



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020

MINISTÈRE
DES FINANCES



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020

MINISTÈRE

DES FINANCES

Plan d'action à l'égard des
personnes handicapées – 2019-2020

Dépôt légal – Janvier 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISSN 2369-5927 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2020

Table des matières

Contexte	1
Objectif.....	1
Portrait de l'organisation	2
Mission générale du ministère des Finances	2
Clients et partenaires.....	2
Services à la population	2
Employés	2
Engagement du Ministère.....	3
Personne responsable du Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées	4
Bilan des mesures prises par le Ministère en 2018-2019	5
Suivi annuel du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux de la politique À part entière	16
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	20
Mesures prévues pour 2019-2020.....	21
Adoption et diffusion du plan d'action.....	32
Coordonnées pour joindre un représentant du Ministère	32

Contexte

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a été modifiée substantiellement le 17 décembre 2004. Parmi ses dispositions, l'article 61.1 prévoit que les ministères et organismes de cinquante employés et plus doivent produire et rendre public un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Ce plan doit établir la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité du ministère ou de l'organisme concerné et décrire les mesures prises afin de réduire ces obstacles. Le dernier plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PPH) du ministère des Finances venait à échéance en mars 2019. Le bilan présenté dans le Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées portera donc sur les actions prévues au PPH 2018-2019.

Objectif

L'objectif de la Loi est de réduire les difficultés d'accès de la population aux services du Ministère, de même que celles rencontrées par les employés handicapés du Ministère. Le plan d'action 2019-2020 du Ministère, qui inclut les activités du Fonds de financement et de Financement-Québec, s'inscrit dans cette perspective et vise à établir le bilan des démarches entreprises depuis 2018 par le Ministère pour atteindre l'objectif précité. Il établit également les mesures qui seront privilégiées par le Ministère à cet égard jusqu'au 31 mars 2020. Enfin, ce plan vise à assurer le suivi du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux de la politique À part entière, qui sont sous la responsabilité du Ministère. Afin de faciliter la réalisation des mesures envisagées, un responsable du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été désigné au sein de la Direction des ressources humaines du Ministère.

Portrait de l'organisation

Mission générale du ministère des Finances

La Loi sur le ministère des Finances confère au ministre la mission de conseiller le gouvernement en matière financière et de favoriser le développement économique. À ces fins, le ministère des Finances appuie le ministre en élaborant et en proposant des politiques dans les domaines économique, fiscal, budgétaire et financier. Également, il élabore et propose des mesures d'aide financière et d'incitation fiscale afin de favoriser et de soutenir la croissance de l'économie, de l'investissement et de l'emploi.

Clients et partenaires

La clientèle du Ministère comprend, d'une part, les ministères et organismes et, d'autre part, avec les services d'Épargne Placements Québec, les personnes physiques, les sociétés ou personnes morales, les successions, les fondations et les fiducies domiciliées au Québec.

Services à la population

Les services rendus directement à la population par le Ministère concernent essentiellement ceux d'Épargne Placements Québec et visent les personnes physiques, les sociétés ou personnes morales, les successions, les fondations et les fiducies domiciliées au Québec.

Employés

Au 31 mars 2019, le Ministère comptait 582 employés. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein du Ministère était de 1 %.

Engagement du Ministère

Le Ministère accorde une grande importance à la qualité des services à la clientèle et à l'environnement de travail dans lequel évolue son personnel. À ce titre, le Ministère s'engage à ce que ses services soient offerts par un personnel courtois, professionnel et respectueux. Il reconnaît aussi l'importance des demandes soumises par les personnes handicapées et, par conséquent, souhaite y répondre de façon rigoureuse. En ce sens, il s'engage à tenir compte des commentaires reçus relativement aux services offerts afin de les améliorer.

Avec ce plan d'action, le Ministère s'engage à offrir des services accessibles à sa clientèle ainsi qu'un environnement de travail accessible à ses employés en favorisant, pour ce faire, l'intégration des personnes handicapées.

Personnes responsables du Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du présent plan d'action a été confié à la Direction des ressources humaines du Ministère.

Pour l'élaboration de ce plan, la Direction des ressources humaines a collaboré avec la Direction des communications, la Direction des ressources matérielles, la Direction de la gestion de la main-d'œuvre et des relations du travail, la Direction principale de la sécurité et des systèmes d'information, la Direction principale des produits d'épargne et du suivi et de la comptabilisation des transactions financières, la Direction du secrétariat général et de la coordination ministérielle, le Secteur du droit fiscal, de l'optimisation des revenus et des politiques locales et autochtones, et le Secteur des politiques aux particuliers et de l'économique.

La personne nommée à titre de responsable des services aux personnes handicapées est Julie Brindamour, technicienne en santé des personnes au travail à la Direction des ressources humaines.

Ses coordonnées sont :

Direction des ressources humaines
Ministère des Finances
8, rue Cook, bureau 1.22
Québec (Québec) G1R 0A4
Téléphone : 418 528-0008
Courriel : julie.brindamour@finances.gouv.qc.ca

Bilan des mesures prises par le Ministère en 2018-2019

COMMUNICATIONS

Accessibilité Web

Diffusion de la documentation en version accessible

Service téléphonique adapté

SENSIBILISATION

Information sur l'accueil d'une personne handicapée au sein du personnel

Sensibilisation du personnel à la réalité et au potentiel des personnes handicapées

LIEUX DE TRAVAIL

Sécurité en cas d'urgence

Santé physique et psychologique

Accessibilité de l'ensemble des édifices du Ministère

MESURES ÉCONOMIQUES ET FISCALES

Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec

Révision des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)

COMMUNICATIONS

Accessibilité Web

[Obstacle n° 1 : Accessibilité Web – Standards d'accessibilité](#)

[Obstacle n° 2 : Publications non accessibles](#)

Obstacle n° 1 : Accessibilité Web – Standards d'accessibilité

Certaines sections du site Web contenant des publications ne respectent pas les standards d'accessibilité Web.

Objectif

S'assurer que le site Web du Ministère réponde plus largement aux standards d'accessibilité.

Mesure retenue

Améliorer davantage l'interface du site Web pour faciliter aux personnes handicapées l'accès à certains outils téléchargeables ainsi que leur utilisation.

Indicateur de résultats

Processus poursuivi

Atteinte du résultat ou état de réalisation de la mesure

Non débuté, en attente de l'aval du ministère du Conseil exécutif

Suites à donner

Les standards d'accessibilité seront appliqués lorsqu'il y aura des ajouts de pages ou des nouvelles sections.

Obstacle n° 2 : Publications non accessibles

Certaines sections du site Web contenant des publications ne sont pas accessibles.

Objectif

S'assurer que les publications de la section *Centre de presse* du site Web du Ministère répondent plus largement aux standards d'accessibilité.

Mesure retenue n° 1

Rendre accessible le document *Mise à jour économique en bref* lors de sa prochaine publication en 2018.

Indicateur de résultats

La *Mise à jour économique en bref* de l'automne 2018 est disponible en version accessible.

Atteinte du résultat ou état de réalisation de la mesure

Résultat atteint

Suites à donner

Poursuite des travaux en 2019-2020.

Mesure retenue n° 2

Rendre en partie accessible le document *Rapport préélectoral* lors de sa publication en 2018.

Indicateur de résultats

Le rapport préélectoral 2018 est en partie disponible en version accessible

Atteinte du résultat ou état de réalisation de la mesure

Résultat atteint

Suites à donner

Reconduite de cette mesure en prévision des prochaines élections.

Mesure retenue n° 3

S'assurer que le gabarit du *Discours sur le budget en bref* permet un traitement optimal du document

Indicateur de résultats

Le gabarit du *Discours sur le budget en bref* permet un traitement optimal du document

Atteinte du résultat ou état de réalisation de la mesure

Résultat atteint

Suites à donner

Poursuite des travaux 2019-2020

Diffusion de la documentation en version accessible

Obstacle

Certains documents ne sont pas disponibles en version accessible.

Objectif

Être en mesure de fournir sur demande, conformément à la politique gouvernementale, la documentation produite par le Ministère dans une version qui convient à la personne ayant émis la demande.

Mesure retenue

Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents produits par le Ministère en une version accessible.

Indicateurs de résultats

Taux de traitement des demandes et des plaintes reçues concernant la production d'un document accessible.

Atteinte du résultat ou état de réalisation de la mesure

Aucune demande ni aucune plainte reçue en 2018-2019.

Suites à donner

Reconduction de la mesure.

Service téléphonique adapté

Obstacle n° 1 : Communications téléphoniques adaptées – Clients d'Épargne Placements Québec

Obstacle n° 2 : Communications téléphoniques adaptées – Personnel avec incapacité liée à l'audition

Obstacle n° 1 : Communications téléphoniques adaptées – Clients d'Épargne Placements Québec

Les communications téléphoniques peuvent constituer un obstacle à la bonne communication pour les citoyennes et citoyens clients d'Épargne Placements Québec ayant une déficience auditive.

Objectif

Assurer des communications téléphoniques adaptées aux limitations des citoyennes et citoyens clients d'Épargne Placements Québec ayant une incapacité liée à l'audition

Mesure retenue

Utiliser les services de fournisseurs de relais afin de pouvoir communiquer avec les personnes disposant d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS)

Indicateur de résultats

Nombre d'utilisations du service de relais et de plaintes émises par la clientèle

Atteinte du résultat ou état de réalisation de la mesure

37 interventions auprès de personnes malentendantes ont été réalisées durant la période (appels entrants et sortants). Un service de relais ou la communication avec un procureur est effectué. Aucune plainte n'a été formulée à ce sujet.

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Obstacle n° 2 : Communications téléphoniques adaptées – Personnel avec incapacité liée à l'audition

Les communications téléphoniques peuvent constituer un obstacle à la bonne communication pour le personnel ayant une incapacité liée à l'audition.

Objectif

Assurer des communications téléphoniques adaptées aux limitations du personnel ayant une incapacité liée à l'audition

Mesure retenue

Intégrer, lorsque nécessaire, un dispositif de réduction des distorsions au téléphone des employés ayant une incapacité liée à l'audition

Indicateur de résultats

Distribution du dispositif au besoin

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Réception d'aucune requête cette année concernant des dispositifs ou fonctionnalités visant le support au personnel ayant des incapacités auditives. Le processus voulant que chaque demande soit référée aux ressources humaines pour évaluation ergonomique est toujours opérationnel.

Suites à donner

Reconduction de la mesure.

SENSIBILISATION

Information sur l'accueil d'une personne handicapée au sein du personnel

Obstacle

L'arrivée d'une personne handicapée au sein du personnel peut ne pas être connue par certains services concernés.

Objectif

Faire connaître l'arrivée d'une nouvelle personne handicapée au sein du personnel afin que chaque service concerné puisse prendre les mesures adéquates

Mesure retenue

Assurer, par l'intermédiaire des techniciennes en dotation, la transmission à l'ergonome de l'information relative à l'arrivée d'une personne handicapée au sein du personnel

Indicateur de résultats

Comparaison entre le nombre de nouvelles personnes handicapées au sein du personnel et le nombre de noms transmis à l'ergonome

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

La personne handicapée embauchée cette année au MFQ a été prise en charge par la responsable de l'ergonomie pour l'adaptation de son poste de travail.

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Sensibilisation du personnel à la réalité et au potentiel des personnes handicapées

Obstacle n° 1 : Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées

La réalité des personnes handicapées et les mesures favorisant leur intégration sont méconnues.

[Objectif n° 1 : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées](#)

[Objectif n° 2 : Sensibiliser le personnel](#)

[Objectif n° 3 : Sensibiliser la Direction du développement, de la santé et des relations du travail](#)

Objectif n° 1 : Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées – Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Faire connaître le Plan d'action 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées au personnel du Ministère

Mesure retenue n° 1

Publier, dès son adoption, le plan d'action sur le site Web et dans l'intranet du Ministère

Indicateur de résultats

Diffusion du plan d'action 2018-2019

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Le plan d'action a été publié sur le site Internet ministériel

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Mesure retenue n° 2

Diffuser une manchette afin d'informer le personnel de la publication du plan d'action et l'inviter à en prendre connaissance

Indicateur de résultats

Diffusion d'une manchette

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

La manchette a été publiée le 19 décembre 2018 dans l'intranet du Ministère

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Objectif n° 2 : Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées – Sensibiliser le personnel

Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées

Mesure retenue n° 1

Diffuser dans l'intranet une manchette à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées 2018

Indicateur de résultats

Une manchette est diffusée à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Manchette publiée le 3 décembre 2018 dans l'intranet du Ministère

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Mesure retenue n° 2

Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées

Indicateur de résultats

Une manchette est diffusée à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Manchette publiée le 1^{er} juin 2018 dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Objectif no 3 : Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées – Sensibiliser la Direction du développement, de la santé et des relations du travail

Sensibiliser le personnel de la Direction du développement, de la santé et des relations du travail à la réalité des personnes handicapées

Mesure retenue

S'assurer que le bulletin *Express-O* est consulté par l'équipe de la Direction du développement, de la santé et des relations du travail

Indicateur de résultats

Au moins une personne de la Direction du développement, de la santé et des relations du travail abonnée au bulletin *Express-O*

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Une personne de la Direction du développement, de la santé et des relations du travail est abonnée au bulletin *Express-O*

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Obstacle n° 2 : Environnement de travail – Environnement de travail fonctionnel

L'environnement de travail ne répond pas toujours aux incapacités liées à un handicap.

Objectif

Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces

Mesure retenue n° 1

Sensibiliser la Direction du développement, de la santé et des relations du travail, à l'aide du bulletin *l'Approvisionnement accessible*, aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessibles

Indicateur de résultats

Au moins une personne de la Direction du développement, de la santé et des relations du travail abonnée au bulletin *l'Approvisionnement accessible*

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Personne responsable du service d'ergonomie abonnée

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Mesure retenue n° 2

Sensibiliser la Direction des ressources matérielles, à l'aide du bulletin *l'Approvisionnement accessible*, aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible

Indicateur de résultats

Au moins une personne de la Direction des ressources matérielles est abonnée au bulletin *l'Approvisionnement accessible*

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

La Direction s'assure qu'au moins une personne est abonnée au bulletin *l'Approvisionnement accessible*

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Obstacle n° 3 : Méconnaissance des gestionnaires – Sensibiliser les gestionnaires

Les gestionnaires du Ministère ne connaissent pas toujours les mesures incitatives à l'embauche de personnes handicapées.

Objectif

Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Mesure retenue

Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires du Ministère

Indicateur de résultats

Relance effectuée auprès des gestionnaires

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Le 10 octobre 2018, les gestionnaires ont été sensibilisés à ce programme et ont été invités à présenter des projets d'emploi. Une conseillère se rendait également disponible pour les aider. Les CGRH de la DRH ont aussi été sollicités pour en discuter avec les gestionnaires qu'ils accompagnent. Par contre, malgré ces démarches, aucun projet n'a été déposé cette année.

Suites à donner

Maintien de l'objectif et de la mesure

LIEUX DE TRAVAIL

Sécurité en cas d'urgence

Obstacle – Assurer une évacuation efficace pour tous

[Mesure n° 1 : Assurer une évacuation efficace pour tous – Système d'évacuation](#)

[Mesure n° 2 : Assurer une évacuation efficace pour tous – Protocole d'urgence](#)

L'évacuation des édifices, en cas d'urgence, peut être difficile pour certaines personnes handicapées.

Objectif

Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps.

Mesure retenue n° 1 – Système d'évacuation

S'assurer que les responsables des mesures d'urgence de chaque édifice veillent à ce que les systèmes d'évacuation répondent en tout temps aux besoins particuliers des personnes handicapées

Indicateur de résultats

Les systèmes d'évacuation répondent aux besoins du personnel handicapé (par exemple : présence d'un fauteuil roulant, là où nécessaire)

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Tous les systèmes sont en place pour répondre aux besoins des personnes handicapées en cas d'évacuation

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Mesure retenue n° 2 : Protocole d'urgence

S'assurer que les responsables des mesures d'urgence de chaque édifice veillent à ce que les protocoles d'évacuation répondent en tout temps aux besoins particuliers des personnes handicapées

Indicateurs de résultats

Les protocoles d'évacuation répondent aux besoins du personnel handicapé

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Les membres de l'équipe des mesures d'urgence connaissent les protocoles spécifiques pour les personnes handicapées (cartable mesures d'urgence).

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Santé physique et psychologique

[Obstacle n° 1 : Besoins engendrés](#)

[Obstacle n° 2 : Accessibilité des services de santé](#)

Obstacle n° 1 : Besoins engendrés

L'environnement de travail ne répond pas toujours aux besoins engendrés par une incapacité liée à un handicap

Objectif

Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces

Mesure retenue n° 1

Adapter l'environnement et les outils de travail afin de répondre aux besoins des employés handicapés

Indicateur de résultats

Comparaison entre le nombre de demandes d'adaptation reçues et le nombre de mesures de soutien fournies

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Étant donné qu'il n'y a eu aucune demande d'adaptation, aucune mesure de soutien n'a été fournie

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Obstacle n° 2 : Accessibilité des services

L'accessibilité des services de santé peut être restreinte en raison d'incapacités liées à la mobilité de certaines personnes.

Objectif

Rendre les services de santé accessibles aux personnes handicapées du Ministère.

Mesure retenue n° 1

Proposer un déplacement du professionnel de la santé lorsque la mobilité réduite de l'employé le justifie

Indicateur de résultats

La possibilité de déplacement du professionnel de la santé figure clairement sur la liste aide-mémoire déposée dans le site intranet ministériel.

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Résultat atteint

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Mesure retenue n° 2

La conseillère en santé du MFQ effectue un suivi annuel auprès de toutes les personnes handicapées du Ministère

Indicateur de résultats

Toutes les personnes handicapées du Ministère ont été contactées par la conseillère en santé

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Résultat atteint

Suites à donner

Reconduction de la mesure

Accessibilité de l'ensemble des édifices du Ministère

Obstacle

Tous les édifices du Ministère doivent être accessibles en tout temps aux personnes handicapées.

Objectif

Avoir des immeubles faciles d'accès pour les employés et les clients handicapés : rampes d'accès, portes automatiques, ascenseurs accessibles, stationnements réservés

Mesure retenue

S'assurer que les installations techniques mises en place pour permettre l'accès des personnes handicapées sont régulièrement inspectées, conformément aux règlements et aux notifications techniques

Indicateur de résultats

Respect du calendrier d'entretien ou de vérification

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Selon le cas, le propriétaire confirme que les installations sont inspectées et entretenues mensuellement et que les réparations sont effectuées au besoin

Suites à donner

Reconduction de la mesure

MESURES ÉCONOMIQUES ET FISCALES

[Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec](#)

[Révision des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels](#)

Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec

Obstacle

Certaines mesures élaborées par le Ministère peuvent avoir d'importantes conséquences sur les personnes handicapées.

Objectif

Avoir accès aux recommandations de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) lors de l'élaboration de mesures pouvant avoir d'importantes conséquences sur les personnes handicapées

Mesure retenue

Consulter la ministre responsable de l'application de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, par l'intermédiaire de l'OPHQ, lors de l'élaboration de mesures prévues, dans les lois et règlements, qui pourraient avoir d'importantes conséquences sur les personnes handicapées, conformément à l'article 61.2 de la Loi

Indicateur de résultats

La ministre est consultée lorsque nécessaire

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

En 2018-2019, il y a eu un assouplissement au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE). Étant donné qu'il ne s'agissait pas d'une nouvelle mesure, la ministre n'a pas été consultée.

Suites à donner

Le ministre sera consulté si nécessaire

Révision des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)

Obstacle – Critères du SEHNSE

À la suite d'un examen des demandes d'admissibilité refusées, il est apparu que certains enfants, à l'égard desquels le SEHNSE n'est pas versé, présentaient des incapacités très importantes.

Objectif n° 1

Assouplir certains critères d'admissibilité au SEHNSE

Mesure retenue

Annoncer un assouplissement des critères d'admissibilité au SEHNSE, rétroactif à avril 2016

Indicateurs de résultats

L'assouplissement des critères d'admissibilité au SEHNSE ainsi que sa rétroactivité à avril 2016 sont annoncés

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Le 20 juin 2018, l'assouplissement des critères d'admissibilité au SEHNSE ainsi que sa rétroactivité à avril 2016 ont été annoncés.

Suites à donner

Objectif atteint, terminé

Objectif n° 2

Évaluer la portée de l'aide fiscale offerte aux familles dont les enfants présentent des limitations exceptionnelles ou très importantes à leurs habitudes de vie

Mesure retenue

Rédiger un bilan des premières années du SEHNSE

Indicateur de résultats

Document à produire

Atteinte du résultat ou état de la réalisation de la mesure

Des travaux portant sur la portée de l'aide fiscale offerte aux familles d'enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels ont été réalisés. Retraite Québec a produit un bilan du SEHNSE dans le cadre de la réalisation des projections financières du crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles.

Suites à donner

Poursuivre les travaux concernant l'aide offerte aux familles d'enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels et plus particulièrement sur l'écart d'aide offerte aux familles naturelles d'enfants handicapés et aux familles d'accueil

Suivi annuel du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux de la politique À part entière

ENGAGEMENT

3. Réaliser des travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ, MSSS

Échéance

2019

État de la réalisation

En cours de réalisation

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Le MFQ n'a pas encore été sollicité par l'OPHQ pour la réalisation de ce dossier.

Étape n° 1 de l'engagement

Établir une priorisation des programmes, des mesures et des services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ, MSSS

Échéance

2015

État de la réalisation

Réalisé

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Source : *Suivi des engagements – 2016-2017*

Étape n° 2 de l'engagement

Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ, MSSS

Échéance

2017

État de la réalisation

En cours de réalisation

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

En 2018, le MFQ a été interpellé par l'OPHQ dans le cadre du projet visant le développement d'outils et de moyens concrets pour soutenir la simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

Plus précisément, le MFQ a :

- validé le contenu de fiches synthèses, complétées par l'OPHQ, portant sur des programmes et des mesures dont le MFQ est responsable;
- validé un tableau portant sur le cadre légal et administratif de ces programmes et mesures;
- rencontré l'OPHQ au sujet de ce projet.

Étape n° 3 de l'engagement

Analyser des pistes de solutions et faire des recommandations

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ, MSSS

Échéance

2019

État de la réalisation

En cours de réalisation

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Le MFQ n'a pas été interpellé par l'OPHQ à ce sujet.

ENGAGEMENT

19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ

Échéance

2019

État de la réalisation

En cours de réalisation

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Le MFQ n'a pas été interpellé par l'OPHQ à ce sujet.

Un inventaire des mesures de soutien du revenu a toutefois été réalisé par l'OPHQ.

ENGAGEMENT

20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ, MSSS

Échéance

2019

État de la réalisation

En cours de réalisation

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Le MFQ n'a pas encore été sollicité sur ce dossier par l'OPHQ

Étape de réalisation

Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille

Responsable

OPHQ

Collaborateurs

MTESS, MFQ, MSSS

Échéance

2018

État de la réalisation

En cours de réalisation

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Le MFQ n'a pas encore été sollicité sur ce dossier par l'OPHQ.

ENGAGEMENT

35. Analyser la possibilité de bonifier le crédit d'impôt non remboursable pour déficience grave et prolongée

Responsable

MFQ

Échéance

2016

État de la réalisation

Réalisé

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Source : *Suivi des engagements – 2016-2017*

ENGAGEMENT

36. Analyser les conditions d'admissibilité au crédit d'impôt pour déficience grave et prolongée et au supplément pour enfant handicapé

Responsable

MFQ

Échéance

2017

État de la réalisation

Réalisé

Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

Source : *Suivi des engagements – 2017-2018*

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Un obstacle représente tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche une personne de réaliser une habitude de vie, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap. Le plan d'action 2019-2020 vise à fournir des solutions pour éliminer plusieurs obstacles présents dans l'environnement physique et dans l'environnement social de ces personnes.

De façon plus précise, ce plan d'action prend en compte l'accessibilité de l'information, la difficulté d'accès physique à certains lieux publics, la méconnaissance des caractéristiques des personnes handicapées, leur environnement de travail, leur productivité et le manque d'attractivité du marché du travail inhérent aux conséquences des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

L'accessibilité de l'information, la consultation d'informations écrites et les communications, notamment par téléphone, peuvent constituer des obstacles à la bonne communication avec les personnes handicapées.

De plus, l'arrivée d'une personne handicapée au sein du personnel peut ne pas être connue de certains services qui pourraient jouer un rôle dans l'accueil de cette personne.

Les caractéristiques des personnes handicapées, leur réalité au quotidien et les mesures favorisant leur intégration sont souvent méconnues. En outre, tous les gestionnaires du Ministère ne connaissent pas nécessairement les mesures incitatives à l'embauche des personnes handicapées.

Quant à l'environnement de travail, l'accès des employés handicapés à leur lieu de travail ainsi qu'à certains services, tels que les services de santé, peut être restreint en raison d'incapacités liées à la mobilité de certaines de ces personnes. Le Ministère doit par conséquent s'assurer que tous ses édifices sont accessibles en tout temps aux personnes handicapées et doit leur assurer un plein accès aux services offerts en milieu de travail. De plus, l'évacuation des édifices en cas d'urgence peut être difficile pour certaines personnes handicapées. Enfin, l'environnement de travail lui-même ne répond pas toujours aux besoins engendrés par une incapacité liée à un handicap et peut nuire à la productivité des personnes handicapées.

Mesures prévues pour 2019-2020

COMMUNICATIONS

Accessibilité Web

Diffusion de la documentation en version accessible

Service téléphonique adapté

SENSIBILISATION

Information sur l'accueil d'une personne handicapée au sein du personnel

Sensibilisation du personnel à la réalité et au potentiel des personnes handicapées

LIEUX DE TRAVAIL

Sécurité en cas d'urgence

Santé physique et psychologique

Accessibilité à l'ensemble des édifices du Ministère

MESURES ÉCONOMIQUES ET FISCALES

Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec

Révision des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)

COMMUNICATIONS

Accessibilité Web

[Obstacle n° 1 : Accessibilité Web – Standards d'accessibilité](#)

[Obstacle n° 2 : Publications non accessibles](#)

Obstacle n° 1 : Accessibilité Web – Standards d'accessibilité

Certaines sections du site Web ne respectent pas les standards d'accessibilité Web.

Objectif

S'assurer que le site Web du Ministère répond plus largement aux standards d'accessibilité

Mesure retenue n° 1

Améliorer l'interface du site Web pour faciliter aux personnes handicapées l'accès à certains outils téléchargeables ainsi que leur utilisation

Indicateur de résultats

Processus poursuivi

Échéance

31 mars 2020

Mesure retenue n° 2

Réviser la structure de la page d'accueil du site afin de respecter les standards d'accessibilité et d'en faciliter la navigabilité

Indicateurs de résultats

Page d'accueil qui respecte les standards d'accessibilité et navigabilité plus facile

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des communications

Obstacle n° 2 : Publications non accessibles

Certaines sections du site Web ne sont pas accessibles.

Objectif

S'assurer que les publications de la section Centre de presse du site Web du Ministère répondent plus largement aux standards d'accessibilité

Mesure retenue n° 1

Rendre en partie accessible le document *Le point en bref – Automne 2019* lors de sa prochaine publication en 2019

Indicateur de résultats

Disponibilité du *Point en bref* de l'automne 2019

Échéance

Décembre 2019

Responsable

Direction des communications

Mesure retenue n° 2

Modifier le gabarit du *Budget en bref* afin d'optimiser le traitement du document

Indicateur de résultats

Modification du gabarit du *Budget en bref*

Échéance

Poursuite des travaux en 2019-2020

Responsable

Direction des communications

Mesure retenue n° 4

Modifier le gabarit du *Discours sur le budget* afin d'optimiser le traitement du document

Indicateur de résultats

Modification du gabarit du *Discours sur le budget*

Échéance

Poursuite des travaux en 2019-2020

Responsable

Direction des communications

Diffusion de la documentation en version accessible

Obstacle

Certains documents ne sont pas disponibles en version accessible.

Objectif

Être en mesure de fournir sur demande, conformément à la politique gouvernementale, la documentation produite par le Ministère dans une version qui convient à la personne ayant émis la demande

Mesure retenue

Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents produits par le Ministère en une version accessible

Indicateur de résultats

Taux de traitement des demandes et des plaintes reçues concernant la production d'un document accessible

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des communications

Service téléphonique adapté

[Obstacle n° 1 : Communications téléphoniques adaptées – Clients d'Épargne Placements Québec](#)

[Obstacle n° 2 : Communications téléphoniques adaptées – Personnel ayant une incapacité liée à l'audition](#)

Obstacle n° 1 : Communications téléphoniques adaptées – Clients d'Épargne Placements Québec

Les communications téléphoniques peuvent constituer un obstacle à la bonne communication pour les citoyennes et citoyens clients d'Épargne Placements Québec ayant une déficience auditive.

Objectif

Assurer des communications téléphoniques adaptées aux limitations des citoyennes et citoyens clients d'Épargne Placements Québec ayant une incapacité liée à l'audition

Mesure retenue

Utiliser les services de fournisseurs de relais afin de pouvoir communiquer avec les personnes disposant d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS)

Indicateurs de résultats

Nombre d'utilisations du service de relais correspondant au nombre de demandes reçues et nombre de plaintes émises par la clientèle

Échéance

31 mars 2019

Responsable

Direction principale des produits d'épargne, du suivi et de la comptabilisation des transactions financières

Obstacle n° 2 : Communications téléphoniques adaptées – Personnel ayant une incapacité liée à l'audition

Les communications téléphoniques peuvent constituer un obstacle à la bonne communication pour le personnel ayant une incapacité liée à l'audition.

Objectif

Assurer des communications téléphoniques adaptées aux limitations du personnel ayant une incapacité liée à l'audition

Mesure retenue

Intégrer, lorsque nécessaire, un dispositif de réduction des distorsions au téléphone des employés ayant une incapacité liée à l'audition

Indicateur de résultats

Distribution du dispositif, au besoin

Échéance

31 mars 2020

Responsables

Direction principale de la sécurité et des systèmes d'information avec la collaboration de la Direction des ressources humaines

SENSIBILISATION

Information sur l'accueil d'une personne handicapée au sein du personnel

Obstacle

L'arrivée d'une personne handicapée au sein du personnel peut ne pas être connue par certains services concernés.

Objectif

Faire connaître l'arrivée d'une nouvelle personne handicapée au sein du personnel afin que chaque service concerné puisse prendre les mesures adéquates

Mesure retenue

Assurer, par l'intermédiaire des techniciennes en dotation, la transmission à la personne responsable de l'ergonomie de l'information relative à l'arrivée d'une nouvelle personne handicapée au sein du personnel

Indicateur de résultats

Comparaison entre le nombre de nouvelles personnes handicapées au sein du personnel et le nombre de noms transmis à la personne responsable de l'ergonomie

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction de la gestion de la main-d'œuvre et des relations du travail

Sensibilisation du personnel à la réalité et au potentiel des personnes handicapées

Obstacle n° 1 : Méconnaissance de la réalité des personnes handicapées

La réalité des personnes handicapées et les mesures favorisant leur intégration sont méconnues.

[Objectif n° 1 : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées](#)

[Objectif n° 2 : Sensibiliser le personnel](#)

[Objectif n° 3 : Sensibiliser la Direction des ressources humaines](#)

Objectif n° 1 : Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Faire connaître le Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées au personnel du Ministère

Mesure retenue n° 1

Publier dès son adoption le plan d'action sur le site Web et dans l'intranet du Ministère

Indicateur de résultats

Diffusion du plan d'action 2019-2020

Échéance

Automne 2019

Responsable

Direction des ressources humaines

Mesure retenue n° 2

Diffuser une manchette afin d'informer le personnel de la publication du Plan d'action et l'inviter à en prendre connaissance

Indicateur de résultats

Diffusion d'une manchette

Échéance

Automne 2019

Responsable

Direction des ressources humaines

Objectif n° 2 : Sensibiliser le personnel

Sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées

Mesure retenue n° 1

Diffuser dans l'intranet une manchette à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées 2019

Indicateur de résultats

Manchette diffusée à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées 2019

Échéance

3 décembre 2019

Responsable

Direction des ressources humaines

Mesure retenue n° 2

Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées

Indicateur de résultats

Manchette diffusée à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées

Échéance

1^{er} juin 2019

Responsable

Direction des ressources humaines

Objectif n° 3 : Sensibiliser la Direction des ressources humaines

Sensibiliser le personnel de la Direction des ressources humaines à la réalité des personnes handicapées

Mesure retenue

S'assurer que le bulletin *Express-O* est consulté par l'équipe de la Direction des ressources humaines

Indicateur de résultats

Trois personnes de la Direction des ressources humaines abonnées au bulletin *Express-O*

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources humaines

Obstacle n° 2 : Environnement de travail – Environnement de travail fonctionnel

L'environnement de travail ne répond pas toujours aux incapacités liées à un handicap.

Objectif

Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces

Mesure retenue n° 1

Sensibiliser la Direction des ressources humaines, à l'aide du bulletin *l'Approvisionnement accessible*, aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible

Indicateur de résultats

La personne responsable de l'ergonomie et la personne ressource en adaptation de poste sont abonnées au bulletin *l'Approvisionnement accessible*.

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources humaines

Mesure retenue n° 2

Sensibiliser la Direction des ressources matérielles, à l'aide du bulletin *l'Approvisionnement accessible*, aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible

Indicateur de résultats

Au moins une personne de la Direction des ressources matérielles est abonnée au bulletin *l'Approvisionnement accessible*

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources matérielles

Obstacle n° 3 : Méconnaissance des gestionnaires – Sensibiliser les gestionnaires

Les gestionnaires du Ministère ne connaissent pas toujours les mesures incitatives à l'embauche de personnes handicapées.

Objectif

Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Mesure retenue

Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires du Ministère

Indicateur de résultats

Relance effectuée auprès des gestionnaires

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction de la gestion de la main-d'œuvre et des relations de travail

LIEUX DE TRAVAIL

Sécurité en cas d'urgence

Obstacle – Assurer une évacuation efficace pour tous

[Mesure n° 1 : Assurer une évacuation efficace pour tous – Système d'évacuation](#)

[Mesure n° 2 : Assurer une évacuation efficace pour tous – Protocole d'urgence](#)

L'évacuation des édifices, en cas d'urgence, peut être difficile pour certaines personnes handicapées.

Objectif

Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps

Mesure retenue n° 1 – Système d'évacuation

S'assurer que les responsables des mesures d'urgence de chaque édifice veillent à ce que les systèmes d'évacuation répondent en tout temps aux besoins particuliers des personnes handicapées

Indicateur de résultats

Les systèmes d'évacuation répondent aux besoins du personnel handicapé (par exemple : présence d'un fauteuil roulant là où nécessaire)

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources matérielles

Mesure retenue n° 2 – Protocole d'urgence

S'assurer que les responsables des mesures d'urgence de chaque édifice veillent à ce que les protocoles d'évacuation répondent en tout temps aux besoins particuliers des personnes handicapées

Indicateur de résultats

Les protocoles d'évacuation répondent aux besoins du personnel handicapé

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources matérielles

Santé physique et psychologique

Obstacle n° 1 – Besoins engendrés

Obstacle n° 2 – Accessibilité des services de santé

Obstacle n° 1 – Besoins engendrés

L'environnement de travail ne répond pas toujours aux besoins engendrés par une incapacité liée à un handicap.

Objectif

Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces

Mesure retenue

Adapter l'environnement et les outils de travail afin de répondre aux besoins des membres du personnel handicapé

Indicateur de résultats

Comparaison entre le nombre de demandes d'adaptation reçues et le nombre de mesures de soutien fournies

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources humaines

Obstacle n° 2 : Accessibilité des services de santé

L'accessibilité des services de santé peut être restreinte en raison d'incapacités liées à la mobilité de certaines personnes.

Objectif

Rendre les services de santé accessibles aux personnes handicapées du Ministère

Mesure retenue n° 1

Proposer un déplacement du professionnel de la santé lorsque la mobilité réduite de l'employé le justifie

Indicateur de résultats

Possibilité de déplacement du professionnel de la santé qui figure clairement dans le site intranet du Ministère

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources humaines

Mesure retenue n° 2

S'assurer que la conseillère en santé du MFQ effectue un suivi annuel auprès de toutes les personnes handicapées du Ministère

Indicateur de résultats

Toutes les personnes handicapées du Ministère ont été contactées par la conseillère en santé

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources humaines

Mesure retenue n° 3

Modifier l'emplacement de la section réservée aux personnes handicapées dans l'intranet, dans l'objectif de la rendre plus visible

Indicateur de résultats

Section réservée aux personnes handicapées dans l'intranet plus visible

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources humaines

Accessibilité à l'ensemble des édifices du Ministère

Tous les édifices du Ministère doivent être accessibles en tout temps aux personnes handicapées.

Objectif

Avoir des immeubles faciles d'accès pour les employés et les clients handicapés : rampes d'accès, portes automatiques, ascenseurs accessibles, stationnements réservés

Mesure retenue

S'assurer que les installations techniques mises en place pour permettre l'accès des personnes handicapées sont régulièrement inspectées, conformément aux règlements et aux notifications techniques

Indicateur de résultats

Respect du calendrier d'entretien ou de vérification

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction des ressources matérielles

MESURES ÉCONOMIQUES ET FISCALES

[Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec](#)

[Révision des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels](#)

Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec

Obstacle

Certaines mesures élaborées par le Ministère peuvent avoir d'importantes conséquences sur les personnes handicapées.

Objectif

Avoir accès aux recommandations de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) lors de l'élaboration de mesures pouvant avoir d'importantes conséquences sur les personnes handicapées

Mesure retenue

Consulter le ministre responsable de l'application de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, par l'intermédiaire de l'OPHQ, lors de l'élaboration de mesures, prévues dans les lois et règlements, qui pourraient avoir d'importantes conséquences sur les personnes handicapées, conformément à l'article 61.2 de la Loi.

Indicateur de résultats

Le ministre est consulté lorsque nécessaire.

Échéance

31 mars 2020

Responsable

Direction du secrétariat général et de la coordination ministérielle

Révision des critères d'admissibilité au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)

Obstacle – Critères du SEHNSE

À la suite d'un examen des demandes d'admissibilité refusées, il est apparu que certains enfants, à l'égard desquels le SEHNSE n'est pas versé, présentaient des incapacités très importantes.

Objectif n° 1

Évaluer la portée de l'aide fiscale offerte aux familles dont les enfants présentent des limitations exceptionnelles ou très importantes à leurs habitudes de vie

Mesure retenue

Rédiger un bilan des premières années du SEHNSE

Indicateur de résultats

Poursuite des travaux concernant l'aide offerte aux familles d'enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels, et plus particulièrement ceux concernant l'écart d'aide offerte aux familles naturelles d'enfants handicapés et aux familles d'accueil

Échéance

Poursuite des travaux 2019-2020

Responsables

Secteur du droit fiscal, de l'optimisation des revenus et des politiques locales et autochtones et
Secteur des politiques aux particuliers et de l'économie

Objectif n° 2

Offrir un soutien additionnel aux familles qui doivent assumer des responsabilités hors du commun en raison de la condition de leur enfant, et offrir aux parents un programme d'aide bonifié, plus flexible et moins restrictif

Mesure retenue

Annoncer la mise en place d'un deuxième palier d'aide au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels

Indicateur de résultats

Mise en place d'un deuxième palier au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels annoncée

Échéance

Juin 2019

Responsables

Secteur du droit fiscal, de l'optimisation des revenus et des politiques locales et autochtones et
Secteur des politiques aux particuliers et de l'économie

Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées a été adopté le 19 novembre 2019 par le sous-ministre des Finances, Pierre Côté.

Il sera rendu public par les moyens suivants :

- Site Web du Ministère : www.finances.gouv.qc.ca
- Site intranet du Ministère
- Rapport annuel de gestion

Coordonnées pour joindre la représentante du Ministère

Les demandes d'information, les commentaires et les suggestions se rapportant au plan d'action ou aux services offerts par le Ministère aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Julie Brindamour

Technicienne en santé des personnes au travail
Direction des ressources humaines
Ministère des Finances

8, rue Cook, bureau 1.22
Québec (Québec) G1R 0A4
julie.brindamour@finances.gouv.qc.ca
418 528-0008

