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

Bilan 2024-2025 et mesures 2025-2026

Votre gouvernement

Québec

Ce document est disponible, sur demande, en formats adaptés. Pour ce faire, communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle.

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

Collaboration
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 et du soutien au réseau et à la clientèle
Sous-ministériat au financement, aux infrastructures et à l'administration

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

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

ISBN 978-2-555-01879-2 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Table des matières

Sigles 4

Mise en contexte 5

Portrait du Ministère 5

- Mission 5
- Vision 5
- Valeurs 6
- Secteurs d'activité 6

Mesures 2025-2026 7

- Objectifs 7
- Groupe de travail 7
- Consultation de personnes handicapées 8
- Présentation des mesures 2025-2026 9

Bilan 2024-2025 17

- Présentation du bilan 2024-2025 au 31 mars 2025 18

Plaintes 27

- Plaintes au regard de l'offre de service en SGEE 27
- Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public 27

Coordination de services aux personnes handicapées 28

Approbation et diffusion 28

Mise en œuvre et suivi 28

Sigles

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

AISG :	Allocation pour l'intégration en service de garde
DC :	Direction des communications
DER :	Direction de l'encadrement 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
DIR :	Direction des infrastructures du réseau
DOP :	Direction de l'opération des programmes
DPC :	Direction de la planification et de la certification
DPI :	Direction des plaintes et des inspections
DPLI :	Direction des politiques et de la lutte contre l'intimidation
DGICD :	Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire
DRC :	Direction des relations avec la clientèle
DRH :	Direction des ressources humaines
DRHSO :	Direction des ressources humaines et des services à l'organisation
DSC :	Direction des services à la clientèle
DSCQ :	Direction du soutien à la conformité et à la qualité
DVCS :	Direction de la veille et des connaissances stratégiques
EBSP :	Enfants ayant des besoins de soutien particulier
MEQ :	Ministère de l'Éducation
MES :	Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration en service de garde
OPHQ :	Office des personnes handicapées du Québec
RSGE :	Responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial
SGEE :	Service de garde éducatif à l'enfance
SGICD :	Service de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire

Mise en contexte

Le Plan d'action du ministère de la Famille 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, ci-après « Loi »). Cette loi oblige les ministères et les organismes publics assujettis à produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 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 règles et des principes 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 de la Famille (Ministère) entend favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées de tous les âges en identifiant, dans ses champs de responsabilité, 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 2025, l'organisation comptait 668 membres du personnel réguliers et occasionnels (724 incluant les étudiantes et étudiants et les stagiaires), répartis dans des équipes de travail dans plusieurs villes et régions du Québec; son siège 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 son personnel, 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 également 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 intervenantes et 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 2025-2026

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 33 mesures. Le tableau de la page 9 présente les obstacles identifiés par le Ministère, les objectifs proposés pour relever ces défis et, finalement, les mesures retenues en vue de les réduire. Les directions responsables et collaboratrices, les indicateurs ainsi que les échéanciers sont indiqués pour chaque mesure.

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 de manière proactive en concertation avec les partenaires travaillant auprès des enfants handicapés et de leur famille.

Groupe de travail

En vue d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action concerté, le Ministère a créé un groupe de travail regroupant du personnel œuvrant dans des champs de responsabilité spécifiques. Des activités de sensibilisation, d'échanges, de transfert de connaissances et de diffusion des documents de référence ont été organisées pour les soutenir.

Les membres du groupe de travail étaient invités à recenser, dans leur secteur respectif, les situations pour lesquelles des obstacles potentiels ou avérés étaient susceptibles d'être rencontrés par les personnes handicapées. 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, une consultation visant à identifier les obstacles vécus par les personnes handicapées a été réalisée sur une base volontaire et anonyme auprès de l'ensemble du personnel du Ministère. Ce type de consultation a été privilégié pour joindre le plus de personnes handicapées possible, leurs proches ainsi que des membres du personnel côtoyant des personnes handicapées ou étant responsables de dossiers en lien avec les personnes handicapées dans le cadre de leurs fonctions. Cette consultation a permis d'identifier plusieurs obstacles ainsi que des pistes de solutions. Les commentaires recueillis ont été intégrés dans le Plan d'action, particulièrement dans les sections concernant la promotion, la sensibilisation et l'accessibilité aux services offerts. Le parent d'un enfant autiste a également été consulté au sujet de son expérience vécue en tant que parent ayant eu recours aux services de garde éducatifs à l'enfance.

Présentation des mesures 2025-2026

Promotion et sensibilisation						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Manque de connaissances du personnel à l'égard des personnes handicapées, ce qui peut limiter la qualité des services et leur pleine participation	Sensibiliser le personnel du Ministère aux réalités des personnes handicapées	1. Diffuser des actualités dans l'intranet pour souligner plusieurs journées consacrées aux personnes handicapées et le Plan d'accès à l'égalité en emploi	DRHSO		Actualités diffusées dans l'intranet	Mars 2026
Méconnaissance des enjeux auxquels les personnes handicapées peuvent être confrontées et qui ont une incidence sur leur intégration dans un milieu de travail	Sensibiliser le personnel aux enjeux que les personnes handicapées peuvent rencontrer en vue de soutenir le développement d'un environnement de travail inclusif, et favoriser la bienveillance	2. Organiser un dîner-causerie ayant notamment pour thème l'intégration d'une personne handicapée dans une équipe de travail	DPLI		Dîner-causerie organisé	Décembre 2025
Manque de connaissances de la population à l'égard des personnes handicapées, ce qui peut limiter leur pleine participation	Faire connaître différentes journées thématiques à la population et l'offre de service de l'OPHQ	3. Promouvoir différentes journées, dont la Journée internationale des personnes handicapées, et l'offre de service de l'OPHQ sur les réseaux sociaux du Ministère	DRHSO	DC, DER	Publications réalisées	Mars 2026
Manque de connaissances des SGEE en matière d'intégration des personnes handicapées, y compris en matière d'accessibilité et d'approche inclusive, ce qui peut limiter l'accessibilité aux services offerts, la qualité des services et la pleine participation des personnes	Regrouper à un même endroit l'ensemble des outils élaborés par le Ministère pour favoriser l'accès des SGEE à ceux-ci	4. Créer un contenu dans Québec.ca présentant différents outils de soutien destinés aux SGEE	DER	DC	Contenu mis en ligne	Mars 2026

Manque de connaissances sur l'expérience des enfants en SGEE, ce qui peut constituer un frein à leur bien-être ou au développement de leur plein potentiel	Informer les autorités sur les pratiques émergentes ou sur de nouvelles connaissances permettant de créer des conditions favorables au bien-être des enfants handicapés qui fréquentent un SGEE	5. Diffuser un contenu portant sur les enfants handicapés en SGEE dans le bulletin Perspectives	DVCS		Perspective partagée dans un bulletin	Mars 2026
Absence de parcours unique de transition scolaire pour les EBSP et manque d'informations pour soutenir les parents, ce qui rend plus complexe l'uniformisation des pratiques et qui n'optimise pas l'intégration de ces enfants	Mieux outiller les parents concernant l'offre scolaire destinée aux EBSP et sur les façons de transmettre l'information concernant leur enfant au milieu qui les accueille	6. Produire un guide pour soutenir la première transition scolaire, incluant celle des EBSP, y compris les enfants handicapés	DER	MEQ	Guide rédigé	Mars 2026
Manque de connaissances générales du personnel sur les incapacités visuelles et leurs impacts sur les activités de vie domestique, quotidienne et professionnelle, ce qui peut limiter l'accès inclusif aux services offerts et la participation sociale des personnes ayant une déficience visuelle	Sensibiliser le personnel aux déficiences visuelles ainsi qu'aux défis rencontrés pour un accès inclusif	7. Inviter l'Institut Nazareth et Louis-Braille à donner une conférence sur l'accès inclusif des personnes ayant une déficience visuelle	DOP		Activité réalisée	Mars 2026
Méconnaissance des meilleures pratiques à adopter pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes autistes adultes, ce qui peut limiter leur participation sociale	Démystifier les enjeux que vivent les employées et employés présentant un trouble du spectre de l'autisme	8. Organiser, en collaboration avec la Fédération québécoise de l'autisme, une conférence à l'intention du personnel pour démystifier les enjeux vécus par les employées et employés autistes	DOP	DRHSO	Activité réalisée	Mars 2026
Manque de connaissances des manifestations atypiques des enfants autistes ou ayant une hypothèse diagnostique d'un trouble du spectre de l'autisme, ce qui ne maximise pas leur accompagnement et leur inclusion	Démystifier l'autisme en petite enfance et les enjeux vécus par les parents d'enfants autistes ou présentant une hypothèse de trouble du spectre de l'autisme	9. Organiser une conférence animée par la Fédération québécoise de l'autisme à l'intention du personnel pour permettre à celui-ci de mieux comprendre l'autisme en petite enfance, déconstruire les préjugés et promouvoir des pratiques inclusives pour les enfants autistes ou présentant	DOP	DRHSO	Activité réalisée	Mars 2026

		une hypothèse de trouble du spectre de l'autisme				
Méconnaissance du cadre normatif et des procédures pour faire une demande d'AISG, ce qui peut freiner la mise en place d'un environnement favorable à l'intégration des enfants en SGEE	Informer les RSGE de la possibilité de faire une demande d'AISG	10. Diffuser le bulletin *Courrier du milieu familial* contenant des informations sur la demande d'AISG	DSCQ	DC	Bulletin diffusé	Septembre 2025

Accessibilité à l'information et aux documents						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Manque d'accessibilité de certains documents produits et diffusés par le Ministère, ce qui peut limiter l'accès des personnes handicapées aux informations	S'assurer que les documents produits respectent les standards sur l'accessibilité Web	11. Poursuivre les efforts visant à rendre accessibles certains documents publics produits et mis en ligne	DC		Efforts déployés pour le respect des standards gouvernementaux d'accessibilité	Mars 2026
Manque d'informations mises à jour et accessibles facilement au personnel du Ministère concernant les personnes handicapées, ce qui peut entraîner des répercussions sur la qualité des services offerts	Mieux informer le personnel du Ministère à l'égard des personnes handicapées en rendant des informations à jour plus accessibles	12. Actualiser et bonifier les pages intranet concernant les personnes handicapées	DER	DRHSO, DC	Pages intranet actualisées et bonifiées	Décembre 2025
Manque de connaissances du personnel handicapé à l'égard des informations qui lui sont destinées, ce qui peut freiner la pleine intégration de ces personnes dans leur milieu de travail	Mieux informer le personnel handicapé du Ministère concernant les informations qui lui sont destinées	13. Actualiser et bonifier les pages intranet contenant les informations destinées au personnel handicapé	DRHSO	DER, DC	Pages intranet actualisées et bonifiées	Décembre 2025
Manque de visibilité des informations concernant les personnes handicapées dans l'intranet, ce qui peut limiter l'accès à ces informations pour le	Augmenter la visibilité des informations concernant les personnes handicapées dans l'intranet	14. Explorer les possibilités afin de rendre les informations plus visibles dans l'intranet	DER, DRHSO	DC	Moyens mis en place	Mars 2026

personnel et les personnes handicapées elles-mêmes						
Méconnaissance des difficultés rencontrées par les personnes handicapées en emploi, ce qui peut freiner leur pleine intégration dans leur milieu de travail	Sensibiliser le personnel du Ministère quant aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées	15. Faire la promotion de formations destinées au personnel du Ministère concernant les personnes handicapées	DRHSO		Manchettes intranet diffusées	Mars 2026
Méconnaissance du cadre normatif et des procédures pour effectuer une demande de MES, ce qui peut freiner la mise en place d'un environnement favorable à l'intégration des enfants en SGEE	Rendre accessible en tout temps l'information nécessaire pour le dépôt d'une demande de MES	16. Développer un webinaire asynchrone destiné aux SGEE pour la MES	DOP		Activité réalisée	Mars 2026

Accessibilité aux services offerts						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Besoins financiers de certains organismes pour offrir, dans un cadre sécuritaire et adapté, des services de surveillance à des élèves handicapés qui fréquentent l'enseignement secondaire et qui ne peuvent demeurer seuls à la maison en dehors des heures de classe ou pendant la période estivale, ce qui limite les actions pouvant être réalisées par ces organismes pour l'intégration des élèves handicapés	Offrir un soutien financier aux organismes qui fournissent des services de surveillance pour répondre aux besoins des élèves handicapés et de leur famille et favoriser la conciliation famille-travail-études ainsi que la participation des femmes au marché du travail	17. Renouveler et réviser le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans (PSF 12-21)	DER	DOP	Programme renouvelé et révisé	Juin 2025

Manque de visibilité et de disponibilité des outils pour permettre l'intégration des EBSP dans les services de garde en milieu familial	Augmenter la participation des RSGE à la formation sur l'intégration des EBSP pour améliorer l'intégration de ces enfants dans les services de garde en milieu familial	18. Réaliser des activités de promotion visant le déploiement de la formation via les canaux existants (envois massifs, courriels aux RSGE, infolettres, site Web du Ministère, réseaux sociaux, partenaires)	DGMO	DER	Nombre de RSGE inscrites et ayant suivi la formation	Décembre 2025
Contraintes d'accessibilité, qui limitent l'accès aux formations synchrones portant sur les EBSP pour le personnel éducateur	Produire et rendre accessible une formation asynchrone sur l'intégration des EBSP, adaptée aux besoins du personnel éducateur	19. Création et diffusion d'une formation asynchrone sur l'intégration des EBSP	DGMO	DER	Formation créée et diffusée	Novembre 2025
Accueil des EBSP qui peut paraître plus complexe pour les gestionnaires qui n'ont pas tous accès aux mêmes outils pour le faire et qui doivent, en simultané, conjuguer différents rôles	Renforcer les compétences en gestion inclusive et en soutien aux équipes éducatives des gestionnaires de SGEE pour l'accueil des EBSP	20. Bonifier et promouvoir les capsules de formation à l'intention des gestionnaires diffusées par l'AQCPE	DGMO		Capsules bonifiées et activités de promotion réalisées	Janvier 2026
Multiples démarches d'accès aux programmes, mesures et services gouvernementaux pour les parents d'enfants handicapés, ce qui peut alourdir le quotidien de ces familles	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 [projet de simplification])	21. Collaborer aux travaux du Comité interministériel du chantier 2 du projet de simplification	DER		Participation aux rencontres du comité interministériel	Mars 2026
Manque de complémentarité dans l'offre de service 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)	22. Collaborer aux travaux des équipes dédiées interréseaux du chantier 3 du projet de simplification	DER		Participation aux rencontres des équipes dédiées interréseaux	Mars 2026

Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées en emploi au Ministère	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère	23. Informer l'ensemble des sous-ministres adjoints de la cible ministérielle de représentativité (2,4 % du personnel régulier à atteindre)	DRHSO		Tableaux de bord incluant la cible à atteindre en lien avec les personnes handicapées transmis aux sous-ministériats adjoints quatre fois par année	Mars 2026
Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées en emploi au Ministère	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère	24. Faire la promotion de l'autodéclaration des personnes handicapées avec le formulaire d'accès à l'égalité lors de l'accueil personnalisé des nouveaux membres du personnel	DRHSO		Formulaire d'accès à l'égalité transmis à tous les nouveaux membres du personnel, en continu	Mars 2026

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Méconnaissance des mesures à prendre lors de l'évacuation d'urgence d'une personne handicapée, ce qui pourrait compromettre sa sécurité en cas d'urgence	Augmenter les connaissances du personnel sur les mesures d'évacuation d'une personne handicapée en cas d'urgence	25. Réaliser un sondage ministériel sous forme de jeu-questionnaire adapté à chaque lieu de travail	SGICD	DC	Sondage réalisé	Mars 2026
Méconnaissance du niveau d'accessibilité de certains édifices	Obtenir un état de situation concernant le niveau d'accessibilité de ces édifices	26. Analyse de l'accessibilité des édifices de Québec et de Montréal	SGICD		Analyse réalisée	Mars 2026

Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Méconnaissance des mesures d'urgence destinées aux personnes handicapées	Apporter une réponse aux besoins spécifiques des personnes handicapées lors de situations d'urgence en identifiant les membres du personnel ayant déclaré être handicapés afin de les informer des procédures d'évacuation et désigner une personne accompagnatrice, si nécessaire	27. Recenser et transmettre mensuellement au SGICD la liste des nouveaux membres du personnel ayant déclaré être une personne handicapée	DRHSO	SGICD	Liste transmise mensuellement	Mars 2026
Possibilité, pour certaines clientèles, de rencontrer des difficultés lors de communications téléphoniques avec le Ministère	Renforcer l'approche relationnelle et inclusive du personnel du service à la clientèle pour lui permettre d'offrir un accompagnement adapté et accessible aux usagères et usagers, y compris celles et ceux vivant avec une situation de handicap	28. Mettre en œuvre des ateliers de sensibilisation et d'échanges de bonnes pratiques auprès du personnel du service à la clientèle	DRC		Ateliers réalisés	Mars 2026

Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Absence d'approche systémique et inclusive dans les politiques ministérielles, ce qui nuit à la prise en compte des besoins des personnes handicapées et compromet ainsi leur pleine participation à la société et à l'atteinte des objectifs de développement durable	Inscrire l'élaboration du Plan d'action dans la durabilité	29. Évaluer la durabilité du Plan d'action	DER		Analyse de la durabilité complétée	Juin 2025

Manque de connaissances quant aux orientations ministérielles permettant aux SGEE d'exercer correctement leur rôle en matière d'intégration	Outiller les SGEE pour favoriser l'intégration de tous les enfants, y compris les enfants handicapés	30. Élaboration d'un guide pour soutenir l'élaboration d'une politique d'intégration par les SGEE	DER		Projet de document rédigé	Mars 2026

Approvisionnement en biens et en services accessibles						
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**
Manque de connaissances du personnel concernant l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, ce qui peut nuire à l'approvisionnement accessible	Faire connaître l'approvisionnement accessible aux membres du personnel	31. Publier une manchette intranet portant sur l'approvisionnement accessible	SGICD		Manchette intranet publiée	Mars 2026
Manque de connaissances des besoins des personnes handicapées en matière d'approvisionnement accessible	Mieux connaître les besoins des personnes handicapées en matière d'approvisionnement accessible	32. Consulter en amont les personnes handicapées lors de la conception et de l'évaluation des biens et services pour s'assurer qu'ils répondent réellement à leurs besoins	SGICD		Consultation(s) réalisée(s)	Mars 2026
Accessibilité limitée de la téléphonie pour les personnes malentendantes, ce qui peut nuire à la qualité des services offerts	Offrir un accès équitable au service à la clientèle téléphonique pour les personnes malentendantes, en s'appuyant sur les outils VoIP de Teams et les pratiques inclusives	33. Mettre en œuvre une série d'actions structurées pour rendre les appels davantage accessibles aux personnes malentendantes	DRC		Actions mises en œuvre	Mars 2026

Bilan 2024-2025

Le bilan fait état de la mise en œuvre des mesures 2024-2025 prévues au Plan d'action précédent. Au 31 mars 2025, 90 % (19 des 21) des mesures prévues étaient réalisées, tandis que deux mesures étaient partiellement réalisées (en cours). De plus, deux mesures qui n'étaient pas initialement prévues ont été réalisées.

Le tableau qui suit présente l'état d'avancement des travaux pour chaque mesure au 31 mars 2025. Les mesures réalisées, mais qui n'étaient pas initialement prévues au Plan d'action, sont identifiées par un astérisque (*).

Présentation du bilan 2024-2025 au 31 mars 2025

Promotion et sensibilisation							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
Manque de connaissances 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 bénéfices 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	Réalisée Le courriel a été transmis le 28 mars 2025.
Manque de connaissances 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 de découverte des réalités des personnes à mobilité réduite	DOP		Activité réalisée	Décembre 2024	Réalisée L'activité s'est déroulée le 18 mars 2025 dans les bureaux de Laval, de Montréal, de Longueuil et de Québec. Huit unités ont participé à l'événement, pour un total de 22 personnes.
	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 : ○ 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	DER	Actualités diffusées dans l'intranet	 Juin 2024 Octobre 2024 Décembre 2024 Septembre 2024	Réalisée Plusieurs actualités ont été diffusées dans l'intranet pour souligner les journées consacrées aux personnes handicapées et le Plan d'accès à l'égalité en emploi. Le personnel de la DOP a également été invité à suivre les huit capsules d'autoformation *Mieux accueillir les personnes*

			DGICD				*handicapées*, produites par l'OPHQ.
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	4. Organiser une conférence et inviter : ○ l'OPHQ à présenter son offre de service à la population pour la clientèle « enfant » ○ un intervenant d'un SGEE à partager des expériences où l'AISG ou la MES ont 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	Réalisée Une conférence a été organisée le 3 décembre 2024, lors de la Journée internationale des personnes handicapées, en collaboration avec l'OPHQ et trois représentantes de SGEE qui ont partagé leurs expériences. Le personnel de la DER et de la DVCS a également assisté à la conférence. Au total, 41 personnes ont assisté à l'événement.
Absence d'une formation destinée aux membres du personnel 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 membres du personnel et les sensibiliser aux réalités des personnes handicapées	5. Inviter l'OPHQ à donner une formation aux membres du personnel sur : ○ 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 au personnel des directions concernées	Septembre 2024	Réalisée La formation a été donnée à l'ensemble du personnel de la DOP. Les membres du personnel de la DGMO et de la DIR ont été invités à visionner une capsule d'information et à suivre la version longue de la formation donnée au personnel de l'OPHQ.

Accessibilité à l'information et aux documents							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
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	Réalisée Le rapport *L'expérience parentale au Québec en 2022 – Une analyse comparative selon le fait d'avoir ou non au moins un enfant avec un problème de santé ou de développement* a été diffusé le 24 septembre 2024.
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	Réalisée Les documents sont rendus accessibles.

Accessibilité aux services offerts							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
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	Partiellement réalisée (en cours) Dans le cadre des contrats conclus avec les organismes experts pour

							la réalisation d'outils de sensibilisation et de promotion en matière d'accessibilité universelle, les livrables ont été élaborés. Leurs mise en ligne, diffusion et promotion sont prévues en 2025-2026.
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 leur rôle	9. Élaborer et diffuser des formations et des 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	Partiellement réalisée (en cours) Dans le cadre des contrats conclus avec différents organismes experts pour la réalisation d'outils de sensibilisation et de promotion en matière d'inclusion des enfants handicapés en SGEE et d'accompagnement des parents, l'ensemble des livrables ont été élaborés. Leurs mise en ligne, diffusion et promotion sont prévues en 2025-2026. Le Ministère a aussi collaboré financièrement à la réalisation de capsules vidéo dans le cadre de la Trousse pour l'inclusion en SGEE produite par la Table de concertation pour l'inclusion en services de garde des enfants ayant besoin de soutien particulier – Région de

							Montréal, lancée en septembre 2024.
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 [projet de simplification])	10. Collaborer aux travaux du Comité interministériel du chantier 2 du projet de simplification	DER		Participation aux rencontres du Comité interministériel	Mars 2025	Réalisée Cette action est réalisée en continu : le Ministère poursuit sa collaboration aux travaux du chantier 2 du projet de simplification, notamment en participant au comité de suivi du projet.
Manque de complémentarité dans l'offre de service 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)	11. Collaborer aux travaux des équipes dédiées interréseaux du chantier 3 du projet de simplification)	DER		Participation aux rencontres des équipes dédiées interréseaux	Mars 2025	Réalisée Cette action est réalisée en continu : le Ministère poursuit sa collaboration aux travaux du chantier 3 du projet de simplification, notamment en soumettant des situations aux équipes dédiées régionales interréseaux et en participant à l'équipe dédiée nationale. Le Ministère poursuit également sa collaboration au comité directeur, au comité de suivi et au comité de réflexion sur la protection des renseignements personnels.

Méconnaissance de l'obligation ministérielle d'accommodement raisonnable aux personnes handicapées et de son processus d'application	Soutenir des pratiques ministérielles de qualité	12. Ajouter la prise en compte des personnes handicapées aux documents relatifs aux politiques et procédures de plaintes du Ministère	DPI	DGBSMSG, DER	Documents mis à jour	Mars 2025	Réalisée Les documents ont été mis à jour en prenant en compte les personnes handicapées.
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	Réalisée Les documents ont été mis à jour en prenant en compte les personnes handicapées.
Manque de connaissances pour soutenir l'élaboration d'actions éducatives adaptées à la diversité des besoins	Mieux outiller les étudiantes et les étudiants en *Techniques d'éducation à l'enfance* pour assurer une meilleure intégration d'un enfant ayant des besoins de soutien particulier dans un service de garde	* Organiser un remue-méninge visant la création d'un outil destiné aux étudiantes et aux étudiants en *Techniques d'éducation à l'enfance*	DPC		Rencontre de remue-méninges réalisée avec l'OPHQ	Mars 2025	Réalisée Plusieurs idées ont été proposées à l'OPHQ pour qu'il assure la réalisation de cet outil.
Manque de connaissances pour soutenir l'élaboration d'actions éducatives adaptées à la diversité des besoins	Mieux outiller les responsables d'un service de garde en milieu familial sur l'accueil et l'intégration des EBSP en service de garde	* Réaliser une entente entre le Ministère et le Cégep de Sainte-Foy pour l'adaptation et la diffusion d'une formation synchrone destinée aux RSGE portant sur l'accueil et l'intégration des EBSP	DPC		Entente signée	Mars 2025	Réalisée L'entente a été signée par les deux parties en juillet 2024.

Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
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 incluant la cible à atteindre en lien avec les personnes handicapées transmis aux gestionnaires quatre fois par année	Mars 2025	Réalisée Les tableaux ont été transmis à l'ensemble des sous-ministériats chaque trimestre.
	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 Accompagnatrices et accompagnateurs identifiés	Avril 2024	Réalisée Le Ministère s'est inscrit à la 4e édition du programme DuoEmploi. Quatre directions ont désigné des accompagnatrices et des accompagnateurs qui se sont préparés à accueillir des personnes handicapées en stage. Cependant, aucun projet de jumelage n'a été reçu.

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
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 personnes handicapées réservé au SS1	Juin 2024	Réalisée Un espace de stationnement est rendu disponible au SS1.

Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
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 une personne accompagnatrice, si nécessaire	17. Recenser et transmettre mensuellement, à la DGICD et au responsable du Plan d'action, la liste des nouveaux membres du personnel ayant déclaré être handicapés	DRH	DGICD	Liste transmise	Mars 2025	Réalisée Les suivis mensuels ont été faits auprès de la DGICD.
	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	Réalisée Un questionnaire a été réalisé dans l'intranet du Ministère.

Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
Manque de souplesse dans l'inscription du dossier des personnes handicapées dans la durabilité	Inscrire l'élaboration du Plan d'action dans la durabilité	19. Évaluer la durabilité du Plan d'action	DPLI	DER	Analyse de la durabilité complétée	Mai 2024	Réalisée Le Plan d'action a fait l'objet d'une analyse de la durabilité au mois de mai 2024.

Approvisionnement en biens et en services accessibles							
Obstacle	**Objectif**	**Mesure**	**Responsable**	**Collaboration**	**Indicateur**	**Échéancier**	**État de réalisation**
Outils de communication pas toujours adaptés aux besoins des personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité des outils de communication, particulièrement celle 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	Réalisée La téléphonie Teams IP utilisée permet, entre autres, l'utilisation d'outils spécialisés tels que la transcription en temps réel et les sous-titres automatisés. De plus, elle permet l'utilisation d'appareils ou de logiciels adaptés.
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	Réalisée L'information a été transmise aux unités concernées.

Plaintes

Plaintes au regard de l'offre de service en SGEE

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, 53 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé en SGEE ont été reçues et enregistrées par la DPI, comparativement à 28 plaintes reçues pendant la période allant du 1er avril 2023 au 31 mars 2024. Ces plaintes sont présentées dans le tableau suivant selon les objets de plaintes invoqués.

Répartition du nombre de plaintes reçues au cours des cinq dernières années (2020-2021 à 2024-2025) concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les objets de plaintes invoqués

ANNÉE	REFUS D'ACCÈS	EXPULSION	UTILISATION DE L'AISG	TOTAL
2024-2025	0	0	53	53
2023-2024	0	2	26	28
2022-2023	0	13	25	38
2021-2022	0	6	22	28
2020-2021	0	6	17	23

Plainte : Chaque contact d'une personne plaignante 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 une personne plaignante lors de son contact avec la DPI.

Source : DPI

Par ailleurs, en 2024-2025, la DGBSMSG n'a répertorié aucun commentaire d'insatisfaction 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, en 2024-2025, ni la DC ni la DGBSMSG n'ont reçu de demande 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 aucun commentaire d'insatisfaction et n'a reçu en 2024-2025 aucune demande qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

Coordination de services aux personnes handicapées

Conformément à la Loi, le Ministère désigne Mme 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 son personnel.

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 Québec.ca et disponible sur demande en formats adaptés. Pour en obtenir un exemplaire, communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle.

Mise en œuvre et suivi

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

Famille
Québec