

PLAN D'ACTION 2015-2018
- PROLONGÉ JUSQU'EN 2019 -
DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
BILAN 2017-2018



La famille, une histoire de générations.

Coordination

Marie-Hélène Lecourt, Direction du développement des enfants

Collaboration

Frédéric Lamotte, 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

Karine Coenen, Bureau de la sous-ministre adjointe à la Direction générale des politiques

Annie Lachance, Secrétariat général

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

Jovan Guénette, Secrétariat aux aînés

Françoise Tremblay, Service des renseignements – Direction régionale de Montréal

Alexandre Morin, 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

ISBN : 978-2-550-81877-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec, 2018

Table des matières

Mise en contexte	4
Bilan 2017-2018 des actions à l'égard des personnes handicapées	4
1. Familles.....	3
2. Services de garde éducatifs à l'enfance	7
3. Personnes âgées.....	14
4. Intimidation	18
5. Communications.....	19
6. Services à la clientèle	21
7. Ressources humaines	23
8. Ressources matérielles.....	25
Plaintes	27
Au regard de l'offre de service en SGEE	27
Liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public.....	27
Coordonnateur de services aux personnes handicapées	28
Approbation et diffusion	28

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 2017 à mars 2018 inclusivement, soit la troisième année d'application du Plan d'action 2015-2018 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées (le Plan d'action).

Nouveauté, afin de concentrer ses ressources sur la réalisation des actions entreprises et d'en compléter le plus possible, le Ministère prolonge d'une année la période de référence de son Plan d'action afin qu'il couvre dorénavant 2015 à 2019.

La Loi confie à l'Office des personnes handicapées du Québec, ci-après appelé « Office », la mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi, dont ceux concernant la politique À part entière – Pour un véritable exercice du droit à l'égalité (politique À part entière) et l'élaboration de plans d'action à l'égard des personnes handicapées. Afin de soutenir la production de ces plans, l'Office propose des balises¹. Le présent document s'inscrit dans le respect de ces balises par le ministère de la Famille, ci-après appelé le « Ministère ».

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

Bilan 2017-2018 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 2018 ainsi que les suites envisagées.

Rappel des sigles employés :

Directions du Ministère :

- Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité : BPAQ
- Bureau de la sous-ministre adjointe - Direction générale des politiques : BSMA-DGP
- Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde : DAQSG
- Direction du développement des politiques – Famille : DDPF
- Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique : DRES
- Direction des communications : DC
- Direction du développement des enfants : DDE
- Direction du financement et des immobilisations des services de garde : DFISG
- Direction des politiques de main-d'œuvre et des relations de travail : DPMORT
- 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 : SR

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

1. Familles

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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>1.1 Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille (engagement n° 4 du Plan des engagements gouvernementaux [PEG])</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Déposer une vision commune; – Procéder à la révision sectorielle des principaux documents; – Élaborer un formulaire unique de rapport du professionnel; – Mettre en œuvre des pistes de solution. 	<p>DDE</p> <p>DAQSG</p> <p>(MEES, MTESS, MSSS, Office)</p>	<p>Réalisé, en partie.</p> <p>Une 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 l'ensemble des ministères et organismes membres du comité.</p> <p>Parallèlement, le Ministère a pris en considération cette vision commune, dans le cadre de travaux dont la diffusion demeure à venir.</p> <p>Des discussions entre le Ministère et l'Office ont permis de convenir d'une collaboration accrue dans la réalisation du formulaire unique de rapport du Professionnel, et un plan de travail a été élaboré pour ce faire.</p>	Poursuivre l'actualisation de la terminologie employée en matière de handicap dans l'ensemble des communications ministérielles.	En continu

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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>1.2 Assurer la poursuite du programme des services de surveillance et accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins des familles des élèves handicapés de 12 à 21 ans (engagement n°34 du PEG)</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 (Office)	<p>Réalisé.</p> <p>À la suite des travaux d'analyse des données administratives du programme, un bilan d'implantation a été produit en mai 2017 et il a été transmis à l'Office en octobre 2017.</p> <p>À la suite de l'augmentation de budget de 500 000 \$ 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, des travaux de mise à jour des normes 2017-2018 et des outils relatifs au Programme ont été réalisés et diffusés en juin 2017.</p> <p>En 2017-2018, 35 services de surveillance, dont six nouveaux organismes, ont été soutenus dans le cadre du Programme.</p> <p>Accordant dorénavant plus de 50 000 \$ par an à certains organismes, le Ministère a entrepris un processus afin de faire approuver le Programme par le CT.</p>	<p>Poursuivre la mise en œuvre du Programme.</p> <p>Compléter la mise à jour du Programme normé pour transmission au CT.</p>	<p>En continu</p> <p>2018</p>
Autres engagements du Ministère						
	Améliorer le soutien offert aux familles	<p>1.3 Collaborer à la révision du programme de soutien aux familles pour en améliorer l'accès, la qualité et l'équité de l'offre de service (engagement n°41 du PEG)</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 2018	Suite envisagée	Échéancier
		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 (engagement n° 9 du PEG)	DDE (MEES, MTESS, MSSS, MTMDET)	Réalisé, tel que prévu au 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	1.5 Collaborer avec l'Office 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 (engagement n° 14 du PEG)	DDPF DDE, DPPCO/DR (Office, MSSS)	Réalisé, tel que prévu au plan de travail de l'Office.		2016

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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	* En vue de la réalisation du premier forum québécois sur le TSA, élaborer les contenus nécessaires à la tenue de l'événement	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 à la mise en œuvre de six 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	* 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	DDE (MSSS, MFQ, Retraite Québec, Office, 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 éprouvées lors de la mise en œuvre; il a assuré le suivi régulier des activités et il 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 2018	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	2.1 Réaliser des travaux pour être en mesure de dénombrer les « enfants handicapés » en SGEE et définir la nature de leurs incapacités	DRES, DDE DAQSG, DFISG	<p>En cours de réalisation.</p> <p>À la suite de l'élaboration d'un état de situation sur les sources de données actuellement disponibles concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE, différentes options d'amélioration de leur dénombrement ont été identifiées. L'analyse de la faisabilité de celles-ci se poursuit.</p> <p>Dans le cadre de l'évaluation de la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i>, les données sollicités par l'Office ont permis une extraction et une analyse différentes des données disponibles par les différents systèmes, ce qui contribue à soutenir la réflexion du Ministère sur ses systèmes d'information.</p>	Poursuivre l'exploitation des données et l'amélioration des systèmes afin d'accroître la précision des données produites par le Ministère.	En continu
	Actualiser les orientations en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	2.2 Mettre à jour la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde	DDE DAQSG, DPPCO/DR, DFISG	<p>Non débuté.</p> <p>Indicateur/livrable : – politique mise à jour.</p>	Faire le point sur les besoins internes et externes de mise à jour.	2019
	Soutenir la réflexion des SGEE concernant l'intégration des enfants handicapés	2.3 Créer ou mettre à jour les fiches de référence portant sur les politiques d'admission, d'expulsion et d'intégration des services de garde en incluant des précisions en matière d'intégration des enfants handicapés	DAQSG DPPCO/DR, DDE	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Une première rencontre exploratoire entre la DAQSG et la DPPCO a été tenue en vue de mettre à jour les fiches.</p> <p>Indicateur/livrable : – fiches créées et mises à jour.</p>	Poursuivre la mise à jour des fiches.	2019

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
Assurer une application uniforme des modalités de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé dans les services de garde (AIEH) dans toutes les régions du Québec	Offrir une documentation complète sur l'AIEH et l'actualiser	2.4 Mettre à jour les documents de l'AIEH à partir des travaux réalisés et en cours	DAQSG DPPCO/DR, DFISG, DDE, DPMORT	Réalisé. Une mise à jour des documents relatifs à l'AIEH et des consultations avec des partenaires externes ont été réalisées. 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 ^{er} avril 2017. Indicateur/livrable : – mise à jour des documents publiés sur Internet : oui. Ces documents sont les suivants : – rapport du professionnel; – cadre de référence et marche à suivre; – plan d'intégration.		2017
		2.5 Produire un cadre de référence sur l'AIEH	DAQSG DPPCO/DR, DFISG, DDE	Réalisé. Un cadre de référence a été rédigé. Il a été fusionné à l'ancien document <i>Information générale et marche à suivre</i> . Indicateur/livrable : – publication du cadre de référence : oui.		2017

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
		2.6 Diffuser une directive relative à l'AIEH	DFISG DAQSG, DPPCO/DR, DDE	Réalisé. La directive est entrée en vigueur le 1 ^{er} avril 2017. Afin d'explicitier le contenu de la directive, une foire aux questions a aussi été produite et diffusée. Indicateur/livvable : – diffusion de la directive relative à l'AIEH : oui.		2017
	Maintenir les liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE	2.7 Participer aux tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE	DPPCO/DR	Réalisé, en continu. Résultats des indicateurs : – huit tables régionales de concertation ont été actives cette année et elles ont tenu entre 23 et 29 rencontres; – les conseillers du Ministère ont participé aux activités des tables de concertation régionales.	Poursuivre la participation aux activités des tables de concertation.	Annuel
		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	DPPCO/DR DAQSG, DDE	Réalisé, en continu. Résultat de l'indicateur : – Les conseillers du Ministère ont participé à 14 activités 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 2018	Suite envisagée	Échéancier
	Harmoniser le soutien-conseil entre les régions et avec les orientations nationales en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE	2.9 Mettre sur pied une instance interne au Ministère permettant d'échanger sur les initiatives en lien avec l'intégration en SGEE des enfants handicapés et assurer le maintien et les retombées des activités	DPPCO/DR DDE, DAQSG, DPMORT	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.	2019
	Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services	2.10 Participer au déploiement d'un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique À part entière (engagement n° 8 du PEG)	DDE DAQSG, DPPCO/DR (MEES, MSSS, Office, MTESS)	En cours de réalisation. Le Ministère a poursuivi sa participation aux travaux du Comité interministériel sur la planification individualisée des services, notamment en assurant un soutien-conseil dans ses champs de responsabilité et en collaborant à l'élaboration de balises consensuelles sous la coordination de l'Office.	Selon le plan de travail de l'Office.	2019

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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	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	DDE DAQSG, DPPCO/DR, (MSSS, MEES, Office)	Non débuté. Indicateur/livable : – 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.	2019
	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	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	DDE DPPCO/DR, DAQSG (MSSS, MEES, Office)	En cours de réalisation. Le 16 janvier 2018, le Ministère lançait la Stratégie relative aux services éducatifs offerts aux enfants de 0 à 8 ans - <i>Tout pour nos enfants</i> (Stratégie). Celle-ci compte 35 mesures sous la responsabilité du Ministère. Dans le cadre de différents travaux, notamment ceux sur la création d'outils pratiques, afin d'améliorer les interventions du personnel éducateur en SGEE auprès des enfants ayant des besoins particuliers, les obstacles que peuvent rencontrer les enfants handicapés en matière de transfert d'information au RSSS et au réseau de l'éducation seront considérés. La planification de la mise en œuvre progressive des mesures a été amorcée. Indicateur/livable : – outil(s) produit(s).	Compléter la planification de la mise en œuvre des différentes mesures. Commencer la mise en œuvre.	2018 2018

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
Services de garde à l'enfance						
Assurer l'équité des modalités de garde pour les parents d'enfants lourdement handicapés	Offrir une réponse adaptée aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés	2.13 Poursuivre les travaux avec les partenaires concernés en vue de trouver des pistes de solution permettant de mieux répondre aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés	DDE DAQSG, DPPCO/DR	Réalisé. Entré en vigueur le 1 ^{er} septembre 2016, le SEHNSE vise à reconnaître le caractère exceptionnel de la situation que vivent certains parents d'enfants gravement malades ou ayant des incapacités importantes et à bonifier l'aide financière les aidant à assumer les responsabilités hors du commun qui leur incombent. Cette aide contribue à accorder une flexibilité aux parents pour répondre aux besoins exceptionnels, spécifiques et évolutifs de leur enfant tout en leur permettant de faire face aux dépenses additionnelles non complètement couvertes par les différents programmes et services gouvernementaux, dont ceux en matière de services de garde. Ainsi, sans être principalement destinée à y répondre, la mise en œuvre de ce supplément contribue à répondre aux besoins de garde des parents d'enfants lourdement handicapés concernés.		2017
Favoriser l'égalité des chances pour tous	Favoriser l'accessibilité aux SGEE aux parents d'enfants handicapés	* Accueillir davantage d'enfants handicapés par installation donnant droit à l'AIEH	DFISG DAQSG, DPPCO	Réalisé. Dans le cadre de la Stratégie, le Ministère a pris l'engagement d'accueillir davantage d'enfants handicapés par installation donnant droit à l'AIEH. Pour ce faire, les Règles budgétaires 2017-2018 précisent qu'un CPE ou une garderie est admissible à l'AIEH pour un nombre maximal de jours d'occupation équivalant à 15 % des places subventionnées annualisées de l'installation.		2017

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
		* Modification du financement des services de garde subventionnés ayant des clientèles particulières afin d'éviter qu'ils soient affectés par le taux de présence potentiellement plus faible de ces clientèles	DFISG	Réalisé. Dans le but d'encourager les services de garde à agir en faveur de ces enfants, les Règles budgétaires 2017-2018 précisent que le calcul du taux de présence exclut désormais les journées qui devraient être occupées par des enfants handicapés.		2017
		* Bonifier davantage la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde éducatifs à l'enfance pour les enfants ayant d'importants besoins (MES)	DAQSG DPPCO, DC	En cours de réalisation. Dans le cadre de la Stratégie, le Ministère a pris l'engagement de bonifier davantage la MES.	Révision du cadre de référence et des documents connexes	2019

3. Personnes âgées

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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	3.1 Soutenir financièrement des actions ou des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées handicapées	SA	Réalisé, en continu. Le Ministère soutient financièrement 20 projets touchant les personnes âgées handicapées par l'intermédiaire de différents programmes, dont : <ul style="list-style-type: none"> – le programme Québec ami des aînés (QADA) – volet Soutien à des projets d'expérimentation, de recherche-action ou de déploiement, qui soutient financièrement six projets touchant les personnes âgées handicapées; – le programme QADA – volet Soutien aux actions communautaires, qui soutient financièrement 13 projets touchant les personnes âgées handicapées; – le programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité, qui soutient financièrement un projet touchant les personnes âgées handicapées. – L'aide financière totale versée à ces projets s'élève à 1 215 763,25 \$. 	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 2018	Suite envisagée	Échéancier
	Améliorer les mesures et les services de répit pour répondre aux besoins des proches aidants	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	SA	<p>Réalisé, en continu.</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, 17 Appuis régionaux offrent des services et soutiennent financièrement des projets destinés aux proches aidants d'ânés. En 2017-2018, 16 d'entre eux ont lancé des appels de projets et ont versé plus de 15,8 M\$ pour financer 361 projets.</p> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> – nombre de projets soutenus : 361; – sommes versées : 15,8 M\$. 	Il est prévu que les Appuis régionaux publient des appels de projets chaque année, jusqu'à la fin de l'entente de partenariat avec Sojecci II Itée.	2018

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir le développement d'orientations municipales inclusives	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)	SA	<p>Réalisé, en continu.</p> <p>Pour l'année 2017-2018, 56 projets dans 169 municipalités et 10 MRC réparties dans 14 régions du Québec ont reçu un financement totalisant 1,4 M\$.</p> <p>Résultats des indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 899 municipalités ou MRC sont présentement en démarche ou reconnues MADA; – 91,4 % des citoyens du Québec vivent dans une municipalité ou dans une MRC qui a adopté une démarche MADA. 	Un appel de projets est envisagé cette année. La date de lancement n'est pas encore confirmée.	2018

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
Prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes handicapées	Appliquer l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance, avec les adaptations nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité	Mettre en place un sous-comité, relevant du comité national aviseur, chargé de réfléchir à la possibilité d'appliquer l'entente-cadre aux situations de maltraitance touchant des personnes majeures en situation de vulnérabilité, notamment des personnes handicapées.	SA	En cours de réalisation. La Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, adoptée le 30 mai 2017, précise que l'entente-cadre doit prévoir la possibilité que celle-ci soit appliquée, avec les adaptations nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité.	* Mettre en place le sous-comité. Élaborer le plan de travail.	2019

4. Intimidation

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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>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 (mesure 4.1 du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018)</p>	BSMA-DGP	<p>En cours de réalisation.</p> <p>La rédaction du guide est terminée. Il doit être approuvé par les autorités avant de procéder à sa publication.</p> <p>Indicateur : – questionnements et suggestions inscrits au guide.</p>	La publication du guide est prévue au printemps 2018.	2018

5. Communications

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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	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	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 SCT sur l'accessibilité du Web	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	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 2018	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir les employés dans la production de documents accessibles	5.3 Continuer d’offrir sur demande des formations à l’intention des employés du Ministère	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 peut former, sur demande, plusieurs employés à la gestion des contenus Web et, par le fait même, à la production de documents et de pages HTML accessibles.</p> <p>Résultat de l’indicateur : – nombre d’employés formés : aucun.</p>	La DC continuera, sur demande, à former le personnel du Ministère.	En continu
		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	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 2018	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	6.1 Faire connaître aux membres du personnel concernés les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés	DDE SR-DRM, BPAQ-DAQSG, SG, DRHMGC	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Un contenu de sensibilisation et d'information destiné à l'ensemble du personnel du Ministère a été élaboré.</p> <p>Par ailleurs, des discussions sur le sujet ont été tenues lors de la rencontre du 19 décembre 2017 organisée par le SG avec les directions concernées par les plaintes. Le SG élabore actuellement un document sur la gestion des plaintes ministérielles. Parmi les éléments à analyser, il y a l'intégration d'un mécanisme visant l'amélioration des échanges d'information entre les différents secteurs, dont la coordonnatrice ministérielle aux personnes handicapées.</p> <p>Les préposés aux renseignements ont été informés de la possibilité de recevoir des appels d'un intermédiaire pour une personne handicapée; ce service est offert par des fournisseurs de télécommunications.</p> <p>Indicateur/livrable : – note d'information transmise; – proportion des membres du personnel concernés ayant été sensibilisés.</p>	Poursuivre le processus d'approbation du contenu élaboré et procéder à sa diffusion.	2019

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
	Soutenir l'appropriation de technologies adaptées de communication	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	SR-DRM BPAQ-DAQSG	<p>Réalisé.</p> <p>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. La solution Cisco est compatible avec les aides auditives et autres appareils que les utilisateurs handicapés peuvent utiliser.</p> <p>Indicateur/livrable : – proportion des préposés aux renseignements formés : 100 %.</p>		2017

7. Ressources humaines

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	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	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	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 être demeuré stable à 1,4 % pendant deux ans, le taux de représentativité du personnel handicapé au Ministère par rapport au personnel régulier est passé à 1,8 % en 2017-2018.</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	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)	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 2018	Suite envisagée	Échéancier
		7.3 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant les ressources spécialisées pour les soutenir dans l'embauche de personnel handicapé	DRHMGC	Non réalisé. Résultat de l'indicateur : – communiqué non transmis.	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	7.4 Informer les gestionnaires des modalités du PDEIPH par l'envoi d'un communiqué	DRHMGC	Réalisé. Résultats des indicateurs : – un communiqué transmis; – aucun projet PDEIPH présenté. En octobre 2017, les gestionnaires ont reçu un communiqué qui faisait la promotion du PDEIPH et les invitait à soumettre des projets d'emploi. Une personne qui avait participé à un projet PDEIPH en 2015-2016 a été embauchée en 2016-2017 pour un contrat occasionnel, puis a été nommée temporaire en 2017-2018.	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 2018	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>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</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre à jour la grille de validation des contrats; – Former le personnel susceptible d'œuvrer à l'élaboration de contrats. 	DRHMGC DC	<p>En cours de réalisation.</p> <p>En 2017-2018, 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"> – politique mise à jour; – grille de validation des contrats mise à jour : réalisée; – nombre de membres du personnel qui ont été formés. <p>La grille de validation des contrats a été mise à jour et, chaque fois que cela s'appliquait, la direction qui accorde les contrats a été sensibilisée à l'approvisionnement aux biens et services accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>Un contenu sur l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées a été inclus dans la mise à jour de la Politique concernant l'octroi de contrats d'approvisionnement et de services du Ministère. Cela permet notamment la tenue d'événements publics dans des lieux accessibles.</p>	<p>Faire approuver la nouvelle version de la politique concernant l'octroi de contrats d'approvisionnement et de services du Ministère.</p> <p>Informers le personnel de la mise à jour de la politique.</p>	<p>2019</p> <p>2019</p>

Défi	Objectif	Action	Direction responsable et collaboratrice	État de réalisation au 31 mars 2018	Suite envisagée	Échéancier
Assurer un environnement sécuritaire	Assurer la sécurité des personnes handicapées en tout temps	<p>8.2 Revoir les mesures d'urgence (mesures d'évacuation, responsables d'étage, secouristes, etc.) de manière à assurer la sécurité des personnes handicapées</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Diffuser une information adaptée aux rôles de chacun et selon des modalités appropriées; – Assurer la formation du personnel prioritairement concerné. 	DRHMGC (Firmes gestionnaires des immeubles auxquelles fait appel le Ministère)	<p>Réalisé.</p> <p>Un état de situation sur la prise en considération des personnes handicapées dans l'application des mesures d'urgence pour chaque édifice a été fait. À chaque adresse, un coordonnateur des mesures d'urgence est nommé. Le coordonnateur tient une liste à jour des personnes à mobilité réduite qu'il remet également aux agents de sécurité. C'est la responsabilité du chef d'étage (un chef nommé sur chaque étage) de transmettre au coordonnateur le nom d'une personne à inscrire ou à retirer de la liste ainsi que des accompagnateurs de cette personne.</p> <p>Les coordonnateurs en mesures d'urgence de chaque édifice ont des rencontres avec, notamment, des préventionnistes en incendie des villes et autres formations pertinentes en cours d'année.</p> <p>Indicateur/livrable :</p> <ul style="list-style-type: none"> – mesures d'urgence mises à jour : oui. 		2018

Plaintes

Au regard de l'offre de service en SGEE

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, 29 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 2017-2018 à 2009-2010

Année	Refus d'accès	Expulsions	Utilisation de l'AIEH	Total
2017-2018	0	10	19	29
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 2017-2018, huit 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 2017-2018, 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 2017-2018, 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.

Approbation et diffusion

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

Il est également disponible en médias adaptés, sur demande adressée à la DC en appelant au numéro 1 855 336-8568 ou en envoyant un courriel à l'adresse edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca.

