

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

Bilan 2025-2026 et mesures 2026-2027

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 :

Centre des relations avec la clientèle
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Téléphone sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

[ISBN 978-2-555-04317-6 \(PDF\)](#)

Table des matières

Sigles et acronymes.....	4
Mise en contexte	5
Portrait du Ministère	5
Mission	5
Vision	5
Valeurs	6
Secteurs d'activité.....	6
Mesures 2026-2027.....	7
Objectifs	7
Groupe de travail	7
Consultation de personnes handicapées	8
Présentation des mesures 2026-2027.....	9
Bilan 2025-2026	17
Présentation du bilan 2025-2026 au 31 mars 2026	18
Plaintes	33
Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE.....	33
Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public.....	33
Coordination de services aux personnes handicapées	34
Approbation et diffusion	34
Mise en œuvre et suivi	34

Sigles et acronymes

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

AISG :	Allocation pour l'intégration en service de garde
CRC :	Centre des relations avec la clientèle
DC :	Direction des communications
DER :	Direction de l'encadrement du réseau
DGBMSG :	Direction générale du Bureau de la sous-ministre et secrétariat général
DSR :	Direction du soutien au réseau
DGMO :	Direction générale de la main-d'œuvre
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
DRC :	Direction des relations avec la clientèle
DRHSO :	Direction des ressources humaines et des services à l'organisation
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 :	Personne 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, chapitre E-20.1, ci-après la « 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 2026, l'organisation comptait 628 membres du personnel régulier et occasionnel (710 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 2026-2027

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 23 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 exerçant 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, l'ensemble du personnel du Ministère a été convié à participer à un groupe de discussion visant à identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Toutes les employées et tous les employés ont donc été invités, qu'ils vivent ou non avec une incapacité, qu'ils soient parents, proches aidants ou simplement intéressés par le sujet, ce qui a permis de créer un groupe diversifié. Ainsi, le groupe formé était constitué de personnes issues de différents secteurs du Ministère et engagées, chacune à leur manière, à l'égard de la réalité des personnes handicapées.

Ce type de consultation a été privilégié pour permettre des échanges plus informels tout en créant un espace d'échange respectueux et inclusif pour tous. La tenue d'un groupe de discussion permet notamment de faire ressortir des éléments qui peuvent passer sous le radar, c'est-à-dire des obstacles qui pourraient ne pas être soulevés par les canaux officiels en place. Cette consultation a permis d'identifier plusieurs obstacles en plus d'ouvrir la discussion sur des sujets qui ne sont pas toujours abordés au quotidien. Des pistes de solutions ont pu être recueillies et intégrées dans le Plan d'action 2026-2027, alors que d'autres ont été identifiées pour les prochains plans d'action.

Présentation des mesures 2026-2027

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 sociale	Permettre au personnel de mieux comprendre la réalité des personnes handicapées, notamment les défis qu'elles rencontrent et les besoins qui en découlent, afin de favoriser une meilleure collaboration au quotidien	1. Sensibiliser et outiller le personnel sur les réalités des personnes handicapées	DRHSO	DC	Manchettes intranet diffusées, courriels envoyés	31 mars 2027
Manque de connaissances de la population à l'égard des personnes handicapées, ce qui peut limiter leur pleine participation sociale	Accroître la visibilité et la reconnaissance des événements à l'intention des personnes handicapées auprès de la population	2. Promouvoir la Journée internationale des personnes handicapées et la Semaine québécoise des personnes handicapées sur les réseaux sociaux du Ministère	DC	DRHSO	Publications réalisées	31 mars 2027
Manque de connaissances des pratiques à privilégier, notamment en matière d'intégration, de transition vers le milieu scolaire, de collaboration intersectorielle et d'élaboration de politiques d'intégration en SGEE	Soutenir la qualité des pratiques en SGEE	3. Clarifier les orientations ministérielles en matière d'intégration en SGEE selon une approche concertée avec les partenaires	DER		Outils de soutien rédigés	31 mars 2027
Méconnaissance du vécu des parents d'enfants handicapés, ce qui peut complexifier une offre de services adaptée à leurs réalités	Favoriser la compréhension, par le personnel, des enjeux vécus par les parents d'enfants handicapés	4. Sensibiliser le personnel du Ministère aux réalités de la parentalité d'un enfant handicapé	DER		Activités réalisées	Juin 2026
Manque de disponibilité et de connaissances quant à l'organisation d'activités de sensibilisation portant sur les réalités des personnes handicapées	Outiller les équipes afin de favoriser l'adoption de pratiques inclusives et une meilleure compréhension des réalités des personnes handicapées	5. Mettre à la disposition des différentes directions du Ministère une boîte à outils portant sur l'intégration des personnes handicapées	DOP		Déploiement de la boîte à outils	31 mars 2027
Manque de connaissances des troubles auditifs, conjugué à	Accroître les connaissances sur les troubles auditifs, améliorer les	6. Offrir une conférence sur l'inclusion des personnes ayant	DOP	DRHSO	Activité réalisée, nombre de	31 mars 2027

Promotion et sensibilisation

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
l'invisibilité de cette limitation, créant des obstacles à la communication pour les personnes vivant avec cette incapacité, notamment en contexte d'emploi Les personnes ayant une déficience auditive peuvent encore être confrontées à divers préjugés, tant dans leur vie professionnelle que dans leur vie personnelle.	pratiques de communication, favoriser un milieu plus inclusif en prenant compte des besoins de chacun	une incapacité auditive en milieu de travail au personnel du Ministère			personnes participantes	
Connaissances actuelles limitées sur les caractéristiques des familles dont au moins un enfant présente une difficulté dans les activités de la vie quotidienne et sur les caractéristiques de ces enfants	Actualiser les connaissances sur les caractéristiques des enfants qui présentent une ou des difficultés dans les activités de la vie quotidienne ainsi que de leur famille, au Québec	7. Produire un numéro du bulletin statistique <i>Quelle famille?</i> présentant un portrait des enfants mineurs qui présentent une ou des difficultés dans la réalisation d'activités de la vie quotidienne ainsi que de leur famille, au Québec, à partir des données du recensement du Canada de 2021	DPLI		Bulletin diffusé sur Québec.ca	31 mars 2027

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 du Web	8. Poursuivre les efforts visant à rendre accessibles certains documents publics produits et mis en ligne	DC		Efforts déployés pour le respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 3.0), applicable au gouvernement du Québec pour les documents déposés sur le Web	En continu
Manque d'accessibilité de certains documents reçus à la Direction des communications, ce qui peut parfois amener la diffusion de documents moins accessibles et ainsi limiter l'accès des personnes handicapées aux informations	S'assurer que l'ensemble du personnel du Ministère est sensibilisé à l'importance de produire des documents qui respectent le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 3.0)	9. Sensibiliser le personnel du Ministère à l'importance de produire des documents accessibles en utilisant les gabarits prévus à cette fin	DC		Disponibilité et diffusion de gabarits accessibles et de leurs consignes d'utilisation auprès de l'ensemble du personnel du Ministère	31 mars 2027
Manque d'accessibilité de certains contenus vidéo diffusés par le Ministère, ce qui limite la compréhension des informations et des messages véhiculés pour les personnes en situation de handicap	S'assurer d'inclure, ou de demander lorsque les vidéos ne sont pas produites par le Ministère, des transcriptions officielles révisées linguistiquement pour tous les contenus vidéo	10. Intégrer la transcription et le sous-titrage au contenu multimédia produit par le Ministère	DC		Nombre de vidéos avec transcription officielle révisée linguistiquement	En continu

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
Absence de mécanismes internes structurés pour soutenir l'uniformisation des pratiques d'accompagnement des SGEE et pour assurer la diffusion cohérente des ressources disponibles	Offrir un accompagnement plus avisé et efficace dans l'intégration des enfants présentant des besoins particuliers ou vivant avec un handicap	11. Favoriser le partage d'expertise au sein du Ministère en matière d'intégration des EBSP, notamment ceux qui vivent avec un handicap, en SGEE	DSR	DER	Mise en place d'un comité Sondages réalisés	31 mars 2027
Besoin constant d'acquérir de nouvelles connaissances quant aux pratiques à privilégier à l'égard de tous les enfants	Mieux outiller le personnel éducateur face à la diversité des besoins que peuvent avoir les enfants	12. Favoriser l'appropriation de connaissances à l'égard des enfants handicapés, de manière à soutenir la mise en place de conditions favorables au développement global de tous les enfants en SGEE	DER		Contenus rédigés	31 mars 2027
Difficulté d'accès et d'utilisation autonome du Portail d'inscription aux services de garde (portail) pour certaines clientèles vulnérables, notamment en raison de limitations fonctionnelles, de barrières linguistiques ou d'une faible aisance numérique Certaines clientèles ne pouvant s'authentifier aux services gouvernementaux doivent obligatoirement recourir au parcours téléphonique afin d'effectuer leurs démarches avec l'accompagnement d'un agent, nécessitant ainsi une approche adaptée et un soutien accru du service à la clientèle.	Renforcer les pratiques d'accompagnement du service à la clientèle afin de soutenir adéquatement les clientèles vulnérables dans l'utilisation du portail, en favorisant une approche accessible, adaptée et orientée vers l'autonomie des usagers	13. Adapter et renforcer les pratiques du service à la clientèle afin de mieux accompagner les clientèles vulnérables dans l'utilisation du portail	DRC	DER	Nombre d'ateliers de sensibilisation réalisés Nombre de fiches d'accompagnement développées et diffusées	31 mars 2027
Manque de connaissances en matière d'intégration des EBSP, notamment ceux ayant un handicap, ce qui peut rendre plus complexe d'assurer des pratiques de qualité auprès de tous les enfants en SGEE	Assurer la diffusion des formations portant sur les EBSP	14. Maintenir l'accessibilité de la formation RSGE-E2024-EBSP2 asynchrone portant sur les EBSP pour l'ensemble du personnel éducateur du Québec et assurer la continuité de l'hébergement	DGMO	DER	Formation du personnel éducateur Entente renouvelée pour	31 mars 2027

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
		et de la diffusion de la formation RSGE-E2024-EBSP1 synchrone portant sur les EBSP, afin de maintenir son accessibilité aux RSGE			la période 2026-2028 Maintien de l'accessibilité en ligne de la formation Nombre d'inscriptions ou de participantes et participants ayant suivi et terminé la formation annuellement Formation RSGE Entente renouvelée pour la période 2026-2028 Nombre de cohortes offertes annuellement Nombre de RSGE inscrites ayant suivi et terminé la formation	
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	15. Collaborer aux travaux du chantier 2 du projet de simplification portant sur l'élaboration d'un formulaire unique d'évaluation professionnelle	DER		Participation aux rencontres du Comité interministériel	31 mars 2027

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
Manque de complémentarité dans l'offre de services des différents partenaires dans un contexte d'intervention intersectorielle	Soutenir la concertation avec les partenaires pour répondre aux besoins des enfants handicapés en SGEE	16. Collaborer aux travaux du chantier 3 du projet de simplification portant sur la concertation intersectorielle pour répondre à des situations complexes	DER		Participation aux rencontres des équipes spécialisées interréseaux	31 mars 2027

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 de personnel handicapé au Ministère	17. Informer les sous-ministres adjointes et adjoints des cibles de représentativité à l'égard des personnes handicapées	DRHSO		Tableaux de bord incluant les cibles à atteindre en lien avec les personnes handicapées transmis quatre fois par année aux sous-ministres adjointes et adjoints	31 mars 2027
Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel du Ministère	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion de personnel handicapé au Ministère	18. Promouvoir et faire connaître l'autodéclaration de son appartenance au groupe des personnes handicapées lors de l'embauche et en cours d'emploi	DRHSO		Formulaire d'accès à l'égalité en emploi transmis à tous les nouveaux membres du personnel, en continu	31 mars 2027

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
Méconnaissance des bonnes pratiques en matière d'accessibilité physique des lieux	Outiller les SGEE pour leur permettre d'intégrer plus facilement des aménagements favorables aux enfants ayant des incapacités fonctionnelles	19. Faire la promotion de l'amélioration de l'accessibilité des lieux en SGEE	DER	DSCQ	Activités réalisées	Janvier 2027
Méconnaissance des bonnes pratiques en matière d'accessibilité lors de l'organisation d'événements d'envergure	Disposer d'un outil convivial et rapide lors de la planification d'un événement et faire en sorte que tout le personnel sache qu'un tel outil existe, et puisse s'y référer au besoin	20. Promouvoir et mettre à jour l'aide-mémoire portant sur les bonnes pratiques à réaliser en matière d'accessibilité lors de la planification d'événements d'envergure	DER		Aide-mémoire mis à jour Activités de promotion réalisées	Septembre 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 de façon générale et des procédures 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 de désigner un accompagnateur, si nécessaire	21. Faire la promotion des mesures d'urgence et des procédures s'appliquant aux personnes handicapées afin d'en favoriser la mise en pratique	SGICD		Manchette intranet publiée Rencontre organisée avec les secouristes Listes des nouveaux membres du personnel s'étant déclarés handicapés transmises par la DRHSO, au besoin	31 mars 2027

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

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
Difficultés, pour certains membres du personnel, à trouver les bonnes personnes pour les aider et répondre à leurs questions sur les personnes handicapées	Favoriser les échanges et harmoniser les pratiques, favoriser l'intégration et le maintien en emploi	22. Faire connaître les différentes ressources ministérielles disponibles à l'égard des personnes handicapées	DER		Intranet mis à jour Promotion réalisée	Décembre 2027

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier
Manque de connaissances des besoins et des obstacles des personnes handicapées en matière d'approvisionnement accessible	Mieux connaître les besoins des personnes handicapées en matière d'approvisionnement accessible S'assurer, de façon continue, que les nouveaux services ou biens acquis par le Ministère sont accessibles pour tous ou permettent de réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées	23. Consulter en amont les personnes handicapées lors de la conception et de l'évaluation des biens et des services pour s'assurer qu'ils répondent réellement à leurs besoins	SGICD		Consultations réalisées	En continu

Bilan 2025-2026

Le bilan fait état de la mise en œuvre des mesures 2025-2026 prévues au Plan d'action précédent. Au 31 mars 2026, 94 % (31 des 33) des mesures prévues étaient réalisées, tandis que deux mesures étaient en cours de réalisation.

Le tableau qui suit présente l'état d'avancement des travaux pour chaque mesure au 31 mars 2026.

Présentation du bilan 2025-2026 au 31 mars 2026

Promotion et sensibilisation							
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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	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.
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	Réalisée. L'activité s'est déroulée le 2 décembre 2025 pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées, célébrée le 3 décembre de chaque année. La DPLI a organisé un dîner-causerie dans les bureaux de Québec, afin de sensibiliser le personnel du Sous-ministériat des politiques et des programmes aux réalités des personnes handicapées en milieu de travail. Des employés et employées ont partagé leur expérience professionnelle en tant que personnes handicapées avec leurs collègues et gestionnaires.

Promotion et sensibilisation

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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 services de l'OPHQ	3. Promouvoir différentes journées, dont la Journée internationale des personnes handicapées, et l'offre de services de l'OPHQ sur les réseaux sociaux du Ministère	DRHSO	DC, DER	Publications réalisées	Mars 2026	Réalisée. Deux publications ont été réalisées sur les réseaux sociaux du Ministère (LinkedIn et Facebook).
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	Réalisée. Deux pages Web ont été créées dans Québec.ca. L'une porte sur l'accessibilité physique des SGEE , l'autre présente différents outils et formations destinés aux SGEE à l'égard des enfants présentant des besoins de soutien particulier , dont ceux handicapés. Différentes activités ont été réalisées pour promouvoir ces pages, tant à l'interne du Ministère qu'à l'externe auprès des SGEE et des partenaires.
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	Informar 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 <i>Perspectives</i>	DVCS		Perspective partagée dans un bulletin	Mars 2026	Réalisée. Le bulletin a été partagé avec les gestionnaires du Ministère le 11 décembre 2025.

Promotion et sensibilisation

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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	En cours de réalisation. Les travaux avec le MEQ se sont poursuivis au cours de l'année 2025-2026. Un outil de soutien est envisagé à la suite de nouvelles orientations.
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	Réalisée. La conférence s'est tenue le 10 septembre 2025 sur la plateforme Teams. L'invitation a été diffusée à l'ensemble du personnel du Ministère par les canaux de communication de la DRHSO. Au total, 81 personnes y ont assisté.
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	Réalisée. La conférence s'est tenue le 21 janvier 2026 sur la plateforme Teams. L'invitation a été diffusée à l'ensemble du personnel du Ministère par les canaux de communication de la DRHSO. Au total, 113 personnes y ont assisté.

Promotion et sensibilisation

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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 une hypothèse de trouble du spectre de l'autisme	DOP	DRHSO	Activité réalisée	Mars 2026	Réalisée. La conférence s'est tenue le 3 décembre 2025 sur la plateforme Teams. L'invitation a été diffusée à l'ensemble du personnel du Ministère par les canaux de communication de la DRHSO. Au total, 108 personnes y ont assisté.
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	Informar les RSGE de la possibilité de faire une demande d'AISG	10. Diffuser le bulletin <i>Courrier du milieu familial</i> contenant des informations sur la demande d'AISG	DSCQ	DC	Bulletin diffusé	Septembre 2025	Réalisée De l'information sur l'AISG a été diffusée dans le Courrier du milieu familial de septembre 2025 .

Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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	Réalisée. La page intranet <i>Accessibilité Web</i> a été mise à jour et bonifiée en juin 2025, notamment pour rappeler l'importance de l'accessibilité Web ainsi que certaines pratiques qui améliorent la qualité des documents en rendant les messages plus clairs et plus faciles à comprendre. Les efforts de sensibilisation visant à rappeler aux employées et employés d'utiliser les gabarits du Ministère se sont poursuivis tout au long de l'année. Les documents PDF déposés sur Québec.ca sont vérifiés pour assurer leur accessibilité avant d'être diffusés sur le Web. Les formulaires destinés à la clientèle externe sont toujours produits par une firme externe spécialisée en accessibilité Web.
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	Réalisée. La page détenant de l'information sur les personnes handicapées et les mesures les concernant a été bonifiée et mise en ligne. La promotion de la

Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
							page actualisée a été réalisée en janvier 2026.
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	Réalisée. La page intranet sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) a été créée et mise en ligne en décembre 2025. La promotion de la nouvelle page a été réalisée à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées.
Manque de visibilité des informations concernant les personnes handicapées dans l'intranet, ce qui peut limiter l'accès à ces informations pour le personnel et les personnes handicapées elles-mêmes	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	Réalisée. Ajout de la page informative sur l'EDI dans les accès rapides de l'intranet afin qu'elle soit plus facilement repérable. Cette page, en plus d'offrir de l'information concernant les personnes handicapées en contexte d'emploi, propose des liens vers d'autres ressources concernant les personnes handicapées. Une manchette intranet a été réalisée pour faire la promotion de cette page et du nouvel accès rapide.
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	DRHSO		Manchettes intranet diffusées	Mars 2026	Réalisée. Plusieurs formations relatives aux réalités des personnes handicapées ont été promues.

Accessibilité à l'information et aux documents							
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
		personnes handicapées					
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	Réalisée. Le webinaire a été enregistré et est maintenant disponible pour les SGEE sur YouTube; 216 visionnements ont été compilés au 31 mars 2026.

Accessibilité aux services offerts							
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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	Réalisée. Le cadre normatif du programme de soutien financier aux services de surveillance a été mis à jour et renouvelé pour 2025-2028.
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,	DGMO	DER	Nombre de RSGE inscrites et ayant suivi la formation	Décembre 2025	Réalisée. La formation <i>Accompagner les EBSP</i> est offerte en collaboration avec La Cime – Cégep de Sainte-Foy. Elle s'adresse aux RSGE et vise à

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
		infolettres, site Web du Ministère, réseaux sociaux, partenaires)					appliquer le processus de l'intervention éducative pour accompagner au quotidien les EBSP de 0 à 5 ans. D'une durée totale de 6 heures, elle est offerte en ligne, en version synchrone, au coût de 20 \$. La formation a fait l'objet de diverses actions de promotion, notamment par courriel, sur le Web et sur les réseaux sociaux. En date du 23 janvier 2026 : • Nombre de personnes inscrites : 638; • Nombre de personnes ayant obtenu leur attestation : 439.
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	Réalisée. L'autoformation <i>Accompagner les EBSP</i> est offerte en collaboration avec La Cime – Cégep de Sainte-Foy. Elle s'adresse à l'ensemble du personnel éducateur et vise à appliquer le processus de l'intervention éducative pour accompagner au quotidien les EBSP de 0 à 5 ans. D'une durée d'environ 4,5 heures, elle est offerte gratuitement en ligne.

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
Accueil des EBSB qui peut paraître plus complexe pour les gestionnaires qui n'ont pas tous accès aux mêmes outils pour le faire et qui doivent, en simultanément, conjuguer différents rôles	Renforcer les compétences en gestion inclusive et en soutien aux équipes éducatives des gestionnaires de SGEE pour l'accueil des EBSB	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	Réalisée. Les capsules de formation sur l'inclusion et la trajectoire Carrick sont offertes en collaboration avec l'AQCPE. Elles s'adressent aux gestionnaires et présentent les principales étapes du processus d'inclusion, de l'accueil à la transition vers l'école. D'une durée de trois à cinq minutes chacune, elles sont disponibles gratuitement en ligne. Les capsules ont fait l'objet de diverses actions de promotion, notamment par courriel, sur le site Web et sur les réseaux sociaux.
Multiplis 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	Réalisée, en continu. Conformément au plan de travail coordonné par l'OPHQ, le Ministère poursuit sa collaboration aux travaux du Comité de pilotage du formulaire d'évaluation professionnel, en participant aux rencontres et aux réflexions, en partageant des données, etc.

Accessibilité aux services offerts

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
Manque de complémentarité dans l'offre de services des différents partenaires dans un contexte d'intervention intersectorielle	Miser sur la concertation avec les partenaires pour favoriser l'intégration et la participation sociale des enfants handicapés en SGEE (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	Réalisée, en continu. Conformément au plan de travail coordonné par l'OPHQ, le Ministère poursuit sa collaboration auprès de l'équipe dédiée nationale du projet de simplification, qui assure le suivi des projets de démonstration et vise à soutenir la collaboration intersectorielle, notamment par la mise en œuvre de démarches de plan de services, en participant aux rencontres et aux réflexions, en assurant le relai auprès de ses représentantes et représentants régionaux, etc.

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 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	Réalisée. Les tableaux ont été transmis à l'ensemble des sous-ministériats chaque trimestre.
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	Réalisée. La promotion de l'autodéclaration à un groupe cible se fait dès l'entrée en fonction (courriel de bienvenue de la DRHSO, accueil personnalisé, accueil ministériel). Un rappel annuel est également diffusé sur l'intranet.

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
Méconnaissance des mesures à prendre lors de l'évacuation d'urgence d'une personne handicapée, ce qui pourrait compromettre sa sécurité	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	Réalisée. Le sondage a été réalisé et publié dans l'intranet au mois de mars.

Accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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	Réalisée. L'analyse a été réalisée auprès de la Société québécoise des infrastructures. De plus, lors des nouveaux plans d'aménagement, cette mesure sera prise en compte.

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 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	Réalisée. Les suivis mensuels ont été faits auprès de la SGICD par la DRHSO.
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	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	Réalisée. Cinq ateliers de sensibilisation ont été réalisés dans le cadre des tribunes du jeudi, combinant des volets de formation et des échanges en petits groupes favorisant

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

	et ceux vivant avec une situation de handicap						le partage de pratiques. Les agentes et agents ont également participé à une conférence portant sur la gestion du changement et des situations difficiles, animée par Stéphane Cordier, contribuant à renforcer leurs compétences et leur capacité d'adaptation dans un contexte opérationnel en évolution.
--	---	--	--	--	--	--	---

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
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	Réalisée. Le plan d'action a fait l'objet d'une analyse de la durabilité, qui a été approuvée en juillet 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	En cours de réalisation. Les travaux ont débuté au cours de l'année 2025 et se poursuivent.

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
Manque de connaissances du personnel concernant l'article 61.3 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> , 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	Réalisée. Une manchette intranet sur l'approvisionnement accessible a été publiée le 2 décembre 2025.
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		Consultations réalisées	Mars 2026	Réalisée. Les personnes ayant déclaré leur handicap sont rencontrées dès leur arrivée; une discussion en lien avec leurs besoins est effectuée à ce moment.

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Collaboration	Indicateur	Échéancier	État de réalisation
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 la plateforme 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	Réalisée. Des pratiques opérationnelles sont en place pour soutenir l'accessibilité des communications téléphoniques. Lorsqu'une difficulté de communication est constatée, les agents procèdent à un rappel et orientent les clients, au besoin, vers la boîte courriel <i>renseignements</i> afin d'assurer des échanges clairs et complets. L'utilisation ponctuelle de la plateforme Teams, permettant la transcription des échanges, est également connue des agentes et agents comme autre solution. Ces mesures, combinées à l'utilisation d'équipements adaptés par les clients, permettent d'assurer une réponse adéquate aux besoins exprimés.

Plaintes

Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE

Du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026, 62 objets de plaintes relatifs à l'intégration d'un enfant handicapé en SGEE ont été reçus et enregistrés par la DPI, comparativement à 53 objets de plaintes reçus pendant la période allant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

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

ANNÉE	REFUS D'ACCÈS	EXPULSION	UTILISATION DE L'AISG	TOTAL
2025-2026	0	3	59	62
2024-2025	0	0	53	53
2023-2024	0	2	26	28
2022-2023	0	13	25	38
2021-2022	0	6	22	28

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 2025-2026, le CRC 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 2025-2026, 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 2025-2026 aucune demande qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

Coordination de services aux personnes handicapées

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

- de la communication entre l'OPHQ et le Ministère pour toute question concernant les personnes handicapées;
- du respect et de la mise en œuvre des obligations du Ministère conformément à la Loi;
- du suivi des mesures favorisant l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées, que ce soit celles relevant de ses champs de responsabilité ou celles destinées au public en général ou à 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 Quebec.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.

