



Plan d'action 2012-2015 à l'égard des personnes handicapées

Bilan 2012-2015
Ministère de la Famille

COORDINATION :

Marie-Hélène Lecourt, Direction du développement des enfants

COORDINATION :

Caroline Beauvais, Direction de la coordination et du soutien aux régions
André Bourgault, Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable
Martine Carle, Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde
Denis Casault, Direction du développement des politiques – Famille
Louise Grondin, Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité
Josée Boulet, Direction des communications
Francine Lecours, Direction des ressources humaines
Sandra Mc Lean, Direction des ressources financières et de la conformité
Gabrielle Tremblay, Direction du financement et des immobilisations des services de garde
Valérie Paré, Direction du financement et des immobilisations des services de garde

ÉDITION :

Direction des communications
Ministère de la Famille

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »
du site Internet du ministère de la Famille, à l'adresse suivante :
www.mfa.gouv.qc.ca.

ISBN : 978-2-550-74024-7 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Gouvernement du Québec, 2015

Table des matières

Mise en contexte.....	4
1. Bilan 2012-2015 des actions à l'égard des personnes handicapées.....	4
1.1. Familles.....	4
1.2. Services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE).....	5
1.3. Ressources humaines.....	8
1.4. Ressources matérielles.....	9
1.5. Communications.....	10
1.6. Plaintes.....	11
Tableau synthèse de l'état de réalisation des travaux.....	12
2. Engagements ministériels à l'égard des personnes handicapées.....	19
2.1. Politique <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i>	19
2.2. Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	20
3. Coordonnateur de services aux personnes handicapées.....	20
4. Diffusion du bilan	20

Mise en contexte

Le présent bilan est produit en conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (LRQ, chap. E-20.1). Il couvre la période comprise entre avril 2012 et mars 2015 inclusivement, soit celle prévue au Plan d'action 2012-2015 du ministère de la Famille à l'égard des personnes handicapées, ci-après appelé le « Plan d'action ».

Par la mise en œuvre de ces actions, le ministère de la Famille, ci-après appelé le « Ministère », entend favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées.

1. Bilan 2012-2015 des actions à l'égard des personnes handicapées

Afin de rendre compte de la mise en œuvre des mesures du Ministère pour la période de référence, la présente section décrit tout d'abord les travaux réalisés pour chacun des secteurs d'activité énumérés dans le Plan d'action, et ce, pour l'année 2014-2015 ainsi que pour la période comprise entre 2012 et 2015. Vient ensuite un tableau synthèse de l'état de réalisation des travaux liés à ces mesures, au 31 mars 2015.

1.1. Familles

SERVICES DE SURVEILLANCE

Entre 2005 et 2012, différentes initiatives, issues de plusieurs milieux et mettant à contribution des partenaires variés, ont permis le développement graduel de services de surveillance au Québec.

Le 1^{er} juillet 2012, le Ministère lançait le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, ci-après appelé le « Programme », dont l'objectif est de soutenir les parents d'enfants handicapés pour les aider dans leur conciliation travail-famille au quotidien. En 2014-2015, 30 organismes, dont 3 nouveaux, ont reçu un financement, pour un montant total atteignant 998 000 \$. Parmi les organismes soutenus, quatre ont bénéficié d'un financement hors normes pour leur permettre de s'ajuster aux exigences du Programme tout en évitant une rupture de services aux parents.

Au cours de la période comprise entre 2012 et 2015, la mise en œuvre du Programme a permis la consolidation et le développement de 30 services de surveillance, ce qui a été possible principalement par l'obtention de crédits additionnels par le Ministère.

POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES

Dans le cadre du Programme de soutien aux politiques familiales municipales, le Ministère offre deux types de soutien aux municipalités : un soutien financier, qui varie selon la taille de la municipalité, et un soutien technique, sous forme d'accompagnement.

Le Ministère a confié à l'organisme Carrefour action municipale et famille (CAMF) la responsabilité d'offrir aux municipalités le volet technique du soutien, pour l'élaboration et la mise à jour de leur politique familiale et de leur plan d'action ainsi que pour la mise en œuvre de ce dernier.

Dans l'objectif de sensibiliser les municipalités à l'importance d'améliorer la qualité de vie des familles dont un membre est une personne handicapée, le CAMF a, en 2014-2015, diffusé quatre articles sur les réseaux sociaux et publié deux autres dans le magazine *Municipalité + Famille*.

Au total, entre 2012 et 2015, quinze articles sur le sujet ont été publiés.

Il est à noter que le nombre de représentants des questions familiales dans les municipalités a augmenté; il est en effet passé de 700 en 2012 à plus de 825 à la fin mars 2015. Le souci de développer des infrastructures, de l'équipement et une offre de service accessibles à tous par la prise en compte des familles dont un membre est une personne handicapée est présent dans plusieurs de ces plans d'action.

Pour conclure le point 1.1 portant sur les familles, le Ministère considère que les mesures adoptées ont été réalisées. Pour obtenir une synthèse des résultats selon les indicateurs prévus, le lecteur peut consulter le point 1 du tableau synthèse.

1.2. Services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE)

PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE

Dans le cadre des appels de projets visant l'attribution de nouvelles places à contribution réduite en SGEE, les comités consultatifs régionaux ont analysé les projets reçus en fonction de leur faisabilité, de leur pertinence et de leur qualité, tout en portant une attention particulière à l'offre de service offerte aux enfants handicapés.

INTÉGRATION DES ENFANTS HANDICAPÉS EN SGEE SUBVENTIONNÉS

Les tableaux qui suivent présentent les données récentes sur les enfants handicapés de moins de 5 ans en SGEE subventionnés ainsi que sur les SGEE qui les reçoivent. Soulignons la progression constante du nombre d'enfants handicapés en SGEE, qui est passé de 2 383 en 2003-2004 à 6 774 en 2013-2014¹.

Ainsi, l'estimation du pourcentage d'enfants handicapés fréquentant un SGEE par rapport à l'ensemble des enfants semble suivre la même tendance que celle dans la population puisque, selon les dernières données rendues disponibles par l'Institut de la statistique du Québec, il y a eu une augmentation de la proportion d'enfants ayant des incapacités entre 2001 et 2006, le taux d'incapacité des enfants de moins de 15 ans passant de 2,1 à 3%.²

NOMBRE MOYEN D'ENFANTS HANDICAPÉS³ DE MOINS DE 5 ANS EN SGEE SUBVENTIONNÉS ENTRE 2003-2004 ET 2013-2014⁴

ANNÉES	NOMBRE MOYEN D'ENFANTS HANDICAPÉS DE MOINS DE 5 ANS EN SGEE SUBVENTIONNÉS	POURCENTAGE D'AUGMENTATION DEPUIS 2003-2004	ESTIMATION DU % D'ENFANTS HANDICAPÉS DE MOINS DE 5 ANS SUR L'ENSEMBLE DES ENFANTS EN SGEE
2003-2004	2 383	—	1,3 %
2004-2005	3 162	32,6 %	1,6 %
2005-2006	3 223	35,3 %	1,6 %
2006-2007	3 451	44,8 %	1,7 %
2007-2008	3 810	59,8 %	1,8 %
2008-2009	4 224	77,3 %	2,0 %
2009-2010	4 799	101,3 %	2,3 %
2010-2011	5 468	129,4 %	2,5 %
2011-2012	5 816	144,1 %	2,3 %
2012-2013	6 368	167,2 %	2,5 %
2013-2014	6 774	184,3 %	2,9 %

¹ Les données de 2013-2014 sont les dernières données disponibles.

² Institut de la statistique du Québec (2010) Vivre avec une incapacité au Québec : un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 à 2006, Québec.

³ Le nombre d'enfants est calculé en fonction de la moyenne annuelle du nombre d'enfants pour lesquels le prestataire de services reçoit une allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé (AIEH).

⁴ Source : rapports financiers annuels.

NOMBRE D'INSTALLATIONS ET DE RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE⁵ (RSG) INTÉGRANT DES ENFANTS HANDICAPÉS ENTRE 2008-2009 ET 2013-2014

ANNÉES	CENTRES DE LA PETITE ENFANCE / INSTALLATION		GARDERIES SUBVENTIONNÉES		RSG EN MILIEU FAMILIAL RECONNUES PAR UN BUREAU COORDONNATEUR ⁶	
	NOMBRE ⁽¹⁾	% ⁽²⁾	NOMBRE	%	NOMBRE	%
2008-2009	1 044	77,6 %	282	47,8 %	978 ⁽³⁾	6,2 %
2009-2010	1 106	80,9 %	318	51,2 %	1 119 ⁽³⁾	7,7 %
2010-2011	1 139	80,7 %	323	50,0 %	1 399	9,2 %
2011-2012	1 192	83,1 %	355	54,9 %	1 322	11,5 %
2012-2013	1 215	84,1 %	382	58,3 %	1 466	9,4 %
2013-2014	1 240	86,4 %	408	61,3 %	1 549	9,3 %

(1) Nombre de SGEE subventionnés intégrant des enfants handicapés.

(2) Estimation du pourcentage de SGEE (en installation) intégrant des enfants handicapés.

(3) Nombre total de places occupées par des enfants handicapés en SGEE en milieu familial. Ce nombre équivaut pratiquement au nombre de RSG qui intégraient un enfant handicapé, puisque chaque RSG ne peut recevoir qu'une AIEH supplémentaire, sauf dans le cas d'une fratrie ou avec l'obtention d'une dérogation.

NOMBRE D'INSTALLATIONS ET DE RESPONSABLES DE SERVICES DE GARDE (RSG) INTÉGRANT DES ENFANTS HANDICAPÉS PAR RÉGION ADMINISTRATIVE, EN 2013-2014

RÉGION ADMINISTRATIVE		NOMBRE DE RSG	CPE	GARDERIES
			NOMBRE D'INSTALLATIONS	NOMBRE D'INSTALLATIONS
1	Bas-Saint-Laurent	36	25	-
2	Saguenay-Lac-Saint-Jean	71	41	5
3	Capitale-Nationale	118	118	35
4	Mauricie	38	34	3
5	Estrie	69	60	4
6	Montréal	266	320	162
7	Outaouais	41	63	20
8	Abitibi-Témiscamingue	14	21	-
9	Côte-Nord	8	16	-
10	Nord-du-Québec	1	11	-
11	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	25	14	-
12	Chaudière-Appalaches	109	69	9
13	Laval	93	44	32
14	Lanaudière	93	56	30
15	Laurentides	143	73	26
16	Montréal	398	234	77
17	Centre-du-Québec	26	41	5
ENSEMBLE DES RÉGIONS		1 549	1 240	408

⁵ Le nombre de SGEE est calculé en fonction du nombre de prestataires de SGEE qui reçoivent une AIEH.

⁶ Source : rapports financiers annuels.

MESURE EXCEPTIONNELLE DE SOUTIEN À L'INTÉGRATION DANS LES SGEE POUR LES ENFANTS HANDICAPÉS AYANT D'IMPORTANTES BESOINS

Le Ministère effectue la gestion de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les SGEE pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins, ci-après appelée la « Mesure ».

En 2012-2013 et en 2013-2014, le budget total alloué à la Mesure s'élevait à 1 080 000 \$ par année, ce qui a permis d'offrir, en 2012-2013, un financement à près de 250 enfants et, en 2013-2014, à 235 enfants.

Depuis 2014-2015, le budget alloué à la Mesure a été augmenté à 1 580 000 \$ par année. Ainsi, au cours de cette année financière, 255 enfants ont pu en bénéficier⁷.

En 2012-2013, le Ministère a réalisé des travaux ayant pour but l'allègement administratif et l'amélioration des délais de traitement pour la Mesure. Le cadre de référence de la Mesure a été révisé, de même que la plupart des documents et des outils s'y rattachant. Le Ministère a également apporté deux améliorations au nouveau cadre de référence de la Mesure. Tout d'abord, une seule demande de soutien annuel est requise pour le SGEE plutôt que deux demandes annuelles, comme c'était le cas auparavant. Deuxièmement, le soutien financier accordé dans le cadre de la Mesure garantit désormais l'accompagnement d'un enfant pour toute la durée de la fréquentation du SGEE, tant que son état l'exige. Ces modifications sont entrées en vigueur à l'automne 2012.

Les demandes de soutien pour la Mesure sont analysées par les comités consultatifs mis en place dans chacune des régions administratives du Québec, lesquels sont coordonnés par le Ministère, avec la collaboration d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Depuis juin 2012, ces comités se réunissent une fois par année pour analyser et sélectionner les demandes. Leurs travaux permettent de consolider la concertation régionale en matière d'intégration des enfants handicapés en SGEE subventionnés.

TRAVAUX VISANT À FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES

En 2014-2015, le Ministère a poursuivi ses travaux relatifs à la mise à jour des documents en lien avec l'AIEH, mais, au 31 mars 2015, ceux-ci n'étaient pas encore publiés.

CONCERTATION RÉGIONALE

En ce qui concerne la concertation régionale, il existe, dans seize régions du Québec, des tables de concertation ayant pour objectif de maintenir des liens de collaboration entre des partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE⁸. Les conseillers en développement et concertation (CDC) du Ministère prennent part activement aux travaux de ces regroupements de partenaires.

Treize tables de concertation avaient tenu de telles rencontres en 2012-2013 et en 2013-2014; en 2014-2015, onze des quinze tables existantes ont tenu des rencontres, dont le nombre varie entre une et quatre.

INFORMATION ET SOUTIEN-CONSEIL

Les conseillers aux services à la famille du Ministère effectuent également des interventions individuelles de sensibilisation et de soutien à l'intégration des enfants handicapés auprès des SGEE subventionnés. Ces actions sont réalisées de façon continue.

TRAVAUX INTERSECTORIELS DE PORTÉE NATIONALE

En ce qui concerne la collaboration et la concertation avec les partenaires, le Ministère poursuit sa participation aux travaux du Comité interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services, sous la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), qui a comme mandat de définir des balises consensuelles qui permettront d'harmoniser les pratiques relatives au plan de services entre les divers acteurs.

⁷ Soulignons que, depuis l'appel de demandes 2014, la Mesure fait l'objet d'un seul versement, plutôt que de deux.

⁸ Notons que les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec sont regroupées sous une même table de concertation. Pour sa part, la région du Nord-du-Québec ne fait l'objet d'aucune table de concertation.

Le Ministère poursuit également ses activités, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MEESR), afin de donner suite aux recommandations du Protecteur du citoyen, formulées dans le cadre de ses rapports spéciaux sur les services gouvernementaux destinés aux enfants ainsi qu'aux adolescents et aux adultes présentant un trouble du spectre de l'autisme, anciennement appelé « trouble envahissant du développement ». Les activités du Ministère sont également en lien avec les travaux découlant de l'Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation ainsi qu'avec les travaux du Comité de pilotage du Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme (RNETSA).

De plus, depuis octobre 2013, le Ministère a mis en place un comité interministériel, dont les travaux visent à simplifier, à faciliter et à accélérer les démarches d'accès des parents aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés. L'OPHQ, le MSSS, le MEESR ainsi que l'ensemble des ministères et des organismes publics ayant des programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés y participent.

Au cours de l'année 2014-2015, dix rencontres du groupe de travail et du comité ont eu lieu. Ces travaux ont permis, non seulement d'analyser différentes pistes de solution et d'en retenir trois qui présentent des gains potentiels significatifs, mais, également, d'amorcer la mise en œuvre de la première piste, soit l'élaboration d'une vision commune des notions pertinentes au regard de l'administration des programmes. Ces travaux se réalisent en cohérence avec le plan de travail adopté par le comité.

En raison de la mise en application de ces mesures dans le domaine des SGEE, le Ministère considère avoir réalisé de manière continue des travaux visant à faciliter l'accès des enfants handicapés aux SGEE. Cependant, le Ministère n'a pas pu concrétiser toutes les mesures prévues au Plan d'action. Dans certains cas, d'autres travaux ont été privilégiés, ce qui a ralenti, voire interrompu l'avancement des travaux. En prévision du prochain Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, les mesures non réalisées à ce jour seront analysées et pourront être reconduites telles quelles ou faire l'objet de nouvelles actions.

Pour conclure le point 1.2 portant sur les SGEE, le Ministère considère avoir réalisé la majeure partie des mesures adoptées. Pour obtenir une synthèse des résultats selon les indicateurs prévus, le lecteur pourra consulter le point 2 du tableau synthèse qui se trouve à la fin de la présente section.

1.3. Ressources humaines

Les gestionnaires du Ministère connaissent les diverses possibilités d'embauche de personnes handicapées et ils savent qu'ils doivent accorder la priorité à la candidature de ces personnes lorsqu'elles possèdent les compétences requises. De plus, à la suite de la mise à jour de septembre 2013 de la politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité, les gestionnaires sont sensibilisés à l'importance de l'appliquer selon les besoins. Cette politique est accessible sur le site intranet du Ministère.

En 2014-2015, la proportion du personnel handicapé par rapport à l'effectif régulier total du Ministère était de 1,2 %, soit sensiblement le même taux qu'en 2013-2014.

Entre 2012 et 2015, la proportion du personnel handicapé par rapport à l'effectif régulier total du Ministère a varié entre 0,8 % et 1,2 %, ce qui est légèrement en dessous de la cible gouvernementale. On constate également que les personnes handicapées ont occupé peu de nouveaux postes pendant cette période. Par ailleurs, il faut noter que, compte tenu du petit nombre d'employés travaillant au Ministère, l'arrivée ou le départ d'une seule personne handicapée a un impact significatif sur la proportion des employés handicapés par rapport à l'effectif total.

Au cours des trois dernières années, le Ministère a pris en compte, dans le cadre de ses processus de sélection, les orientations gouvernementales visant à promouvoir le recrutement des membres de groupes cibles, dont les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

À deux reprises, soit en août 2014 et en février 2015, les gestionnaires ont reçu un communiqué faisant la promotion de l'embauche des candidats ayant participé avec succès en 2014 au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Le communiqué les informait de la cible de représentativité de ces candidats au sein de la fonction publique et incluait des références sur les ressources spécialisées pouvant les soutenir dans le cadre de l'embauche de personnes handicapées. De plus, l'exemption du gel d'embauche dont bénéficie cette clientèle était mise en évidence.

Entre 2012 et 2015, les gestionnaires ont reçu plusieurs communiqués les sensibilisant à l'embauche, à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées et les informant de la cible de représentativité de cette clientèle au sein de la fonction publique ainsi que des ressources spécialisées pour le soutien à l'emploi des personnes handicapées.

En novembre 2014, les gestionnaires ont également reçu un communiqué faisant la promotion du PDEIPH et les invitant à soumettre des projets d'emploi. À cet égard, la Direction générale des opérations régionales (DGOR) a présenté deux projets.

Entre 2012 et 2015, les gestionnaires ont reçu, chaque année, un appel de projets PDEIPH, lesquels ont fait l'objet d'analyses et de recommandations. Toutefois, malgré la diffusion de la publicité, seulement deux projets d'emploi ont été présentés en trois ans, dont un seul a donné lieu à l'embauche d'une personne handicapée. Mentionnons que la Direction des ressources humaines a apporté son soutien tout au long du projet réalisé.

Pour conclure le point 1.3 portant sur les ressources humaines, le Ministère considère avoir réalisé toutes les mesures adoptées. Pour obtenir une synthèse des résultats selon les indicateurs prévus, le lecteur pourra consulter le point 3 du tableau synthèse qui se trouve à la fin de la présente section.

1.4. Ressources matérielles

En 2014-2015, le Ministère a pris en compte les besoins des personnes handicapées dans le cadre de la planification et de la réalisation de ses travaux d'aménagement à ses locaux de Laval. Il a donc sélectionné, pour ces deux projets, la nouvelle quincaillerie architecturale en vue de favoriser une bonne accessibilité pour l'ensemble des personnes utilisant les locaux du Ministère, dont les personnes handicapées. Au besoin, le Ministère a apporté des correctifs afin d'améliorer la facilité d'accès à ses bureaux et à ses salles de réunion. Au 31 mars 2015, il n'y avait aucune demande en attente de traitement à cet égard.

Le Ministère a le souci constant d'avoir recours aux entreprises adaptées en tant que fournisseurs de services dans le cadre de l'élaboration et de la planification de ses divers projets. Cependant, une vérification auprès du Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA) a permis de constater qu'aucune entreprise adaptée n'était en mesure de répondre aux besoins du Ministère.

Pour conclure le point 1.4 portant sur les ressources matérielles, les actions effectuées en continu sont considérées comme étant majoritairement réalisées. Pour obtenir une synthèse des résultats selon les indicateurs prévus, le lecteur pourra consulter le point 4 du tableau synthèse qui se trouve à la fin de la présente section.

1.5. Communications

SITE INTERNET

Le Ministère a poursuivi ses travaux pour se conformer aux standards du Secrétariat du Conseil du trésor en matière d'accessibilité du Web. Ces normes énoncent des règles obligeant tout site Internet d'être accessible afin de faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non. Par exemple, les pages des sites Internet et intranet du Ministère sont structurées à l'aide d'un balisage *Hypertext Markup Language* (HTML) logique. Un équivalent textuel est fourni pour toutes les images qui ne sont pas décrites dans le texte qu'elles illustrent. Les tableaux sont très peu utilisés et, lorsqu'ils sont nécessaires, ils comprennent le balisage adéquat.

Le Ministère a également doté ses sites Internet d'un lecteur vidéo respectant les normes d'accessibilité actuellement en vigueur. En outre, il offre des transcriptions et le sous titrage des bandes sonores des vidéos.

En 2014-2015, le Ministère a fait l'acquisition d'un poste multiplateforme afin de procéder à des tests aléatoires d'accessibilité du Web sur ses sites Internet, intranet et extranet, les documents téléchargeables et les objets multimédias.

DEMANDES D'ADAPTATION DE DOCUMENTS

Le Ministère est sensible aux diverses réalités des personnes handicapées. À cet effet, il rend graduellement ses documents conformes aux nouvelles normes gouvernementales, permettant ainsi aux internautes de les télécharger en format HTML. Ce format présente toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information pour les personnes handicapées.

De plus, le Ministère informe, sur son site Internet, les internautes qu'en raison de la grande quantité de documents à télécharger diffusés et du temps nécessaire à leur transfert en formats accessibles, il fournira à toute personne qui en fera la demande le document désiré dans un média adapté à ses besoins. Jusqu'à maintenant, le Ministère n'a reçu aucune demande d'assistance afin de remplir un formulaire en ligne ou d'obtenir des publications adaptées.

Enfin, si des internautes éprouvent de la difficulté à remplir un formulaire hébergé sur le site Internet du Ministère, ils peuvent obtenir de l'assistance en communiquant avec la Direction des communications (DC), par téléphone, au 1 877 216-6202, ou, par courriel, à l'adresse suivante : edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca.

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION

En 2014-2015, le Ministère a poursuivi, auprès de son personnel, ses activités de sensibilisation liées à la réalité des personnes handicapées, notamment lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées; à cet égard, il a inséré, sur ses sites Internet, intranet et extranet, une bannière et un bandeau permettant aux membres du personnel d'accéder aux outils et aux activités préparés par l'OPHQ.

FORMATION

Dans le but d'assurer le respect des standards dans les délais requis, le Ministère a élaboré un plan de formation. Plusieurs des employés du Ministère qui ont suivi la formation relèvent des différentes unités administratives touchées par l'application des normes :

- les édimestres de la DC, par leur rôle de gestionnaires du site Internet ministériel et de l'intranet;
- les conseillers en communication et les graphistes de la DC, par leur rôle-conseil auprès de toutes les unités administratives du Ministère;
- les pilotes des prestations électroniques de services (PES), par leur rôle auprès des équipes technologiques qui conçoivent et mettent à jour les PES;

- les adjoints administratifs, qui sont responsables, dans la plupart des unités, de la mise en page des documents;
- les professionnels qui sont responsables de la mise en page des documents, dans les unités où ce rôle n'est pas assumé par les adjoints administratifs.

En 2014-2015, le Ministère a offert à 33 employés la formation sur l'accessibilité numérique intitulée « Création de documents accessibles avec Microsoft Word 2010 ».

Cette formation permet, notamment, d'apprendre à utiliser les outils spécialisés offerts par *Microsoft Office Word* afin de créer ou de corriger des documents selon les exigences, de manière à ce qu'ils deviennent accessibles pour les personnes handicapées. Cette formation est offerte sur demande et de façon continue.

Pour conclure le point 1.5 portant sur les communications, le Ministère considère avoir réalisé toutes les mesures adoptées. Pour obtenir une synthèse des résultats selon les indicateurs prévus, le lecteur pourra consulter le point 5 du tableau synthèse qui se trouve à la fin de la présente section.

1.6. Plaintes

PLAINTES AU REGARD DE L'OFFRE DE SERVICE

Lorsque le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité, anciennement appelé le Bureau des plaintes, reçoit une plainte concernant le refus d'accès ou l'expulsion, en raison de problèmes d'intégration ou concernant l'utilisation de l'AIEH, d'un enfant fréquentant un service de garde, il la transmet à la direction concernée aux fins de traitement, d'intervention ou de suivi appropriés, en lien avec l'engagement ministériel, afin que les parents puissent profiter d'un accompagnement plus soutenu et que le service de garde puisse avoir recours à une aide professionnelle adaptée à la situation.

Les 30 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé enregistrées par le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015 ont été transmises à chacune des directions concernées. Deux plaintes n'ont pas eu de suite, car les personnes plaignantes ont choisi de les retirer.

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES* CONCERNANT L'INTÉGRATION DES ENFANTS HANDICAPÉS EN SGEE SELON LES MOTIFS INVOQUÉS, ENTRE 2007-2008 ET 2014-2015

ANNÉE	REFUS D'ACCÈS	EXPULSIONS	UTILISATION DE L'AIEH	TOTAL
2007-2008	4	9	26	39
2008-2009	3	9	16	28
2009-2010	3	10	31	44
2010-2011	5	10	26	41
2011-2012	1	9	26	36
2012-2013	4	12	25	41
2013-2014	3	2	28	33
2014-2015	0	10	20	30

* **Dossier de plainte** : chaque contact d'un plaignant avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

Plainte : chacun des sujets d'insatisfaction énoncés par un plaignant lors de son contact avec le Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité. Auparavant, une plainte était appelée objet de plainte.

Source : Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité.

PLAINTES LIÉES À L'ACCÈS AUX DOCUMENTS

En dernier lieu, le Ministère n'a reçu aucune plainte liée à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Pour conclure le point 1.6 portant sur les plaintes, le Ministère considère avoir réalisé toutes les mesures adoptées. Pour obtenir une synthèse des résultats selon les indicateurs prévus, le lecteur pourra consulter le point 6 du tableau synthèse qui se trouve à la fin de la présente section, soit à la page suivante.

Tableau synthèse de l'état de réalisation des travaux

Afin de rendre compte de l'avancement des travaux en lien avec les mesures prévues au cours de l'année financière 2014-2015, le tableau suivant présente les résultats des principaux indicateurs de suivi ainsi que l'état de réalisation de chaque mesure, au 31 mars 2015.

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
1. Familles	Des services de surveillance en dehors des heures de classe pour des élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.	<i>Soutenir les familles dont les enfants ont besoin de services de surveillance au delà des heures de classe en raison de leur degré d'autonomie fonctionnelle afin de permettre la conciliation travail famille.</i>	1.1 Mettre en œuvre le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.	Nombre d'organismes financés	<u>Direction du développement des enfants</u>	Continu	Nombre d'organismes financés = 30 Réalisé
	Prise en compte, des réalités des familles dont un membre est une personne handicapée par les municipalités de 15 000 habitants et moins qui n'ont pas l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	<i>Sensibiliser ces municipalités à l'importance d'améliorer la qualité de vie des familles dont un membre est une personne handicapée.</i>	1.2 Réaliser diverses activités de sensibilisation destinées à ces municipalités : • sensibilisation des conseillers en développement et concertation (CDC) du Ministère responsables des dossiers relatifs aux municipalités; • sensibilisation de l'équipe de formateurs du CAMF; • diffusion de l'information pertinente à l'occasion de différents congrès et colloques du monde municipal.	Nombre d'activités réalisées	<u>Direction du développement des politiques – Famille</u> Direction de la coordination et du soutien aux régions	Continu	Nombre d'activités réalisées = 6 Réalisé

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
2. SGEE	Faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE.	Améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts aux enfants handicapés en SGEE.	Poursuivre des travaux afin de faciliter l'accès des enfants handicapés aux SGEE.	État d'avancement des travaux	<u>Direction générale des services de garde éducatifs à l'enfance</u>	Continu	Réalisé
			Revoir et actualiser les objectifs de la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les SGEE.	État d'avancement des travaux	<u>Direction du développement des enfants</u>	2013-2014	Non réalisé
	Des lieux de concertation et de collaboration favorisant l'intégration à des enfants handicapés en SGEE.	Maintenir les liens de concertation et de collaboration avec les partenaires en vue de faciliter l'intégration des enfants handicapés en SGEE.	2.1 S'assurer de la participation des directions régionales aux tables de concertation pour l'intégration des enfants handicapés en SGEE.	Nombre de tables régionales de concertation actives Nombre de rencontres tenues	<u>Direction de la coordination et du soutien aux régions</u>	Continu	Nombre de tables régionales de concertation actives = 11 Nombre de rencontres tenues = entre 1 et 4 par table Réalisé
		Poursuivre les travaux en collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que le réseau de l'éducation, en vue d'assurer un meilleur arrimage des actions et des services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Conduire les travaux du Comité interministériel sur l'harmonisation des programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés.	Nombre de rencontres tenues	<u>Direction du développement des enfants</u>	2014-2015	Nombre de rencontres tenues = 10 Réalisé
			2.2 Poursuivre la participation aux travaux du Comité interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services, sous la responsabilité de l'OPHQ.	Travaux réalisés	<u>Direction du développement des enfants</u>	2013-2014	Réalisé
			2.3 Poursuivre la participation du Ministère aux travaux découlant de l'Entente de complémentarité des services entre les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation.	Travaux réalisés	<u>Direction du développement des enfants</u>	Continu	Réalisé

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
			2.4 Poursuivre la participation du Ministère à titre de membre du Réseau national d'expertise en troubles du spectre de l'autisme (RNETSA).	Participation aux rencontres	<u>Direction du développement des enfants</u>	Continu	Réalisé
			2.5 Poursuivre les travaux avec le MSSS en vue d'adapter des modes de garde appropriés aux besoins d'enfants lourdement handicapés.	Propositions d'adaptation aux modes de garde.	<u>Direction du développement des enfants</u>	2013-2014	Non réalisé
	Des SGEE plus outillés pour intégrer des enfants handicapés.	Outiller les SGEE et les milieux intéressés afin que des enfants handicapés soient intégrés.	2.6 Participer à des initiatives régionales et locales ou en susciter, en vue de : - faire connaître les outils et les mesures disponibles ainsi que les projets intéressants pour l'intégration d'enfants handicapés; - mettre à jour des outils pratiques facilitant l'intégration.	Nombre d'initiatives régionales et locales Nombre d'outils mis à jour	<u>DGOR</u> <u>Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde</u>	Continu 2013-2014	Continu En cours de réalisation
		Informar le personnel du Ministère soutenant les SGEE en matière d'intégration des enfants handicapés.	2.7 Donner aux membres du personnel de l'information sur l'intégration des enfants handicapés en SGEE, selon les besoins.	Nombre de séances d'information données Nombre de membres du personnel ayant assisté à la séance d'information	<u>Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde</u> Direction de la coordination et du soutien aux régions	Continu	Non réalisé
	Un soutien financier suffisant accordé aux SGEE pour favoriser l'intégration des enfants handicapés qui ont d'importants besoins.	Apporter une réponse aux besoins de soutien supplémentaire de certains enfants handicapés pour faciliter leur intégration en SGEE et assurer l'accessibilité des SGEE.	2.8 Reconduire la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins (Mesure) et poursuivre son application, en collaboration avec le MSSS.	Nombre d'enfants handicapés bénéficiant de cette mesure, par région Nombre de SGEE ayant eu recours à cette mesure	<u>Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde</u> DGOR	2012-2013	Nombre d'enfants handicapés bénéficiant de cette mesure = 255 Nombre de SGEE ayant eu recours à cette mesure = 206 Réalisé

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
			2.9 Poursuivre les travaux visant à stabiliser l'aide financière destinée aux SGEE, notamment en allégeant le traitement administratif de la Mesure et en harmonisant les pratiques.	Modifications apportées aux modes de financement de la Mesure et uniformisation des procédures par les directions régionales	Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde Direction de la coordination et du soutien aux régions Direction du financement et des immobilisations des services de garde	2013-2014	Réalisé
	Un plus grand accès à des places pour les enfants handicapés.	Augmenter le nombre d'enfants handicapés accueillis par installation ainsi que le nombre de SGEE qui les intègrent.	2.10 Maintenir le critère de priorité aux projets qui visent l'accueil d'enfants handicapés autorisé dans les plans de développement de places en SGEE ainsi que dans la réaffectation de places récupérées.	Nombre d'enfants handicapés dans les SGEE Nombre de SGEE qui reçoivent des enfants handicapés Nombre d'enfants handicapés par région administrative	Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde Direction de la coordination et du soutien aux régions	Continu	Nombre d'enfants handicapés dans les SGEE = 6 774 Nombre de SGEE qui reçoivent des enfants handicapés = 3 197 Réalisé
	Une connaissance de la situation quant à l'intégration des enfants handicapés par les SGEE.	Maintenir à jour les données statistiques sur l'intégration des enfants handicapés en SGEE.	2.11 Recueillir et compiler les données nécessaires.	Nombre total et nombre moyen d'enfants handicapés en SGEE et nombre total de SGEE qui les intègrent par région administrative et direction régionale	Direction du financement et des immobilisations des services de garde Direction de l'accessibilité et de la qualité des services de garde	Continu	Nombre d'enfants handicapés dans les SGEE = 6 774 Nombre de SGEE qui reçoivent des enfants handicapés = 3 197 Réalisé
			2.12 Documenter les pratiques d'intégration des enfants handicapés en SGEE.	Données et documents produits	Direction du développement des enfants	2013-2014	Non réalisé
3. Ressources humaines	L'embauche d'un plus grand nombre de personnes handicapées.	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé	3.1 Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale.	Proportion du personnel handicapé par rapport à l'effectif régulier total du Ministère	Direction des ressources humaines	Continu	Continu Proportion du personnel handicapé par rapport à l'ensemble des employés = 1,2 %

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
			3.2 <i>Considérer prioritairement les candidats handicapés déclarés aptes à un concours pour pourvoir un poste régulier ou occasionnel au Ministère.</i>	Pourcentage de nouveaux postes réguliers et occasionnels occupés par des personnes handicapées Pourcentage d'emplois réguliers occupés par du personnel occasionnel handicapé en poste	<u>Direction des ressources humaines</u>	Continu	Réalisé
	Une diminution des obstacles à l'intégration au travail et un soutien aux gestionnaires.	Rendre disponibles et faire connaître les ressources spécialisées externes susceptibles de faciliter l'embauche, l'intégration et le maintien des personnes handicapées à des postes réguliers et occasionnels.	3.3 <i>Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant les ressources spécialisées pour les soutenir dans l'embauche de personnel ayant un handicap.</i>	Transmission de l'information	<u>Direction des ressources humaines</u>	Continu	L'information a été transmise Réalisé
	Une diffusion accrue du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) du gouvernement du Québec, qui vise à aider les personnes handicapées à obtenir un emploi dans la fonction publique québécoise, en leur permettant de développer leurs compétences en situation de travail et en favorisant le maintien en emploi des stagiaires après leur stage.	Promouvoir le PDEIPH afin que les gestionnaires présentent le plus grand nombre possible de demandes de stages.	3.4 <i>Informar les gestionnaires des modalités du PDEIPH par l'envoi d'un communiqué.</i>	Transmission d'un communiqué par année Nombre de demandes de stages	<u>Direction des ressources humaines</u>	Continu	Un communiqué a été transmis. Nombre de projets d'emploi présentés = 2 Nombre de stages réalisés = 1 Réalisé

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
4. Ressources matérielles	Un environnement sans obstacle.	Améliorer l'accessibilité des bureaux du Ministère et s'assurer qu'ils demeurent accessibles dans le cas d'un déménagement ou d'un réaménagement.	4.1 Faire une évaluation de l'accessibilité physique des futurs bureaux à l'étape des plans.	Nombre de plans évalués en matière d'accessibilité	<u>Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable</u>	Continu	Continu
			4.2 Poursuivre l'évaluation et le suivi de l'accessibilité des salles de réunion dans chacun des lieux occupés par le Ministère.	Résultats de l'évaluation et du suivi	<u>Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable</u>	Continu	Continu
			4.3 Effectuer les travaux d'aménagement selon les demandes et les projets retenus.	Travaux réalisés	<u>Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable</u>	Continu	Travaux réalisés = 2
	L'acquisition de biens et de services.	Évaluer la faisabilité d'accorder la priorité à l'achat de biens et de services offerts par les entreprises adaptées.	4.4 Poursuivre des démarches auprès de certaines entreprises adaptées pour examiner les produits qu'elles offrent et les coûts demandés en fonction des besoins du Ministère et, si ces conditions satisfont au Ministère, les inscrire sur la liste de fournisseurs.	Démarches effectuées Résultats obtenus	<u>Direction des ressources budgétaires, matérielles et du développement durable</u>	Continu	Démarches effectuées = 1 mais aucune entreprise ne répond aux besoins.
5. Communications	Des sites Web ministériels conformes aux standards du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) sur l'accessibilité du Web.	Poursuivre les travaux de conformité aux standards du SCT sur l'accessibilité du Web.	5.1 Respecter les standards du SCT sur l'accessibilité du Web, lors de l'évolution, des refontes et de la gestion des sites Web.	Conformité des sites Web aux standards du SCT sur l'accessibilité des sites Web	<u>Direction des communications</u> Direction des ressources informationnelles et technologiques	Continu	Réalisé
	L'accessibilité aux documents du Ministère pour les personnes ayant des incapacités.	Rendre accessibles en médias adaptés des documents publics du Ministère aux personnes ayant une incapacité qui en font la demande.	5.2 Fournir, après analyse de la demande et dans la mesure du possible, une documentation adaptée aux besoins des personnes handicapées.	Nombre de demandes d'adaptation de documents Adaptations effectuées	<u>Direction des communications</u>	Continu	Nombre de demandes d'adaptation de documents = 0 Réalisé

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BESOINS	OBJECTIFS	ACTIONS RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES COLLABORATION	ÉCHÉANCIER	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015
	Un personnel plus sensibilisé à la réalité des personnes handicapées.	Faire en sorte que le personnel du Ministère soit davantage sensibilisé à la réalité des personnes handicapées.	5.3 Tenir et soutenir des activités de sensibilisation auprès de l'ensemble du personnel du Ministère.	Nombre d'activités tenues	<u>Direction des communications</u>	Continu	Nombre d'activités tenues = 2 Réalisé
	Formation des employés du Ministère à l'accessibilité du Web.	Outiller les employés du Ministère à l'application des standards d'accessibilité du Web.	5.4 Organiser des formations à l'intention des employés du Ministère.	Nombre d'employés formés	<u>Direction des communications</u>	Continu	Nombre d'employés formés = 33 Réalisé
6. Plaintes	Un accompagnement des personnes qui déposent une plainte à l'endroit d'un service de garde.	Accompagner les personnes formulant une plainte au sujet d'un refus d'accès, d'une expulsion ou de l'utilisation de l'allocation pour l'intégration des enfants handicapés en services de garde (AIEH).	6.1 Diriger vers la direction concernée les plaintes faisant état d'un refus d'accès, d'une expulsion ou touchant l'utilisation de l'AIEH.	Sur le total de plaintes reçues à ce sujet, nombre de plaintes dirigées vers les différentes directions concernant : • un refus d'accès; • une expulsion; • l'utilisation de l'AIEH	<u>Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité</u>	Continu	Nombre de plaintes dirigées par rapport au total de plaintes reçues = 30/30 Réalisé
	Une connaissance accrue des besoins des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services du Ministère.	Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du Ministère.	6.2 Faire ressortir le nombre de plaintes.	Nombre de plaintes	<u>Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité</u>	Continu	Nombre de plaintes = 0 Réalisé

2. Engagements ministériels à l'égard des personnes handicapées

2.1. Politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

Le point 2.1. fait état des engagements du Ministère inclus dans le plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée le 4 juin 2009 par le Conseil des ministres.

ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE	ÉTAT DES TRAVAUX
Inscrire, dans le programme de soutien en matière de politique familiale municipale, la préoccupation de développer une approche ou des mesures inclusives pour tenir compte des réalités familiales des personnes handicapées, et ce, surtout chez les municipalités de 15 000 habitants et moins, qui n'ont pas l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	En continu Cet engagement précis n'est pas explicite dans le programme, mais une sensibilisation des partenaires est réalisée en continu.
Favoriser l'accessibilité optimale des lieux où s'offrent les SGEE, en faisant connaître les renseignements techniques et financiers nécessaires.	En continu
<i>Définir de nouveaux indicateurs, tels que les déficiences des enfants recevant l'allocation pour l'AIEH, le nombre de RSG accueillant des enfants handicapés, l'accessibilité et les moyens pour les colliger.</i>	En continu
Mettre à jour l'entente-cadre et le protocole type existants, afin de permettre de baliser les rapports entre les centres de santé et de services sociaux et les SGEE et de réserver des places en milieu de garde pour les enfants.	Réalisé Le protocole CLSC-CPE, paru en 2002, a été mis à jour afin d'inclure la clientèle des garderies subventionnées.
<i>Soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe, en prenant en considération les responsabilités respectives de chacun des partenaires.</i>	Réalisé Entrée en vigueur du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.
<i>Tenir compte des besoins des enfants handicapés et de leur famille dans le développement de formules de garde plus variées.</i>	Non réalisé
<i>Revoir et actualiser les orientations de la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les SGEE.</i>	Non réalisé Les travaux se poursuivent afin de faciliter l'accès des enfants handicapés en SGEE.
<i>Favoriser la concertation entre les différents acteurs en matière d'intégration des enfants handicapés dans l'ensemble des SGEE du Québec.</i>	Réalisé
<i>Revoir le mode de financement permettant l'intégration des enfants handicapés en SGEE afin de mieux répondre aux besoins des enfants handicapés.</i>	Réalisé Le cadre de référence de la Mesure a été révisé.
<i>Outiller l'ensemble du personnel des SGEE relativement aux besoins des enfants handicapés et aux moyens d'intervention les plus appropriés.</i>	En continu L'instrumentation des SGEE demeure une préoccupation intégrée dans les activités de soutien du Ministère auprès des divers prestataires de services.
<i>Collaborer au développement de mesures de conciliation travail-famille mieux adaptées aux besoins des familles et des proches aidants.</i>	Réalisé Plusieurs programmes et mesures favorisant la conciliation travail-famille ont été élaborés, dans le respect de la diversité des familles.

2.2. Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Le point 2.2. fait état des engagements du Ministère inclus dans la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, publiée en juin 2008.

ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE	ÉTAT DES TRAVAUX
Poursuivre la révision et l'actualisation de la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les SGEE.	En continu Les travaux se poursuivent afin de faciliter l'accès des enfants handicapés en SGEE. Non réalisé
Faire connaître, dans le réseau des SGEE, les mesures pouvant faciliter l'embauche de travailleuses et de travailleurs handicapés (2008 et 2009).	Réalisé
<i>Promouvoir la mise en œuvre d'une approche ou de mesures inclusives qui tiennent compte des citoyennes et des citoyens handicapés, particulièrement dans les municipalités de 15 000 habitants et moins, qui n'ont pas l'obligation de produire un plan d'action sur l'accessibilité des services (2008-2009).</i>	<i>En continu Depuis 2008-2009, la sensibilisation des partenaires se poursuit.</i>

3. Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Le Ministère désigne madame Marie-Hélène Lecourt à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées. Toute question ou tout commentaire peuvent lui être adressés, par téléphone, au 418 643-1737, ou, par courriel, à l'adresse suivante : marie.helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca.

4. Diffusion du bilan

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

Il est également disponible en média adapté, sur demande, auprès de la DC, en appelant au 1 877 216-6202 ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : edimestre.mfa@mfa.gouv.qc.ca.

