



la famille  
EN VALEUR

# Plan d'action 2015-2018

DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
BILAN 2016-2017

**Coordination**

Marie-Hélène Lecourt, Direction du développement des enfants

**Collaboration**

Sylvie Desjardins, Direction du partenariat, de la planification et de la coordination des opérations

Sylvain Gingras-Demers, Direction des communications

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

Denis Casault, Direction du développement des politiques – Famille

Éloïse Roy-Lafontaine, Direction des ressources humaines, matérielles et de la gestion contractuelle

Carole Couture, Direction du développement des politiques – Famille

Annick Laprise, Secrétariat général

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

Élisah Rajaonimaria, Secrétariat aux aînés

Françoise Tremblay, Service des renseignements – Direction régionale de Montréal

Kevin Rousseau, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique

**Édition**

Direction des communications, ministère de la Famille

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

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications » du

site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : [mfa.gouv.qc.ca](http://mfa.gouv.qc.ca)

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

Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2017

© Gouvernement du Québec, 2017

# Table des matières

Mise en contexte .....	1
Bilan 2016-2017 des actions à l'égard des personnes handicapées .....	1
1. Familles.....	3
2. Services de garde éducatifs à l'enfance .....	7
3. Personnes âgées.....	13
4. Intimidation .....	16
5. Communications.....	17
6. Services à la clientèle .....	19
7. Ressources humaines .....	20
8. Ressources matérielles.....	22
Plaintes .....	24
Au regard de l'offre de service en SGEE .....	24
Liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public.....	24
Coordonnateur de services aux personnes handicapées .....	25
Approbation et diffusion .....	25

## Mise en contexte

Le présent bilan est produit en conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi) (chapitre E-20.1). Il couvre la période d'avril 2016 à mars 2017 inclusivement, soit la seconde année d'application du Plan d'action 2015-2018 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées (le Plan d'action).

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

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

## Bilan 2016-2017 des actions à l'égard des personnes handicapées

Afin de rendre compte de la mise en œuvre des mesures du Ministère au cours de la période de référence, les tableaux suivants présentent, pour chacune des actions indiquées au plan d'action et selon les indicateurs prévus, le cas échéant, les résultats obtenus ou l'état d'avancement des travaux au 31 mars 2017 ainsi que les suites envisagées.

Rappel des sigles employés :

Directions du Ministère :

- Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité : BPAQ
- Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde : DAQSG
- Direction du développement des politiques – Famille : DDPF
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique : DRES
- Direction des communications : DC
- Direction des ressources financières : DRF
- Direction du développement des enfants : DDE
- Direction du financement et des immobilisations des services de garde : DFISG
- Direction des politiques de main-d'œuvre et des relations de travail : DPMORT
- Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est du Québec : DRCNEQ
- Directions des ressources humaines, matérielles et de la gestion contractuelle : DRHMGC
- Direction du partenariat, de la planification et de la coordination des opérations et Directions régionales : DPPCO/DR
- Secrétariat aux aînés : SA
- Secrétariat général : SG
- Service des renseignements - Direction régionale de Montréal : SR-DRM

---

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

Ministères et organismes partenaires :

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

## 1. Familles

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Accroître la continuité et la complémentarité des programmes gouvernementaux	Simplifier et accélérer les démarches d'accès des parents aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés	<p><b>1.1 Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</b> (engagement n° 4 du Plan des engagements gouvernementaux [PEG])</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Déposer une vision commune;</li> <li>– Procéder à la révision sectorielle des principaux documents;</li> <li>– Élaborer un formulaire unique de rapport du professionnel;</li> <li>– Mettre en œuvre des pistes de solution.</li> </ul>	<p>DDE</p> <p>DAQSG</p> <p>(MEES, MTESS, MSSS, OPHQ)</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Les travaux du Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés se sont poursuivis.</p> <p>La vision commune, qui a notamment pour objectif d'appuyer la simplification des documents relatifs aux programmes destinés aux parents par l'emploi d'une terminologie commune pour les principaux termes relatifs aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap, a été approuvée par une majorité de ministères et organismes membres du comité.</p> <p>Parallèlement, le Ministère a pris en considération cette vision commune, notamment dans le cadre de ses travaux portant sur les documents relatifs à l'Allocation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde (AIEH), publiés le 1<sup>er</sup> avril 2017.</p>	<p>Obtenir l'approbation de la vision commune par tous les ministères et organismes membres du comité.</p> <p>En comité interministériel, élaborer le formulaire unique de rapport du professionnel.</p> <p>Poursuivre l'actualisation de la terminologie employée en matière de handicap dans l'ensemble des communications ministérielles.</p>	<p>2017</p> <p>2018-2019 À valider</p> <p>En continu</p>

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles par l'amélioration du soutien offert à celles-ci et l'innovation, dans une perspective d'égalité entre les femmes et les hommes	Favoriser la conciliation travail-famille des parents d'enfants handicapés	<p><b>1.2 Assurer la poursuite du programme des services de surveillance et accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins des familles des élèves handicapés de 12 à 21 ans</b> (engagement n°34 du PEG)</p> <p>Étape : Produire un bilan de l'implantation du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans (Programme).</p>	DDE (OPHQ)	<p>En cours de réalisation.</p> <p>En 2016-2017, 30 services de surveillance, dont 5 hors normes, ont été soutenus dans le cadre du programme.</p> <p>Des travaux d'analyse des données administratives du programme ont été réalisés et l'élaboration du bilan d'implantation a été amorcée.</p> <p>Le 28 mars 2017, à la suite de représentations du Ministère, une augmentation de budget de 500 000 \$ a été accordée au programme dans le cadre du Discours sur le budget 2017-2018 afin de soutenir également l'offre de service de surveillance durant l'été, portant ainsi son budget total à 1,5 M\$.</p>	<p>Poursuivre la mise en œuvre du programme.</p> <p>Procéder au dépôt du bilan d'implantation.</p> <p>Faire une mise à jour du programme.</p>	<p>En continu</p> <p>2017</p> <p>2018</p>
<b>Autres engagements du Ministère</b>						
	Améliorer le soutien offert aux familles	<p><b>1.3 Collaborer à la révision du programme de soutien aux familles pour en améliorer l'accès, la qualité et l'équité de l'offre de service</b> (engagement n°41 du PEG)</p>	DDE (MSSS)	Réalisé, comme prévu au plan de travail du MSSS.		2016

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
		<b>1.4 Coopérer à une offre de service coordonnée et concertée aux personnes ayant terminé ou étant en voie de terminer leur cheminement scolaire, notamment celles ayant une déficience, de façon à mieux planifier les transitions et à les soutenir dans la réalisation de leurs projets de vie (emploi, activités contributives, activités de jour) qui correspondent à leurs aspirations</b> (engagement n° 9 du PEG)	<b>DDE</b> (MEES, MTESS, MSSS, MTMDET)	En cours de réalisation.	Selon le plan de travail du MSSS.	2018
Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales municipales (PFM)	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	<b>1.5 Collaborer avec l'OPHQ pour s'assurer que les PFM et la démarche Municipalité amie des enfants soient réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière</b> (engagement n° 14 du PEG)	<b>DDPF</b> DDE, DPPCO/DR (OPHQ, MSSS)	Réalisé, tel que prévu au plan de travail de l'OPHQ.		2016



Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Accroître la continuité et la complémentarité des programmes gouvernementaux	Soutenir le développement d'un réseau de services intégrés requis pour répondre aux besoins des personnes et des familles	<b>* En vue de la réalisation du premier forum québécois sur le TSA, élaborer les contenus nécessaires à la tenue de l'événement</b>	DDE DAQSG (MSSS, MEES, MTESS, INESSS, RNETSA, FQA)	Réalisé.  Afin de contribuer à l'actualisation d'un réseau de services intégrés auprès des personnes qui ont un trouble du spectre de l'autisme (TSA), dont des enfants âgés de 0 à 7 ans et leur famille, le Ministère a collaboré à l'élaboration et il est engagé dans la mise en œuvre de 6 des 35 actions indiquées au Plan d'action sur le TSA 2017-2022 – Des actions structurantes pour les personnes et leur famille, du MSSS.	Selon les différents plans de travail du MSSS.	2018
Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles	Améliorer le soutien offert aux familles	<b>* Proposer des solutions afin d'améliorer la qualité de vie des parents d'un enfant mineur gravement malade et ayant des incapacités très importantes nécessitant des soins et un soutien continus</b>	DDE (MSSS, MFQ, Retraite Québec, OPHQ, CGAP)	Réalisé.  La poursuite des travaux du Comité interministériel sur le soutien aux parents d'un enfant gravement malade et ayant des incapacités très importantes a permis d'élaborer le Supplément pour enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE), d'en préciser les critères d'admissibilité et d'en estimer la clientèle potentielle ainsi que de livrer tous les documents entourant son approbation par le Conseil des ministres et sa diffusion.  À la suite de l'annonce de cette mesure, le Ministère a aussi collaboré avec Retraite Québec à la détermination de pistes de solution à des difficultés opérationnelles rencontrées lors de la mise en œuvre, il a assuré le suivi régulier des opérations et a élaboré les documents pertinents au suivi et aux communications.		2017

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

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

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Accroître l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en service de garde éducatif à l'enfance (SGEE)	Être en mesure de mieux rendre compte de la présence des « enfants handicapés » en SGEE	<b>2.1 Réaliser des travaux pour être en mesure de dénombrer les « enfants handicapés » en SGEE et définir la nature de leurs incapacités</b>	<b>DRES, DDE</b> DAQSG, DFISG	En cours de réalisation.  L'élaboration d'un état de situation (forces et limites) a permis de faire le point sur les sources de données actuellement disponibles concernant les enfants handicapés et les mesures de soutien à leur intégration en SGEE.  Cela a permis de déterminer différentes options envisageables en vue d'améliorer leur dénombrement et d'amorcer l'analyse de la faisabilité des travaux.	Soumettre l'état de situation en vue de l'obtention d'orientations par les autorités ministérielles.  Poursuivre l'exploitation des données et l'amélioration des systèmes afin d'accroître la précision des données produites.	2017  En continu
	Actualiser les orientations en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.2 Mettre à jour la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde</b>	<b>DDE</b> DAQSG, DPPCO/DR, DFISG	Non débuté.  Indicateur / livrable : – politique mise à jour.	Faire le point sur les besoins internes et externes de mise à jour.	2018
	Soutenir la réflexion des SGEE concernant l'intégration des enfants handicapés	<b>2.3 Créer ou mettre à jour les fiches de référence portant sur les politiques d'admission, d'expulsion et d'intégration des services de garde en incluant des précisions en matière d'intégration des enfants handicapés</b>	<b>DAQSG</b> DPPCO/DR, DDE	En cours de réalisation.  Une première rencontre exploratoire entre la DAQSG et la DPPCO a été tenue en vue de mettre à jour les fiches.  Indicateur / livrable : – fiches créées et mises à jour.	Poursuivre la mise à jour des fiches.	2017

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Assurer une application uniforme des modalités de l'AIEH dans toutes les régions du Québec	Offrir une documentation complète sur l'AIEH et l'actualiser	<b>2.4 Mettre à jour les documents de l'AIEH à partir des travaux réalisés et en cours</b>	<b>DAQSG</b> DPPCO/DR, DFISG, DDE, DPMORT	Réalisé.  Une mise à jour des documents relatifs à l'AIEH et des consultations avec des partenaires externes ont été réalisées.  À la suite de leur approbation par les autorités du Ministère, ces documents ont été publiés le 31 mars 2017 dans le site Web du Ministère, pour une entrée en vigueur le 1 <sup>er</sup> avril 2017.  Indicateur / livrable : – mise à jour des documents publiés sur Internet.  Ces documents sont les suivants : Rapport du professionnel; Cadre de référence et marche à suivre; Plan d'intégration.		2017
		<b>2.5 Produire un cadre de référence sur l'AIEH</b>	<b>DAQSG</b> DPPCO/DR, DFISG, DDE	Réalisé.  Un cadre de référence a été rédigé. Il a été fusionné à l'ancien document <i>Information générale et marche à suivre</i> .  Indicateur / livrable : – publication du cadre de référence.		2017

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
		<b>2.6 Diffuser une directive relative à l'AIEH</b>	<b>DFISG</b> DAQSG, DPPCO/DR, DDE	Réalisé.  La directive est entrée en vigueur le 1 <sup>er</sup> avril 2017.  Afin d'explicitier le contenu de la directive, une foire aux questions a aussi été produite et diffusée.  Indicateur / livrable : – diffusion de la directive relative à l'AIEH.		2017
	Maintenir les liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.7 Participer aux tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE</b>	<b>DPPCO/DR</b>	En continu.  Résultats des indicateurs : – neuf tables régionales de concertation ont été actives cette année et elles ont tenu entre une et cinq rencontres; – les conseillers en développement et concertation (CDC) du Ministère ont participé aux activités des tables de concertation régionales.	Poursuivre la participation aux activités des tables de concertation.	Annuel
		<b>2.8 Participer à des activités et des initiatives régionales ou locales en lien avec l'intégration des enfants handicapés en SGEE ou en vue de faire connaître aux partenaires les outils et les mesures disponibles</b>	<b>DPPCO/DR</b> DAQSG, DDE	En continu.  Résultat de l'indicateur : – Les CDC du Ministère ont participé à trois initiatives régionales associées à l'intégration des enfants handicapés en SGEE en vue de faire connaître aux partenaires les outils et les mesures disponibles.	Poursuivre la participation aux activités.	Annuel

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
	Harmoniser le soutien-conseil entre les régions et avec les orientations nationales en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.9 Mettre sur pied une instance interne au Ministère permettant d'échanger sur les initiatives en lien avec l'intégration en SGEE des enfants handicapés et assurer le maintien et les retombées des activités</b>	<b>DPPCO/DR</b> DDE, DAQSG, DPMORT	Non débuté.  Indicateurs : – mise sur pied du comité; – nombre d'activités tenues par le comité annuellement.	Mise sur pied du comité interne et tenue d'une première rencontre.	2017
	Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services	<b>2.10 Participer au déploiement d'un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services.</b> Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique À part entière (engagement n° 8 du PEG)	<b>DDE</b> DAQSG, DPPCO/DR (MEES, MSSS, OPHQ, MTESS)	En cours de réalisation.  Le Ministère a poursuivi sa participation aux travaux du Comité interministériel sur la planification individualisée, notamment en assurant un soutien-conseil dans ses champs de responsabilité et en participant au processus d'élaboration de balises consensuelles sous la coordination de l'OPHQ.	Selon le plan de travail de l'OPHQ.	2018

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Soutenir l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'intervention intersectorielle	Préciser les rôles des principaux partenaires concernés dans l'intégration des enfants handicapés en SGEE	<b>2.11 Produire, avec l'appui de ses partenaires, des documents de référence sur les rôles (portée et limites) des SGEE en matière d'intégration des enfants handicapés, en les distinguant de ceux du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et du réseau de l'éducation destinés aux SGEE ainsi qu'aux parents</b>	DDE DAQSG, DPPCO/DR, (MSSS, MEES, OPHQ)	Non débuté.  Indicateur / livrable : – documents produits.	À partir des documents d'orientation légale et administrative, de la recherche et des pratiques dans les milieux, faire le point sur les difficultés vécues au regard de l'exercice du rôle des SGEE par rapport à ceux du RSSS, des professionnels en pratique privée, du réseau scolaire ainsi que des parents.	2018
	Favoriser le transfert d'information au RSSS et au réseau de l'éducation – forces, faiblesses, bonnes pratiques, etc. – concernant les enfants handicapés en vue d'accélérer et de soutenir leur cheminement	<b>2.12 Élaborer un outil de compilation des observations en SGEE présentant l'information pertinente au RSSS et au réseau de l'éducation, notamment en vue de démarches de plan de services individualisés et de transition</b>	DDE DPPCO/DR, DAQSG (MSSS, MEES, OPHQ)	Non débuté.  Indicateur / livrable : – outil produit.	Répertorier les outils et les démarches existants, notamment par l'intermédiaire des tables régionales.  À partir des documents d'orientation ministérielle et intersectorielle, de la recherche et des pratiques dans les milieux, faire le point sur les besoins des SGEE, ceux des parents, du RSSS et du réseau scolaire.	2018  2018



### 3. Personnes âgées

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Améliorer les conditions de vie des personnes âgées handicapées	Collaborer avec les partenaires publics ou communautaires et les soutenir dans le développement et la mise en œuvre des initiatives visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées handicapées	<b>3.1 Soutenir financièrement des actions ou des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées handicapées</b>	SA	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Le Ministère soutient financièrement 24 projets touchant les personnes âgées handicapées ou en perte d'autonomie par l'intermédiaire de différents programmes, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– un projet financé dans le cadre du programme Québec ami des aînés (QADA) – volet Soutien aux projets nationaux et à l'expérimentation, édition 2015-2016;</li> <li>– cinq projets financés dans le cadre du programme QADA – volet Soutien aux projets nationaux et à l'expérimentation, édition 2016-2017;</li> <li>– dix projets régionaux financés dans le cadre du programme QADA – volet Soutien aux actions communautaires, édition 2015-2016;</li> <li>– sept projets régionaux financés dans le cadre du programme QADA – volet Soutien aux actions communautaires, édition 2016-2017;</li> <li>– un projet financé dans le cadre du programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité.</li> </ul> <p>Le financement total de ces projets s'élève à 3 686 688 \$.</p> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nombre de projets ou d'actions financés : 24;</li> <li>– sommes octroyées : 3 686 688 \$.</li> </ul>	Chaque année, des appels de projets sont publiés par le SA en vue de soutenir des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées (y compris les aînés handicapés).	2018



Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
	Améliorer les mesures et les services de répit pour répondre aux besoins des proches aidants	<b>3.2 Mettre en place un fonds visant à soutenir les proches aidants qui fournissent des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant des incapacités significatives et persistantes susceptibles de compromettre leur maintien à domicile, par l'entremise du réseau des aidants naturels L'Appui</b>	SA	<p>Réalisé.</p> <p>Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, L'Appui, ont été créés en décembre 2009. Ils sont le fruit d'une entente conclue entre le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II Itée, qui prévoit consacrer 200 M\$ à la cause des proches aidants d'ânés, dont 150 M\$ provenant du gouvernement et 50 M\$ de Sojecci II Itée. L'entente se poursuit jusqu'en 2021.</p> <p>À ce jour, 18 organismes régionaux L'Appui offrent des services et soutiennent financièrement des projets destinés aux proches aidants d'ânés. En 2016-2017, 15 Appuis régionaux ont lancé des appels de projets et ils ont versé plus de 13,6 M\$ pour financer 331 projets pluriannuels.</p> <p>Résultats des indicateurs :  – nombre de projets soutenus : 331;  – sommes versées : 13,6 M\$.</p>	Chaque année, les organismes régionaux de L'Appui publient des appels de projets.	2018

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	<b>3.3 Poursuivre les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) visant à offrir un soutien financier aux municipalités et aux municipalités régionales de comté (MRC) pour l'élaboration d'une politique municipale des aînés inclusive, adaptée au vieillissement de la population et répondant aux besoins des personnes âgées (y compris celles ayant des incapacités significatives et persistantes)</b>	SA	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Pour l'année 2016-2017, 46 projets dans 103 municipalités et 6 MRC réparties dans 14 régions du Québec ont reçu un financement totalisant 1 007 500 \$.</p> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 862 municipalités ou MRC sont présentement en démarche ou reconnues MADA;</li> <li>– 90,4 % des citoyens du Québec vivent dans une municipalité ou dans une MRC qui a adopté une démarche MADA.</li> </ul>	Un appel de projets est envisagé cette année. La date de lancement n'est pas encore confirmée.	2018

#### 4. Intimidation

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

## 5. Communications

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Favoriser l'accessibilité aux documents produits par le Ministère	Assurer l'accessibilité aux documents du Ministère pour les personnes ayant des incapacités	<b>5.1 En collaboration avec les différentes directions productrices de contenu du Ministère, fournir, après analyse de la demande, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées</b>	DC	<p>En continu.</p> <p>Comme c'est le cas depuis plusieurs années, le Ministère s'efforce de diffuser continuellement dans son site Web des versions accessibles de ses publications.</p> <p>Même si la priorité demeure la diffusion de versions accessibles en HTML, le Ministère a également diffusé au cours de la dernière année des publications en format PDF accessibles.</p> <p>Résultat de l'indicateur : – la DC n'a reçu aucune demande d'adaptation.</p>	Dans la mesure du possible, le Ministère va continuer de diffuser ses publications dans un format accessible.	En continu
Accroître l'accessibilité du Web	Des sites Web ministériels conformes aux standards du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) sur l'accessibilité du Web	<b>5.2 Respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web lors de l'évolution, des refontes et de la gestion des sites Web</b>	DC	<p>En continu.</p> <p>Le Ministère propose un site Web conforme aux standards du SCT sur l'accessibilité du Web. C'est pourquoi, dans le contexte de l'amélioration et de l'évolution de son site, la DC exige de ses fournisseurs informatiques qu'ils lui proposent des solutions qui respectent les différents standards d'accessibilité du Web.</p> <p>De plus, dans la gestion des contenus des sites Web, les édimestres ajoutent des balises destinées précisément à l'accessibilité du Web pour faciliter la consultation du site par l'ensemble des clientèles.</p> <p>Résultat de l'indicateur : – sites Web conformes aux standards du SCT sur l'accessibilité des sites Web.</p>	Le Ministère continuera de respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web à l'occasion de l'évolution, de la refonte et de la gestion de son site Web.	En continu

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir les employés dans la production de documents accessibles	<b>5.3 Continuer d’offrir sur demande des formations à l’intention des employés du Ministère</b>	DC	<p>En continu.</p> <p>Étant donné que la gestion du contenu du site intranet ministériel est effectuée par chacune des unités administratives, la DC a formé, sur demande, plusieurs employés à la gestion des contenus Web et, par le fait même, à la production de documents et de pages HTML accessibles.</p> <p>Résultat de l’indicateur : – nombre d’employés formés : sept.</p>	La DC continuera, sur demande, à former le personnel du Ministère.	En continu
		<b>5.4 Créer une section dans l’intranet du Ministère afin d’offrir un outil de référence permettant aux employés du Ministère de produire des documents accessibles</b>	DC	<p>Réalisé.</p> <p>Cette section de l’intranet a été créée en 2015 et elle a été bonifiée continuellement depuis. Elle comprend, notamment, des pages qui expliquent ce qu’est l’accessibilité du Web et son application au Ministère.</p> <p>Un guide sur la création de documents Word accessibles, une formation de base sur la programmation en HTML et une section destinée aux répondants Web ont également été mis à la disposition du personnel.</p> <p>Résultat de l’indicateur : – section intranet créée et mise à jour en cours d’année.</p>	La section intranet sera mise à jour au besoin.	2016

## 6. Services à la clientèle

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Offrir un service à la clientèle adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les préposés aux renseignements et aux plaintes aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	<b>6.1 Faire connaître aux membres du personnel concernés les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés</b>	<b>DDE</b> SR-DRM, BPAQ-DAQSG, SG, DRHMG	En cours de réalisation.  Un contenu de sensibilisation et d'information destiné à l'ensemble du personnel du Ministère en matière de services adaptés aux personnes handicapées a été élaboré.  Indicateur / livrable : – note d'information transmise; – proportion des membres du personnel concernés ayant été sensibilisés.	À la suite de son approbation, ce contenu sera diffusé.	2017
	Soutenir l'appropriation de technologies adaptées de communication	<b>6.2 Lors du renouvellement de la technologie téléphonique, s'assurer de former les préposés aux renseignements et aux plaintes en matière d'utilisation des technologies de communication employées par les personnes ayant une incapacité auditive</b>	<b>SR-DRM</b> BPAQ-DAQSG	En cours de réalisation.  Le nouveau système téléphonique a été implanté au Service des renseignements en décembre 2016, et le personnel technicien préposé aux plaintes et aux renseignements a reçu la formation adéquate associée à son emploi.  Par ailleurs, nous savons que le nouveau système téléphonique est en mesure de prendre en charge une technologie adaptée à ces personnes.  Indicateur/livrable : – proportion des préposés aux renseignements formés	Le Ministère poursuit ses travaux quant au renouvellement de la technologie téléphonique afin de permettre la communication avec les personnes qui ont une incapacité auditive.	2017

## 7. Ressources humaines

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Favoriser l'embauche de personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au sein de l'effectif du Ministère	<b>7.1 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale</b>	DRHMGC	<p>Non réalisé.</p> <p>Résultats des indicateurs : – communiqués non transmis.</p> <p>Lors de la recherche de candidats afin de pourvoir des postes, s'il existe des candidats qualifiés au terme d'un concours réservé aux participants inscrits au PDEIPH, ceux-ci sont considérés en priorité et, le cas échéant, leur candidature est soumise aux gestionnaires. De même, une attention particulière est apportée aux candidats qui se sont signalés comme personnes handicapées et inscrits dans les autres listes de candidatures.</p> <p>Après avoir connu une légère augmentation au cours des dernières années, le taux de représentativité du personnel handicapé au Ministère par rapport au personnel régulier est demeuré à 1,4 %.</p>	Un communiqué à cet égard sera transmis au cours de la prochaine année.	Annuel
	Considérer prioritairement les candidats handicapés déclarés aptes à un concours pour pourvoir un poste régulier ou occasionnel au Ministère	<b>7.2 Transmettre aux gestionnaires deux communiqués faisant la promotion de l'embauche des candidats sur la liste d'aptitudes ayant participé avec succès au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)</b>	DRHMGC	<p>Non réalisé.</p> <p>Résultat de l'indicateur : – communiqués non transmis.</p> <p>Cependant, lors de la recherche de candidats afin de pourvoir des postes, s'il existe des candidats qualifiés au terme d'un concours réservé aux participants inscrits au PDEIPH, ceux-ci sont considérés en priorité et, le cas échéant, leur candidature est soumise aux gestionnaires.</p>	Deux communiqués à cet égard seront transmis au cours de la prochaine année.	Annuel

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
		<b>7.3 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant les ressources spécialisées pour les soutenir dans l'embauche de personnel handicapé</b>	<b>DRHMGC</b>	<p>Non réalisé.</p> <p>Résultat de l'indicateur : – communiqué non transmis.</p> <p>En raison des disponibilités budgétaires, le Ministère n'a pas été en mesure de pourvoir plusieurs postes devenus vacants au cours de 2016-2017. Dans ce contexte, la promotion de l'embauche ne s'avérait pas pertinente et aucune action n'a été réalisée en ce sens au cours de l'année.</p>	Un communiqué à cet égard sera transmis au cours de la prochaine année.	Annuel
Accueillir davantage de stagiaires handicapés par l'entremise du PDEIPH	Promouvoir le PDEIPH afin que les gestionnaires présentent le plus grand nombre possible de demandes de stage	<b>7.4 Informer les gestionnaires des modalités du PDEIPH par l'envoi d'un communiqué</b>	<b>DRHMGC</b>	<p>Réalisé.</p> <p>Résultats des indicateurs : – un communiqué transmis; – aucun projet PDEIPH présenté; – un projet PDEIPH réalisé à la DRCNEQ.</p> <p>En octobre 2016, les gestionnaires ont reçu un communiqué qui faisait la promotion du PDEIPH et les invitait à soumettre des projets d'emploi.</p> <p>Une personne qui avait participé à un projet PDEIPH en 2015-2016 a été embauchée en 2016-2017 pour un contrat occasionnel.</p>	Les actions seront reconduites au cours de la prochaine année.	Annuel



## 8. Ressources matérielles

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Lors d'activités (sondage, consultation, etc.) et d'événements (forum, congrès, etc.), favoriser un environnement sans obstacles pour les personnes handicapées	Favoriser l'approvisionnement en biens et en services accessibles	<p><b>8.1 Inclure, dans la Politique concernant l'octroi d'approvisionnement et de services, des modalités favorisant un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées</b></p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mettre à jour la grille de validation des contrats;</li> <li>– Former le personnel susceptible d'œuvrer à l'élaboration de contrats.</li> </ul>	DRHMG DC	<p>En cours de réalisation.</p> <p>En 2016-2017, tous les contrats de service attribués et réalisés à l'extérieur du Ministère l'ont été dans des établissements qui offrent un accès aux personnes handicapées.</p> <p>Indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– politique mise à jour;</li> <li>– grille de validation des contrats mise à jour : réalisée;</li> <li>– nombre de membres du personnel qui ont été formés.</li> </ul> <p>La grille de validation des contrats a été mise à jour et, chaque fois que cela s'appliquait, la direction qui octroie les contrats a été sensibilisée à l'approvisionnement aux biens et services accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>La mise à jour des Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction (en remplacement de la Politique concernant l'octroi d'approvisionnement et de services) du Ministère s'est poursuivie et un contenu détaillé qui permet de soutenir la mise en œuvre d'un processus d'approvisionnement accessible aux personnes handicapées a été soumis.</p>	<p>Informé le personnel de la mise à jour de la politique.</p> <p>Compléter et faire approuver les nouvelles Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction.</p>	<p>2017</p> <p>2017</p>

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2017	Suite envisagée	Échéancier
Assurer un environnement sécuritaire	Assurer la sécurité des personnes handicapées en tout temps	<p><b>8.2 Revoir les mesures d'urgence (mesures d'évacuation, responsables d'étage, secouristes, etc.) de manière à assurer la sécurité des personnes handicapées</b></p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Diffuser une information adaptée aux rôles de chacun et selon des modalités appropriées;</li> <li>– Assurer la formation du personnel prioritairement concerné.</li> </ul>	DRHMGC (Firmes gestionnaires des immeubles auxquelles fait appel le Ministère)	<p>En cours de réalisation.</p> <p>L'ensemble des employés du Ministère ont été consultés pour documenter les difficultés rencontrées par les personnes handicapées et leurs proches lors de l'application de mesures d'urgence (par exemple lors des exercices d'évacuation) par un sondage intranet paru à l'automne. Les questions portaient sur les difficultés éprouvées, le recours à une aide quelconque, les besoins particuliers, les obstacles et les solutions.</p> <p>Trente-cinq personnes ont participé à la consultation.</p> <p>Indicateur / livrable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– mesures d'urgence mises à jour.</li> </ul>	Faire un état de situation sur la prise en considération des personnes handicapées dans l'application des mesures d'urgence élaborées pour chaque édifice par leur propriétaire respectif.	2017

## Plaintes

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

Du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, 43 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé enregistrées par le BPAQ ont été traitées. La répartition de ces plaintes selon les motifs invoqués est présentée dans le tableau suivant.

#### Répartition du nombre de plaintes\* concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les motifs invoqués, de 2016-2017 à 2009-2010

Année	Refus d'accès	Expulsions	Utilisation de l'AIEH	Total
2016-2017	2	14	27	43
2015-2016	3	17	17	37
2014-2015	0	10	20	30
2013-2014	3	2	28	33
2012-2013	4	12	25	41
2011-2012	1	9	25	35
2010-2011	4	8	24	36
2009-2010	2	10	25	37

\* **Dossier de plainte** : chaque contact d'un plaignant avec le BPAQ pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

**Plainte** : chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par un plaignant lors de son contact avec le BPAQ. Auparavant, une plainte était appelée « objet de plainte ».

Source : BPAQ

Par ailleurs, le SG a répertorié, en 2016-2017, neuf commentaires d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le Ministère concernant des personnes handicapées. De ces commentaires, un seul a donné lieu à une plainte formelle.

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

Concernant les exigences de la politique gouvernementale intitulée L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, le Ministère n'a reçu aucune plainte ni n'a 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 SG n'ont reçu de demande en 2016-2017, qui auraient nécessité des mesures d'accommodement quant aux documents. En matière d'accès aux services à la clientèle offerts au public pour les personnes handicapées, le Ministère ne dénombre aucune plainte ni aucun commentaire d'insatisfaction. Par ailleurs, ni le SR, ni le SG n'ont reçu de demande en 2016-2017, qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

## Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Toute question ou tout commentaire peuvent être adressés à madame Marie-Hélène Lecourt, coordonnatrice ministérielle de services aux personnes handicapées, et ce, par téléphone au 418 528 -7100, poste 2658, ou par courriel à l'adresse [marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca](mailto:marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca).

## Approbation et diffusion

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

Il est également disponible en médias adaptés. Il suffit d'en faire la demande au Service des renseignements du Ministère par téléphone au 1 855 336-8568.



