiées interréseaux	Mars 2025
Méconnaissance de l'obligation ministérielle d'accommodement raisonnable aux personnes handicapées et du processus d'application	Soutenir des pratiques ministérielles de qualité	12. Ajouter la prise en compte des personnes handicapées dans le cadre de la révision des documents relatifs aux politiques et procédures de plaintes du Ministère	DPI	DGBSMSG, DER	Documents mis à jour	Mars 2025
Méconnaissance de plusieurs dispositions légales à l'égard des personnes handicapées dans le processus de traitement des plaintes	Prendre en compte les préoccupations des personnes handicapées afin d'assurer une réponse adéquate	13. Intégrer la prise en compte des personnes handicapées dans la politique et les procédures ministérielles de traitement des plaintes	DPI	DER	Procédure administrative et politique mises à jour pour le traitement des plaintes relatives aux SGEE	Mars 2025

Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées en emploi au Ministère	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion de personnel handicapé au Ministère	14. Informer tous les gestionnaires de la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre	DRH		Tableaux de bord transmis aux gestionnaires, incluant la cible à atteindre en lien avec les personnes handicapées (quatre fois par année)	Mars 2025
	Offrir la possibilité à une personne handicapée de vivre une expérience professionnelle dans l'administration publique et de faire valoir ses compétences professionnelles	15. Inscrire le Ministère à l'événement DuoEmploi à titre d'employeur pour accueillir une personne handicapée en stage pendant la Semaine québécoise des personnes handicapées	DRH, DOP, DPLI, DER		Inscription complétée Accompagnateurs identifiés	Avril 2024

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Les personnes à mobilité réduite n'ont pas accès à un espace de stationnement au SS1 du 425, rue Jacques-Parizeau à Québec	Réduire les distances à parcourir par les personnes handicapées entre le stationnement et leur espace de travail	16. Faire des démarches auprès du gestionnaire de l'immeuble pour obtenir un espace de stationnement réservé aux personnes à mobilité réduite au SS1	DGICD	DER	Espace de stationnement pour personne handicapée réservé au SS1	Juin 2024

Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Méconnaissance des mesures d'urgence destinées aux personnes handicapées	Apporter une réponse aux besoins particuliers des personnes handicapées lors de situations d'urgence en identifiant les employés ayant déclaré être handicapés afin de les informer des procédures d'évacuation et désigner un accompagnateur, si nécessaire	17. Recenser et transmettre mensuellement la liste des nouveaux employés ayant déclaré être handicapés à la DGICD et au responsable du Plan d'action	DRH	DGICD	Liste transmise	Mars 2025
	Augmenter les connaissances du personnel sur les mesures d'évacuation d'une personne handicapée en cas d'urgence	18. Réaliser un sondage ministériel sous forme de jeu-questionnaire sur les mesures d'urgence	DGICD		Sondage réalisé	Juin 2024

Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Manque de souplesse dans l'inscription du dossier des personnes handicapées dans la durabilité	Inscrire l'élaboration du PAPH dans la durabilité	19. Évaluer la durabilité du PAPH	DPLI	DER	Analyse de la durabilité complétée	Mai 2024

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Les outils de communication ne sont pas toujours adaptés aux besoins des personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité des outils de communication, particulièrement des services de téléphonie	20. S'assurer de l'accessibilité, pour les personnes malentendantes, du nouveau système téléphonique pendant la migration vers Teams	DSC	DGICD	Nouveau système téléphonique accessible aux personnes sourdes ou malentendantes	Mars 2025

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier
Méconnaissance de l'article 61.3 de la Loi (approvisionnement accessible)	Mieux soutenir et sensibiliser les équipes responsables de l'approvisionnement en biens et services du Ministère	21. Transmettre toute nouvelle information sur l'approvisionnement accessible aux unités concernées	DER		Information transmise	Mars 2025

Bilan 2023-2024

Le bilan fait état de la mise en œuvre des mesures 2023-2024 prévues au Plan d'action précédent. Au 31 mars 2024, il est constaté que 90 % (36) des mesures prévues étaient réalisées, tandis que 7,5 % (3) étaient reportées en 2024-2025 (dont une en cours de réalisation) et 2,5 % (1) était suspendue. De plus, une mesure qui n'était pas initialement prévue a été réalisée.

Le tableau qui suit présente l'état d'avancement des travaux pour chaque mesure au 31 mars 2024. La mesure réalisée, mais qui n'était pas initialement prévue au Plan d'action, est identifiée par un astérisque (*).

Présentation du bilan 2023-2024 au 31 mars 2024

Promotion et sensibilisation							
Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque de sensibilisation des gestionnaires quant aux avantages à embaucher des personnes handicapées	Favoriser l'employabilité des personnes handicapées	1. Diffuser, dans l'intranet, des témoignages de gestionnaires et de collègues d'une personne handicapée	DRH		Faire deux publications dans l'intranet : <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestionnaires ○ Collègues 	Mars 2024	Réalisée. Un témoignage d'un gestionnaire à l'égard de son employée handicapée a été diffusé le 5 février 2024. Un second témoignage a été publié le 13 mars 2024.
Méconnaissance des mesures d'urgence destinées aux personnes handicapées	Apporter une réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées lors de situations d'urgence	2. Identifier les personnes à mobilité réduite afin de les informer des procédures d'évacuation et désigner un accompagnateur, si nécessaire	DRH	DGICD	Transmission, chaque mois, de la liste des nouveaux employés ayant déclaré un handicap à la DGICD	En continu	Réalisée. La DRH a vérifié mensuellement ses données pour répertorier les nouvelles déclarations de handicap des nouveaux employés. Aucun nouvel employé n'a déclaré un handicap en 2023-2024.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Peu d'activités de promotion sur les services offerts par le Ministère pour les personnes handicapées	Informer qu'une coordonnatrice de services aux personnes handicapées est disponible pour les employés et les gestionnaires	3. Présenter les différents services offerts par la coordonnatrice lors des séances d'accueil des nouveaux employés et gestionnaires	DRH	DER	Diapositive ajoutée à la présentation de la séance d'accueil	Mars 2024	Réalisée. Une diapositive a été ajoutée à la présentation pour les rencontres d'accueil personnalisés avec les nouveaux employés et les gestionnaires.
Manque de connaissance du personnel à l'égard des personnes handicapées	Sensibiliser le personnel du Ministère sur les réalités des personnes handicapées	4. Proposer une activité découverte des réalités des personnes à mobilité réduite pendant la Semaine québécoise des personnes handicapées	DRH	DER	Activité tenue Témoignage diffusé dans l'intranet	Juillet 2023	Réalisée. L'activité d'immersion a été réalisée les 6 et 7 juin 2023. Trois personnes ont expérimenté une journée dans la vie d'une personne en fauteuil roulant. Trois témoignages ont été diffusés le 22 juin 2023 dans l'intranet.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque de connaissances spécifiques sur les besoins des enfants handicapés et sur les moyens d'intervention appropriés dans la formation du personnel éducateur et des RSGE	Soutenir les connaissances du personnel éducateur et des RSGE en lien avec l'accueil des enfants handicapés, par le biais de la formation continue	5. Soutenir le perfectionnement du personnel éducateur et des RSGE en matière d'accueil des enfants ayant des besoins de soutien particulier (incluant ceux handicapés) par le biais du Répertoire des formations et de la plateforme RSGE en ligne	DGMO	Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial et RSGE	Capsule de formation <i>L'accueil d'un enfant présentant des besoins de soutien particulier</i> produite et médiatisée	Mars 2024	Réalisée. La capsule de formation <i>L'accueil d'un enfant présentant des besoins de soutien particulier</i> , d'une durée de trois heures, a été produite au cours de l'année 2023 et est présentement médiatisée sur la plateforme RSGE en ligne.
S'assurer de la prise en compte des besoins d'accessibilité dans l'élaboration des formations	Intégrer des critères de qualité spécifiques dans la rédaction des ententes et des contrats à signer avec des prestataires de services	6. Sensibiliser les prestataires de services actuellement sous entente/contrat aux normes gouvernementales	DGMO		Information communiquée aux prestataires de services	Octobre 2023	Réalisée. Une section sur les contraintes inclusives d'accessibilité a été ajoutée à l'annexe 4 des critères de qualité ministériels. Cette annexe a par la suite été intégrée à chaque nouvelle entente et nouveau contrat conclus avec les prestataires de services. De plus, elle sera intégrée au fur et à mesure dans les ententes ou contrats renouvelés en cours d'année.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Absence de formation destinée aux employés pour mieux accueillir les personnes handicapées	Faire connaître le Plan d'action aux employés et les sensibiliser aux réalités des personnes handicapées	7. Présenter le Plan d'action aux employés et leur proposer de suivre les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i>	DGMO	DER, OPHQ	Nombre d'employés de la DGMO ayant reçu l'information et ceux ayant suivi l'autoformation	Décembre 2023	Réalisée. Le 27 septembre 2023, le responsable du Plan d'action et une conseillère de l'OPHQ ont présenté le PAPH à tous les employés de la DGMO. 100 % des employés de la DGMO ont visionné les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> .
Manque de places disponibles en service de surveillance pour la période estivale	Encourager les services de surveillance scolaire à développer des projets ou des partenariats pour ajouter des services en période estivale	8. Transmettre un courriel de sensibilisation aux services de surveillance n'offrant que la période scolaire à élargir leur offre de services à la période estivale	DER	DOP	Message extranet transmis	Juillet 2023	Réalisée. Dans le cadre du programme de soutien financier, un message a été transmis par extranet aux services de surveillance reconnus offrant des services lors de la période scolaire afin de les encourager à développer des projets ou des partenariats avec les camps de jour, en vue de mieux répondre aux besoins lors de la période estivale.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque de connaissance des ressources disponibles pour favoriser l'intégration des enfants présentant des besoins de soutien particulier en SGEE	Promouvoir l'intégration des enfants présentant des besoins de soutien particulier en SGEE et les mesures disponibles pour soutenir celle-ci	9. Organiser des rencontres d'information avec les SGEE subventionnés	DGOR	DOP	Nombre de rencontres tenues Nombre de SGEE rejoints	Mars 2024	Réalisée. En novembre 2023, tous les SGEE ont été invités à une présentation de la DER sur les mesures de soutien destinées à l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers (AISG, MES).
Peu de formations ou d'outils disponibles ou mal adaptés pour former le personnel qui est en contact direct avec la population	Développer les connaissances du personnel en contact direct avec la population sur les meilleures pratiques à adopter afin de mieux accueillir les personnes handicapées	10. Inviter l'OPHQ à présenter son offre de services à l'équipe des services à la clientèle	DGSDRSC		Présentation offerte Nombre d'employés ayant été formés	Août 2023	Réalisée. Le 30 août 2023, des représentants de l'OPHQ sont venus présenter leur offre de services au personnel de plusieurs directions du Ministère, dont majoritairement des agents de relations clients de la DSC.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
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 aux plaintes quant aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	11. Faire connaître aux membres du personnel concernés les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés	DER	DPI, DGBSMSG	Note d'information transmise	Mars 2024	Réalisée. Une note d'information sur les services à la clientèle adaptés aux personnes handicapées a été transmise aux unités concernées.
		* Transmettre les coordonnées des services d'interprétariat de toutes les régions du Québec	DER		Coordonnées transmises	8 août 2023	Réalisée. La liste des services a été transmise à l'unité concernée.
Manque de complémentarité et de continuité lors des transitions du milieu scolaire au milieu estival	Assurer la prise en compte du loisir dans la planification des services et le transfert des renseignements entre les milieux sur les besoins des élèves transitant de l'école vers la vie estivale	12. Collaborer à la production d'un guide de transition de l'école vers la vie estivale afin de soutenir la démarche <i>Vers une intégration réussie dans les camps de jour</i>	DER	MEQ, CDPDJ, MAMH, MFA, MSSS, MESS, RAMQ, OPHQ	Collaboration aux travaux et aux rencontres du Comité interministériel sur les services de surveillance et les camps adaptés, coordonné par l'OPHQ	Mars 2024	Réalisée. Le Ministère a poursuivi sa collaboration au Comité interministériel, en participant aux rencontres, en offrant son soutien-conseil, notamment quant à l'identification de pistes potentielles de solutions pour favoriser une meilleure continuité des services.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Suivi insuffisant de la réponse du SEH et du SEHNSE aux besoins des enfants handicapés	Effectuer un suivi adéquat du SEH et du SEHNSE	13. Tenir des rencontres statutaires avec Retraite Québec sur le suivi du SEH et du SEHNSE	DER	Retraite Québec	Deux rencontres par année	Mars 2024	Réalisée. Les deux rencontres statutaires annuelles concernant le suivi de l'Allocation famille ont été tenues.
Multiplés démarches d'accès aux programmes, mesures et services gouvernementaux pour les parents d'enfants handicapés	Simplifier et systématiser le partage d'information en vue de mieux répondre aux besoins des enfants handicapés	14. Collaborer à mettre en œuvre des passerelles électroniques ainsi qu'à l'élaboration d'une solution numérique	DER	OPHQ, SCT, MSSS, MEQ, Retraite Québec, MES, RAMQ, MESS, MTMD, SAAQ, SHQ, Revenu Québec	Collaboration aux travaux et aux réunions du Comité interministériel du Chantier 2 du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (Simplification)	Mars 2024	Réalisée. Le MFA poursuit sa collaboration aux travaux du Chantier 2 du projet de Simplification, en participant aux rencontres, en fournissant des précisions pour soutenir l'élaboration des cartographies des processus de démarches d'accès à ses mesures de soutien en SGEE et en poursuivant l'exploration de pistes de simplification hors projet.

Promotion et sensibilisation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque de complémentarité dans l'offre de services des différents partenaires dans un contexte d'intervention intersectorielle	Miser sur la concertation avec les partenaires pour favoriser l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en SGEE	15. Collaborer à l'amélioration de la coordination individualisée des services auprès des enfants handicapés et de leur famille	DER	OPHQ, SCT, DSC, MSSS, MEQ, OPHQ, SCT, DSCQ	Collaboration aux travaux et aux réunions des équipes dédiées interréseaux du Chantier 3 du projet de Simplification	Mars 2024	Réalisée. Le MFA poursuit sa collaboration aux travaux du Chantier 3 du projet de Simplification, notamment, en participant aux rencontres, en organisant des séances de promotion du projet auprès de SGEE, en se dotant d'outils internes, en précisant le processus de référencement dans le cadre des équipes dédiées régionales interréseaux, ainsi qu'en approuvant le cadre d'évaluation.

Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Méconnaissance de l'obligation ministérielle d'accommodement raisonnable aux personnes handicapées et du processus d'application	Soutenir des pratiques ministérielles de qualité	16. Ajouter la prise en compte des personnes handicapées dans le cadre de la révision des documents relatifs aux politiques et procédures de plaintes du Ministère	DPI	DGBSMAG, DER	Proposition de contenu transmise	Mars 2024	Reportée en 2024-2025. Les politiques et procédures de traitement de plaintes sont à revoir en raison du lancement du Portail d'inscription aux services de garde à l'automne 2025 et de la Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs (projet de loi 6 de 2024).
Méconnaissance de plusieurs dispositions légales à l'égard des personnes handicapées dans le processus de traitement des plaintes	Prendre en compte les préoccupations des personnes handicapées afin d'assurer une réponse adéquate	17. Intégrer la prise en compte des personnes handicapées dans la politique et les procédures ministérielles de traitement des plaintes	DPI	DGBSMAG, DER	Procédure administrative de traitement des plaintes relatives aux SGEE et Politique de traitement des plaintes relatives aux services de garde mises à jour	Mars 2024	Reportée en 2024-2025. Voir l'état de réalisation de la mesure 16.

Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Méconnaissance de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Fournir aux personnes handicapées des documents accessibles et adaptés à leurs besoins	18. Appliquer les standards gouvernementaux sur l'accessibilité en offrant les formulaires dans des formats adaptés lors de la mise à jour des documents	DPI	DC	Formulaire de plainte mis à jour et accessible Inclusion d'une mention spécifiant que le document peut être adapté sur demande	Mars 2024	Réalisée. Ajout au formulaire de plainte d'une mention spécifiant que toute personne handicapée, éprouvant des difficultés à le remplir ou désirant obtenir un document dans un format mieux adapté, peut communiquer avec le MFA pour obtenir de l'aide. Le formulaire sera diffusé sur Québec.ca.
S'assurer de la prise en compte des besoins d'accessibilité dans l'élaboration des formations	Intégrer des critères de qualité spécifiques dans la rédaction des ententes et des contrats à signer avec des prestataires de services	19. Ajouter un tableau des critères ministériels qui tient compte de la représentativité sociale et de l'accessibilité dans l'élaboration des futures formations	DGMO	DGICD	Critères ajoutés aux ententes de formation	Septembre 2023	Réalisée. Une obligation d'élaborer et de produire des documents, selon les standards d'accessibilité définis par l'OPHQ, a été ajoutée dans la section des contraintes inclusives de l'annexe 4 des critères de qualité ministériels et a été intégrée aux ententes et contrats avec les prestataires de services.

Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque d'équité dans l'accès aux SGEE pour les enfants présentant des besoins de soutien particulier	Assurer un accès équitable en SGEE pour tous les enfants	20. Proposer un projet de règlement sur l'accès aux SGEE visant à instaurer de réelles listes d'attente, à faciliter l'accès des enfants présentant des besoins de soutien particulier et à favoriser l'anticipation des besoins de ces enfants	DER		Projet de règlement publié à la Gazette officielle du Québec	Septembre 2023	Réalisée. Le projet de règlement sur l'accès aux SGEE a été publié dans la Gazette officielle du Québec.
Restrictions ne favorisant pas l'intégration de davantage d'enfants handicapés dans les SGEE	Augmenter l'accès aux mesures d'aide financière destinées aux enfants admissibles à l'AISG	21. Faire passer de 15 % à 20 % le maximum de nombre de places subventionnées d'un SGEE admissibles à l'AISG	DFR	DER	Changements apportés aux règles budgétaires 2023-2024	Mars 2024	Réalisée. Les règles budgétaires ont été modifiées en 2023-2024 afin de hausser le seuil.

Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque d'accessibilité des lieux et des équipements	Être plus proactif en matière d'accessibilité	22. Adapter l'espace de travail selon l'incapacité de la personne ayant un handicap	DGICD		Mettre à jour la formation des responsables en ergonomie	Décembre 2023	Réalisée. Tous les responsables en gestion des espaces ont suivi la formation en ergonomie. Les aménagements et réaménagements sont adaptés selon la situation de la personne présentant un handicap.

Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère	23. Informer tous les gestionnaires de la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre	DRH		Tableaux de bord transmis aux gestionnaires, incluant la cible à atteindre en lien avec les personnes handicapées (quatre fois par année)	Mars 2024	Réalisée. Les tableaux de bord ont été transmis aux gestionnaires comme prévu.
	Sensibiliser les gestionnaires et employés du Ministère au handicap	24. Explorer la possibilité de développer avec un organisme spécialisé de main-d'œuvre des projets de stages expérimentaux sur différents métiers et professions au Ministère	DRH		Démarches amorcées auprès des organismes spécialisés de main-d'œuvre	Mars 2024	Réalisée. Des démarches ont été faites auprès du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées. Grâce aux informations obtenues, le MFA participera à l'édition 2024-2025 de l'événement DuoEmploi, qui permet à une personne handicapée de faire un stage exploratoire d'un jour dans un milieu de travail.
Accès difficile aux données sur les personnes handicapées à l'emploi de l'organisation	Identifier les personnes handicapées pour faciliter les mesures d'urgence et répondre davantage aux besoins des personnes handicapées	25. Faire la promotion de l'autodéclaration des personnes handicapées avec le formulaire d'accès à l'égalité lors de l'accueil personnalisé des nouveaux employés	DRH		Publication d'une manchette dans l'intranet	Mars 2024	Réalisée. Manchette publiée dans l'intranet le 29 janvier 2024.

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Signalisation inadéquate ou insuffisante dans les espaces publics intérieurs et extérieurs	Apporter une réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées lors de situations d'urgence	26. En collaboration avec le propriétaire de l'immeuble, analyser le plan d'affichage et de signalisation afin d'y inclure, si nécessaire, des pictogrammes servant à aider les personnes à mobilité réduite à se déplacer facilement dans les espaces de travail du Ministère	DGICD		Démarche entamée auprès de la SQI	Mars 2024	Réalisée. Une analyse du plan d'affichage et de signalisation a été effectuée et des pictogrammes ont été ajoutés.
Absence d'une prise en compte systématique de l'accessibilité aux personnes handicapées lors de déménagements ou de réaménagements	Être plus proactif en matière d'accessibilité	27. S'assurer que les personnes à mobilité réduite puissent profiter d'un bureau près des sorties d'urgence avec les nouveaux réaménagements	DGICD		Mettre à jour les plans d'aménagement des locaux	Décembre 2023	Réalisée. Les plans d'aménagement des locaux ont été mis à jour et une directive a été transmise aux responsables de la gestion des espaces. Dorénavant, tout employé présentant un handicap sera automatiquement consulté et pourra être installé près d'une sortie d'urgence.

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque d'accessibilité des lieux et des équipements	Être plus proactif en matière d'accessibilité	28. Obtenir l'avis d'un organisme spécialisé en accessibilité à l'égard des personnes handicapées afin de soutenir le processus décisionnel (l'avis sera demandé pour le 4 ^e étage du 425, rue Jacques-Parizeau, à Québec)	DGICD	DER	Propositions obtenues	31 mars 2024	Réalisée. Une analyse de l'accessibilité du stationnement au niveau SS1 du 425, rue Jacques-Parizeau, a été réalisée en collaboration avec le responsable du Plan d'action. En réponse aux observations, une demande a été faite pour y libérer un espace de stationnement pour personne handicapée.
Absence de données sur l'accessibilité des SGEE	Mettre à la disposition des SGEE un outil d'évaluation de l'accessibilité des lieux et des services aux personnes handicapées	29. Élaborer et diffuser les outils d'évaluation de l'accessibilité des lieux	DER		Outil développé	Mars 2024	Reportée en 2024-2025 (en cours de réalisation). Des besoins de connaissance des principales notions ont été identifiés. Le Ministère a conclu un contrat avec un organisme expert pour faire développer des outils de sensibilisation et de promotion des bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle.

Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Absence de connaissances relatives à l'ampleur de l'intimidation ou de la cyberintimidation vécue par les personnes vivant avec une incapacité au Québec	Sensibiliser à l'ampleur et au phénomène de l'intimidation vécue par les personnes ayant une incapacité au Québec	30. Production d'une infographie présentant différents résultats relatifs à l'intimidation et à la cyberintimidation vécues par des personnes avec incapacité	DVCS	DPLI	Infographie produite et diffusée	Mars 2024	Réalisée. Infographie diffusée le 21 mars 2024.
Manque d'accessibilité des documents produits et diffusés par l'organisation	Prendre en compte les besoins des personnes handicapées	31. Rendre accessibles le Programme éducatif et ses cadres de référence ainsi que les livres édités aux Publications du Québec	DC		Documents rendus accessibles	En continu	Réalisée. Les documents sont rendus accessibles.
	Poursuivre l'adaptation des formulaires soumis à la DC	32. Mettre à jour la section intranet sur l'accessibilité des documents pour le personnel	DC		Section mise à jour	Mars 2024	Réalisée. La section intranet sur l'accessibilité des documents pour le personnel a été mise à jour.
Diffusion incomplète des orientations ministérielles en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	Soutenir l'appropriation des différentes composantes nécessaires à la création d'environnements favorables	33. Bonifier le site Internet du Ministère en ajoutant l'intégration des enfants handicapés aux aspects qui nécessitent une préparation particulière dans la section destinée aux gestionnaires de SGEE	DER	DC	Contenus mis en ligne	Mars 2024 (en continu)	Suspendue. La migration des contenus Web du Ministère vers le site gouvernemental Québec.ca se poursuit. Des analyses sont requises pour valider la possibilité d'intégrer des contenus destinés aux gestionnaires de SGEE.

Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Désuétude potentielle des interfaces	S'assurer que les personnes handicapées les plus vulnérables puissent manifester leur non-accès aux services gouvernementaux, le cas échéant	34. Valider la compatibilité du système avec les appareils ATS des personnes avec des incapacités auditives	DGICD		Disponibilité du système ATS	En continu Suivi à faire en mars 2024	Réalisée. Le Ministère procède à une migration de son système de communication vers un nouveau système. Une demande formelle a été faite pour que la fonctionnalité ATS soit intégrée au nouveau système.

Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour	Apporter une réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées lors de situations d'urgence	35. Déterminer une procédure d'évacuation claire et illustrée en cas d'urgence	DGICD		Manchette diffusée dans l'intranet et page intranet des mesures d'urgence mise à jour	Décembre 2023	Réalisée. La manchette sur les mesures d'urgence a été diffusée dans l'intranet le 21 mars 2024. La page intranet des mesures d'urgence a été mise à jour à l'hiver 2024.
Méconnaissance des mesures d'urgence destinées aux personnes handicapées	Apporter une réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées lors de situations d'urgence	36. S'assurer que les personnes à mobilité réduite connaissent les procédures d'évacuation	DGICD	DRH	Manchette diffusée dans l'intranet	Juin 2023	Réalisée. Manchette diffusée dans l'intranet.

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque d'accessibilité des outils Web	Prendre en compte les besoins des personnes handicapées lors de l'acquisition de nouvelles technologies de l'information	37. Évaluer la possibilité de débloquer la synthèse vocale dans Microsoft	DGICD		Synthèse vocale accessible	Mars 2024	Réalisée. La synthèse vocale est maintenant accessible dans Word, Adobe Acrobat, Teams, etc.
		38. Offrir la possibilité aux organisateurs d'événements en direct Teams d'activer la fonctionnalité des sous-titres en direct	DGICD		Fonctionnalité des sous-titres en direct activée	Juin 2023	Réalisée. Le sous-titrage en direct est maintenant disponible et accessible dans Teams.
Méconnaissance de l'obligation prévue à la Loi de tenir compte, dans le processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées	Mieux soutenir et sensibiliser les milieux	39. Transmettre l'information sur l'approvisionnement accessible	DER	DGTN, DGICD	Documents transmis aux unités concernées	Décembre 2023	Réalisée. La fiche d'information sur l'approvisionnement accessible a été transmise aux unités concernées.

Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées

Obstacles	Objectifs	Mesures	Porteurs	Collaborateurs	Indicateurs	Échéancier	État de réalisation
Manque d'agilité dans l'inscription du dossier des personnes handicapées dans la durabilité	Prendre en compte les principes de développement durable dans l'élaboration du Plan d'action	40. Évaluer la durabilité du Plan d'action	DER	DPLI	Évaluation de la durabilité du Plan d'action complétée	Juillet 2023	Réalisé. Le Plan d'action 2023-2024 a fait l'objet d'une évaluation de la durabilité.

Plaintes

Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, 28 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé en SGEE ont été reçues et enregistrées par la DPI, comparativement à 38 plaintes reçues pendant la période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. Ces plaintes sont présentées dans le tableau suivant selon les objets de plaintes invoqués.

Répartition du nombre de plaintes des cinq dernières années (2019-2020 à 2023-2024) concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les objets de plaintes invoqués

ANNÉE	REFUS D'ACCÈS	EXPULSION	UTILISATION DE L'AISG	TOTAL
2023-2024	0	2	26	28
2022-2023	0	13	25	38
2021-2022	0	6	22	28
2020-2021	0	6	17	23
2019-2020	0	13	16	29

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

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

Source : DPI

Par ailleurs, la DGBSMSG n'a répertorié aucun commentaire d'insatisfaction en 2023-2024 à l'égard des services offerts par le Ministère concernant les personnes handicapées.

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 la DGBSMSG n'ont reçu de demande en 2023-2024 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 aucune plainte ni commentaire d'insatisfaction et les directions générales des opérations régionales n'ont reçu aucune demande en 2023-2024 qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

Coordination de services aux personnes handicapées

Conformément à la Loi, le Ministère désigne M^{me} Marie-Hélène Lecourt, de la DER, à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées. Celle-ci 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.

Les personnes et les organismes qui souhaitent avoir plus d'information, faire des commentaires ou présenter des suggestions concernant le Plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent communiquer par courriel à encadrement@mfa.gouv.qc.ca.

Approbation et diffusion

Ce Plan d'action 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 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 au moyen de ce [formulaire](#).

Mise en œuvre et suivi

Le Ministère et chacune des unités responsables doivent mettre en œuvre les mesures dont ils ont la responsabilité et ensuite présenter un bilan annuel d'avancement de leurs travaux et des résultats obtenus.

