



PLAN D'ACTION
DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE À L'ÉGARD
DES PERSONNES HANDICAPÉES
2019-2023

ET SON BILAN 2019-2020

Coordination

Marie-Hélène Lecourt, Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance

Marie-Josée Barras, Direction de la performance organisationnelle

Collaboration

Alexandre Delisle-Drouin, Secrétariat général et des affaires institutionnelles

Karine Trudelle, Direction de la performance organisationnelle

Martine Côté, Direction de la performance organisationnelle

Dany Gosselin, Direction des communications

Réjean Beaulieu, Direction des communications

Alexia-Mélina Lamoureux-Proulx, Direction de la coordination et des relations avec les partenaires

Yolande Vézina, Direction des services à la clientèle – Île de Montréal

François Cormier, Direction des services à la clientèle – Capitale-Nationale, Nord et Est

Sabrina Bachellerie, Direction des services à la clientèle – Sud

Sophie Marcoux, Direction des services à la clientèle – Sud

Patrick Sabourin, Direction des services à la clientèle – Ouest

Françoise Tremblay, Centre des services à la clientèle et des plaintes

Martine Carle, Direction des normes de qualité et d'accessibilité des services

Sophie Martin, Direction de la main-d'œuvre

Marie-Josée Laroche, Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance

Marie Line Gagnon, Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance

Julie Corriveau, Direction des ressources humaines

Catherine St-Antoine, Direction du financement des services de garde éducatifs à l'enfance

Josée Lévesque, Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire

Dominic Aubé, Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire

Sylvain Chevarie, Direction des orientations, de l'architecture, des systèmes de soutien et des opérations

Édition

Direction des communications, ministère de la Famille

Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Pour tout renseignement, s'adresser à l'endroit suivant :

Centre des services à la clientèle et des plaintes

Ministère de la Famille

600, rue Fullum, 4^e étage

Montréal (Québec) H2K 4S7

Ligne sans frais: 1 855 336-8568

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante :

mfa.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec

Ministère de la Famille

ISBN 978-2-550-87561-1 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020



PLAN D'ACTION

DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE À L'ÉGARD
DES PERSONNES HANDICAPÉE

2019-2023

ET SON BILAN 2019-2020



MESSAGE DU MINISTRE

C'est un privilège pour moi de vous présenter le Plan d'action 2019-2023 du ministère de la Famille et son bilan 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées. Le soutien à la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille est au cœur des préoccupations gouvernementales.

Le Ministère adopte une approche inclusive quant à la diversité des besoins et des modèles familiaux. Ses actions s'inscrivent dans la volonté de réaffirmer l'importance de la famille et de contribuer à l'égalité des chances pour tous les enfants afin qu'ils puissent développer leur plein potentiel. Pour y parvenir, il mise sur la concertation avec ses nombreux partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.

Pour appuyer les familles, le Ministère entend mieux soutenir le plus grand nombre possible d'enfants handicapés et ayant des besoins particuliers, notamment par l'amélioration de l'accès à l'information et la bonification des mesures gouvernementales sous sa responsabilité. Je pense, notamment, au supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels et à la mesure de soutien pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins.

En soutenant le développement de milieux de vie mieux adaptés aux caractéristiques des personnes handicapées de tous âges (enfants, adolescents et jeunes adultes, citoyens et travailleurs), le Ministère contribue à l'épanouissement des familles à toutes les étapes de leur cheminement.

Par ce plan d'action, le Ministère met de l'avant des mesures structurantes qui contribueront de plusieurs façons, au cours des quatre prochaines années, à rendre la société plus inclusive.



mlacombe

Mathieu Lacombe
Ministre de la Famille

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

C'est avec fierté que je vous présente le résultat des travaux du Ministère en ce qui concerne les personnes handicapées. Ce plan guidera les actions du Ministère à l'égard des personnes handicapées au cours des prochaines années afin de tendre vers le mieux-être de cette population.

En effet, le Plan d'action 2019-2023 du Ministère à l'égard des personnes handicapées propose un grand nombre d'actions. Leur mise en œuvre est rendue possible grâce à la collaboration des multiples secteurs concernés et de ses partenaires. En continuité avec le plan précédent, il reprend certaines mesures et en présente de nouvelles de grande envergure.

Par exemple, ce plan d'action s'inscrit dans des projets structurants tels que la simplification des processus d'accès aux programmes, des mesures et des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille de même que la transformation numérique gouvernementale. Il s'insère également parfaitement dans les orientations générales du Ministère en ce qui concerne la nécessité d'agir tôt et de manière concertée pour soutenir le développement global de tous les enfants.

Comme en témoigne le bilan 2019-2020 qui y est également joint, le ministère de la Famille est déjà activement engagé dans sa mise en œuvre. Aussi, pour concrétiser son nouveau plan d'action, le Ministère peut compter sur des employés dévoués et un réseau de partenaires consacrés à sa mission. Tous ces acteurs ont à cœur de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Julie Blackburn', written in a cursive style.

Julie Blackburn
Sous-ministre de la Famille

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	2
PORTRAIT DU MINISTÈRE	3
Mission et vision	3
Secteurs d'activité	3
PLAN D'ACTION 2019-2023 ET SON BILAN 2019-2020	4
Objectifs	4
Groupe de travail	4
Consultation d'un organisme représentant les personnes handicapées	5
Sigles	5
TABLEAUX DES ACTIONS RETENUES	6
Famille	6
Services de garde éducatifs à l'enfance	8
Pédiatrie sociale	10
Développement durable	11
Clause d'impact	11
Services à la clientèle et plaintes	12
Ressources humaines	13
Accessibilité des lieux	13
REDDITION DE COMPTES	15
Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE	15
Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public	15
Suivi des engagements 2019-2020 du ministère de la Famille (MFamille)	16
COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	20
APPROBATION ET DIFFUSION	20
MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	20

MISE EN CONTEXTE

Le Plan d'action 2019-2023 couvrant la période d'avril 2019 à mars 2023 et son bilan 2019-2020 ont été produits 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 (RLRQ, chap. E-20.1), ci-après appelée la « Loi », qui stipule, notamment, l'obligation faite aux ministères et aux organismes publics assujettis de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant les obstacles susceptibles d'être rencontrés dans les secteurs d'activité relevant de leurs attributions et les mesures prévues pour les réduire, ainsi que les mesures prises au cours de l'année qui se termine.

La Loi confie à l'Office des personnes handicapées du Québec, ci-après appelé l'« Office », la mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi, dont ceux concernant la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (Politique APE) et l'élaboration de plans d'action à l'égard des personnes handicapées par les ministères et les organismes publics. Afin de soutenir la production de ces derniers, l'Office propose des balises¹. Le présent document s'inscrit dans le respect de ces dernières.

Par ce plan d'action, le ministère de la Famille (Ministère) entend favoriser une meilleure intégration et une participation sociale accrue des personnes handicapées de tous les âges, particulièrement dans ses champs de responsabilité. De plus, il souhaite mettre en oeuvre des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et des résultats attendus de la politique APE.

Aux fins du Plan d'action, le Ministère emploie la notion de personne handicapée telle que définie au sens de la Loi, soit « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » (article 1.g).

¹ Voir le Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées; volet – Ministères et organismes publics, 2018.



PORTRAIT DU MINISTÈRE

Mission et vision

Au 31 mars 2019, l'organisation comptait 465 employés. Son siège social est situé à Québec et des équipes de travail sont présentes principalement dans les villes de Montréal, de Longueuil et de Laval.

La vision du Ministère contribue à la vitalité et au développement du Québec en favorisant l'épanouissement des familles et le développement du plein potentiel des enfants.

Secteurs d'activité

L'intervention du Ministère concerne particulièrement le renforcement des services en petite enfance, notamment ceux qui s'adressent aux enfants qui vivent dans un contexte de vulnérabilité.

En ce sens, il élabore et met en œuvre des politiques, des programmes et des mesures qui répondent aux besoins de ceux-ci, tout en tenant compte de la diversité des réalités familiales et des milieux de vie.

Ses actions portent ainsi sur :

- l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité;
- le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants;
- la conciliation des responsabilités familiales, professionnelles et scolaires;
- le soutien aux enfants handicapés et à leur famille.

Le Ministère assure également la cohérence de l'action gouvernementale touchant les familles et les enfants.

Il est enfin responsable de coordonner la lutte contre l'intimidation, sous toutes ses formes, à tous les âges, dans le monde réel et virtuel.

Pour mener à bien son action, le Ministère agit en concertation avec les intervenants des milieux concernés en vue de favoriser la complémentarité et l'efficacité des interventions. À cette fin, il compte sur un vaste réseau de partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.



PLAN D'ACTION 2019-2023 ET SON BILAN 2019-2020

En vue de contribuer à relever les défis que rencontrent les personnes handicapées dans la société québécoise, le Ministère propose des actions dans ses différents secteurs d'activité. Certaines visent à répondre à des obligations gouvernementales, d'autres sont des engagements pris par le Ministère dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) – prolongé jusqu'en 2020 – de la politique APE ou viennent soutenir la réalisation de ses engagements et d'autres encore découlent d'obstacles observés dans les différents secteurs d'activités.

Objectifs

Par son Plan d'action 2019-2023 et son bilan 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées, le Ministère entend :

- favoriser l'intégration des enfants handicapés en services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE);
- réduire ou éliminer les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées de tous les âges dans ses secteurs d'activité;
- poursuivre les efforts en vue d'améliorer l'accessibilité et l'équité des services, dont l'accès à l'information pour les personnes handicapées et leur famille;
- favoriser la participation des personnes handicapées dans différents secteurs et aux diverses activités offertes;
- agir proactivement en concertation avec les partenaires œuvrant auprès des enfants handicapés et de leur famille.

Groupe de travail

Afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action misant sur la contribution de ses différentes unités, le Ministère a créé différents sous-groupes de travail œuvrant dans des champs de responsabilité spécifiques. Ces rencontres ont été soutenues par la coordonnatrice ministérielle des services aux personnes handicapées par des activités de sensibilisation, de transfert de connaissances, de diffusion des documents de référence, de soutien en matière de rédaction, etc.

Chacun de ces sous-groupes thématiques a notamment été invité à recenser les situations pour lesquelles des obstacles potentiels ou avérés étaient susceptibles d'être rencontrés par les personnes handicapées. Cela a permis d'alimenter le processus d'appropriation des encadrements propres à chaque secteur d'activité. Ce faisant, des pistes de solution répondant aux besoins ont pu être identifiées et priorisées.

Chaque unité collaboratrice avait ensuite pour tâche de réaliser les travaux nécessaires entourant les actions retenues sous sa responsabilité, puis ces dernières ont été intégrées au projet de plan d'action.

Consultation d'un organisme représentant les personnes handicapées

Souhaitant bénéficier de l'expertise d'un organisme œuvrant dans les champs de responsabilité du Ministère, le projet de plan d'action a été soumis à Intégration sociale des enfants en milieu de garde (ISEMG), un organisme communautaire provincial favorisant l'intégration des enfants ayant une déficience, une situation de handicap ou des défis particuliers en milieu de garde en petite enfance et en milieu scolaire. Les échanges ont permis de partager des préoccupations mutuelles quant à des dossiers majeurs, dont l'intégration des enfants handicapés, la transition du service de garde à l'école, l'accompagnement des parents et la reconnaissance des compétences du personnel éducateur, tout en commentant les éléments du projet de document.

Sigles

Afin d'alléger la présentation du Plan, l'emploi des sigles suivants est proposé pour désigner les différentes unités du Ministère :

- Centre des services à la clientèle et des plaintes : CSCP
- Direction des communications : DC
- Direction de la coordination et des relations avec les partenaires : DCRP
- Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire : DGICD
- Direction de la main d'œuvre : DMO
- Direction de la performance organisationnelle : DPO
- Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance : DPSFE
- Direction de la veille et des connaissances stratégiques : DVCS
- Direction des normes de qualité et d'accessibilité des services : DNQAS
- Direction des orientations, de l'architecture, des systèmes de soutien et des opérations : DOASSO
- Direction des ressources humaines : DRH
- Direction des services à la clientèle : DSC
- Direction du financement des services de garde éducatifs à l'enfance : DFSGEE
- Secrétariat général et des affaires institutionnelles : SGAI

Dans le cadre de ces travaux intersectoriels, le Ministère collabore avec d'autres ministères et organismes publics dont voici les sigles :

- Centre de services partagés du Québec : CSPQ
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : CDPDJ
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur : MEES
- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques : MELCC
- Ministère de la Santé et des Services sociaux : MSSS
- Ministère des Finances du Québec : MFQ
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale : MTESS
- Office des personnes handicapées du Québec : OPHQ
- Réseau de la santé et des services sociaux : RSSS
- Secrétariat à la communication gouvernementale : SCG
- Secrétariat du Conseil du trésor : SCT

TABLEAUX DES ACTIONS RETENUES

Les tableaux suivants présentent une série d'obstacles identifiés par le Ministère, suivis des objectifs proposés pour relever ces défis et, finalement, les actions qu'il retient en vue de les réduire. Pour chacune de ces actions sont indiqués les directions responsables et celles qui y collaborent, les indicateurs et les livrables ainsi que les échéanciers.

À noter que le présent plan d'action reprend chacune des actions amorcées qui n'ont pas été complétées dans le plan précédent.

Famille

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Des besoins hors du commun de parents d'enfants handicapés nécessitant des soins exceptionnels à domicile	Améliorer le soutien offert aux familles	1 > Bonifier le supplément pour enfants handicapés (SEH) nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)	DPO (Retraite Québec, MFQ)	Décembre 2019 Indicateur / livrable : Bonification du budget	Réalisée. En juin 2019, le gouvernement annonçait l'élaboration d'un second palier du SEHNSE, et une bonification de 30 M\$ permettant d'accorder, en 2019, une aide additionnelle de 652 \$ par mois aux familles concernées, et ce, rétroactivement au 1 ^{er} avril 2019. De nombreuses actions ont été menées par Retraite Québec afin de joindre les familles susceptibles d'en bénéficier.
De multiples démarches d'accès à l'information et aux programmes gouvernementaux pour répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille	Simplification des processus d'accès aux programmes, mesures et services (PMS) destinés aux personnes handicapées et à leur famille	2.1 > Participer aux travaux interministériels en vue de simplifier les démarches d'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille Phase du dossier d'affaires (Engagement n° 3 du PEG)	DPO, DC, DNQAS, DFSGEE, DPSFE (OPHQ, SCT, MEES, MSSS, MTESS)	Juin 2020 Selon le plan de travail de l'OPHQ et du SCT	En cours de réalisation. Le Ministère poursuit sa collaboration en 2019 2020 en fournissant des données complémentaires sur les différents programmes et mesures sous sa responsabilité, en réalisant des analyses afin d'alimenter les travaux interministériels ayant un impact dans ses champs de responsabilité, dont le modèle d'organisation, les passerelles entre les PMS et l'implantation graduelle des démarches des plans de services.
		2.2 > Participer au comité directeur du projet Simplification (Engagement n° 3 du PEG)	DPO	2019	Réalisée. Le Ministère participe au comité directeur en offrant son soutien-conseil, en formulant des propositions et en approuvant les documents produits en vue d'appuyer l'avancement de la démarche.

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
De multiples démarches d'accès à l'information et aux programmes gouvernementaux pour répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille	Regrouper l'information	<p>3.1 > Valider et, au besoin, mettre à jour les contenus (pages Web et documents) portant sur les mesures de soutien relatifs aux personnes handicapées quant à la terminologie employée à leur égard, en conformité avec la Loi</p> <p>Étape: Introduire les mots clé</p>	DC, DPO, DPSFE, DNQAS, DFSGEE, DCRP	<p>Mars 2021</p> <p>Indicateur / livrable: Pourcentage des contenus validés et mis à jour</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Dans le cadre de la transformation numérique du gouvernement, le Ministère participe, depuis 2017, aux travaux de migration des contenus Web vers Québec.ca sous la coordination du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG). Ses préoccupations en matière d'accessibilité de l'information à l'égard des personnes handicapées ont ainsi été soulevées relativement à ce projet.</p> <p>En 2019 2020, le Ministère a donc amorcé la recension des contenus ciblés.</p>
		<p>3.2 > Valider les documents existants et produire des documents pertinents en format accessible</p> <p>Étapes: Identifier des critères de priorisation Cibler les documents existants requérant une version en format accessible</p>	<p>DC, DPO, DPSFE, et toutes les unités productrices de documents</p> <p>DPO, DPSFE, DC</p> <p>DPO, DPSFE, DC</p>	<p>Mars 2023</p> <p>Indicateur / livrable: Nombre de documents produits</p> <p>Mai 2020</p> <p>Juin 2020</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>- 12 formulaires portables (PDF) ont été rendus accessibles.</p> <p>- 9 documents portables (PDF) non accessibles ont été convertis au format HTML et rendus accessibles.</p> <p>Le Ministère a amorcé l'élaboration d'un outil de type « aide-mémoire » pour cibler les documents portables (PDF) existants devant être rendus accessibles en priorité.</p> <p>Parallèlement, selon la pratique recommandée par le SCG, le Ministère a modifié sa Politique d'édition et de diffusion et, dorénavant, publie sur le Web des documents qui respectent les Standards sur l'accessibilité d'un site Web du gouvernement du Québec.</p>
	<p>3.3 > Rendre systématique une mention quant à la possibilité d'obtenir des médias adaptés sur demande</p> <p>Étape: Recenser les documents pour diffusion, selon les critères de priorisation et la date de mise à jour prévue</p>	DC	<p>Mars 2022</p> <p>Indicateur / livrable: Nombre de documents comportant la mention</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Le site Web du Ministère propose, depuis 2012, une mention indiquant au visiteur la démarche pour obtenir un document accessible sous les sections Accessibilité, Aide et Publications. Elle fournit également un lien vers le formulaire prévu à cet effet depuis juillet 2019.</p>	

Services de garde éducatifs à l'enfance

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Manque de complémentarité et de continuité lors des transitions des jeunes enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)	Assurer le transfert des connaissances quant aux modes d'intervention à déployer	5 > Élaborer des lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants ayant un TSA recevant des services de réadaptation <i>(Action n° 7 du Plan d'action sur le TSA 2017 2022)</i> Étape : Mener une consultation auprès du public cible	DPO, DPSFE, DCRP, DSC, DNQAS, DFSGEE (MSSS, MEES, OPHQ)	Mars 2021 Indicateur / livrable : Document produit Mai 2020	En cours de réalisation. Le Ministère poursuit les travaux de rédaction des lignes directrices en collaboration avec le MSSS, le MEES et l'Office. Une version préliminaire du document a été soumise à une première consultation auprès de différents partenaires.
Absence de compréhension commune et partagée de l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'interventions intersectorielles	Préciser les rôles des principaux partenaires concernés dans l'intégration des enfants handicapés en SGEE	6.1 > Produire, avec l'appui de ses partenaires, des documents de référence sur les rôles (portée et limites) des SGEE en matière d'intégration et de soutien aux transitions des enfants handicapés	DPSFE, DPO, DCRP, DSC, DNQAS, DMO (MSSS, MEES, OPHQ)	Mars 2023 Indicateur / livrable : Documents produits	En cours de réalisation. Dans le cadre de la démarche <i>Agir tôt et de manière concertée</i> , le Ministère a entrepris avec le MEES et le MSSS des travaux en vue d'établir une terminologie commune permettant de préciser leurs rôles respectifs dans le cadre de trajectoires de services interréseaux.
	Favoriser le transfert d'information au RSSS et au réseau de l'éducation (forces, faiblesses, bonnes pratiques, etc.) concernant les enfants handicapés en vue de soutenir leur développement tout au long de leur trajectoire	6.2 > Rendre disponibles des outils facilitant la traduction des observations réalisées en SGEE en informations adaptées au RSSS et au réseau de l'éducation, notamment, en vue de démarches de plan de services et de transition	DPSFE, DPO, DCRP, DSC, DNQAS, DMO (MSSS, MEES, OPHQ)	Mars 2022 Indicateur / livrable : Outil(s) produit(s)	En cours de réalisation. Les exigences réglementaires liées à la mise en œuvre du dossier éducatif, devenues effectives depuis mai 2019, prévoient une section obligatoire réservée aux informations ou aux renseignements liés au soutien particulier accordé à l'enfant, le cas échéant. De plus, un modèle de dossier éducatif a été élaboré. Celui-ci prévoit une section facultative à compléter lorsque l'analyse et l'interprétation des données d'observation suscitent des questionnements pour un ou des domaines de développement. Le déploiement du modèle de dossier éducatif se fera au début de l'automne 2020. Un processus évolutif est prévu ainsi que l'élaboration, déjà amorcée, de guides et d'outils répondant aux besoins du personnel éducateur.

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Absence de compréhension commune et partagée de l'exercice du rôle des SGEE dans un contexte d'interventions intersectorielles	Expliciter l'organisation des services en SGEE afin de soutenir des pratiques adaptées aux besoins des enfants, dont ceux handicapés	<p>6.3 > Produire des documents de référence sur l'organisation des services en SGEE</p> <p>Étape : Recenser les documents pour diffusion, selon les critères de priorisation et date de mise à jour prévue</p>	DPSFE, DPO, DNQAS, DFGEE, DCRP, DSC, DMO	<p>Mars 2021</p> <p>Indicateur / livrable : Documents produits</p>	Non débuté.
	Favoriser une compréhension commune de l'intervention en SGEE, dont celle à l'égard des enfants handicapés	<p>6.6 > Contribuer à la formation des milieux</p> <p>Étape : Élaborer un plan de déploiement</p>	DGRP, DSC, DPO, DPSFE, DNQAS, DFGEE, DMO	<p>Mars 2023</p> <p>Indicateur / livrable : Nombre de formations tenues Décembre 2020</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Le Ministère assure, sur demande, la formation des milieux qui le sollicitent concernant les mesures ministérielles de soutien à l'intégration des enfants handicapés en SGEE.</p> <p>Ainsi, en 2019-2020, une formation intitulée <i>Intégration d'un enfant handicapé chez un prestataire de services de garde</i> a été donnée à 8 reprises auprès de regroupements des SGEE ou de professionnels de la santé de différentes spécialités collaborant à la mise en œuvre des mesures ministérielles de soutien en SGEE, et ce, dans les régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, de la Chaudière-Appalaches, de l'Estrie, de la Montérégie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec.</p>
S'assurer que le soutien financier rejoigne les enfants qui en ont le plus besoin	Améliorer l'impact des mesures de soutien, notamment, à l'égard des enfants handicapés	<p>6.7 > Revoir les modalités de certains programmes de soutien financier</p>	DFSGEE, DNQAS, DPO, DCRP, DSC, DPSFE, DMO	<p>Mars 2022</p> <p>Indicateur / livrable : Documents mis à jour</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Afin de bonifier la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins, une révision des normes d'attribution et du processus d'admissibilité a été réalisée en 2019-2020.</p> <p>Ainsi, le maximum d'heures d'accompagnement quotidien financées est passé de 6 à 8 heures, un deuxième appel de demandes a été ajouté en cours d'exercice et le budget annuel a été bonifié à 16,1 M\$ en 2019-2020.</p>

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Admissibilité ne correspondant pas aux besoins des parents	Favoriser l'accès	8 > Créer ou mettre à jour les fiches de référence portant sur les politiques d'admission, d'expulsion et d'intégration des services de garde en incluant des précisions en matière d'intégration des enfants handicapés	DNQAS, DCRP, DPSFE	Mars 2021 Indicateur / livrable : Fiches créées ou mises à jour	En continu. En 2018, une première rencontre à l'interne a été tenue en vue de la mise à jour des fiches.
Manque de connaissances pour répondre à l'obligation d'accommodement	Mieux soutenir les SGEE	9 > Élaborer un document destiné aux SGEE en matière d'obligation d'accommodement raisonnable à l'égard des personnes handicapées	DPO, DPSFE, DNQAS, DCRP, DSC (CDPDJ)	Mars 2021 Indicateur / livrable : Document d'information produit	En cours de réalisation. Le Ministère a amorcé l'élaboration d'un document de soutien sur l'obligation d'accommodement à l'égard des personnes handicapées destiné aux SGEE, en tenant quelques rencontres de travail.

Pédiatrie sociale

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Besoin de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	Systematiser l'utilisation d'une approche inclusive lors de l'analyse des besoins soutenant l'ouverture d'un centre de pédiatrie sociale en communauté	10 > Mettre à jour, en collaboration avec la Fondation du Dr Julien, l'outil d'évaluation des besoins soutenant l'ouverture d'un centre de pédiatrie sociale en communauté, en incluant la prise en compte des personnes handicapées	DPSFE, DPO	Décembre 2020 Indicateur / livrable : Outil d'évaluation mis à jour	En cours de réalisation. Le Ministère a entrepris des échanges avec la Fondation en vue d'inclure une nouvelle dimension portant sur la prise en compte des personnes handicapées dans le cadre du processus d'évaluation des besoins des communautés lors de l'ouverture d'un centre de pédiatrie sociale en communauté.

Développement durable

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Absence d'équité à l'égard des personnes handicapées	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux événements d'envergure organisés	<p>11 > Accroître la préoccupation à l'égard des personnes handicapées à la démarche de planification d'événements écoresponsables</p> <p>Étape :</p> <p>Inclure de nouveaux éléments d'accès à l'égard des personnes handicapées aux outils actuels</p> <p>Sensibiliser l'ensemble des unités à la planification d'événements écoresponsables</p>	DPO, DPSFE	<p>Décembre 2021</p> <p>Indicateur / livrable : Outil mis à jour</p> <p>Juin 2020</p> <p>Décembre 2021</p>	<p>En cours de réalisation.</p> <p>Le Ministère a transmis au MELCC, responsable de la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable, un avis quant à la pertinence d'inclure plus d'éléments d'accès aux personnes handicapées dans les outils de soutien sur l'organisation d'événements écoresponsables qu'il diffuse à l'ensemble des ministères et des organismes publics assujettis. Le Ministère a offert sa collaboration pour y donner suite.</p>

Clause d'impact

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Des encadrements qui ne tiennent pas systématiquement compte des répercussions sur les personnes handicapées	Anticiper les impacts des encadrements afin d'éviter de créer de nouveaux obstacles, mais plutôt tenter de les réduire	<p>12 > Doter le Ministère d'orientations quant au processus interne d'application de la clause d'impact à l'égard des personnes handicapées</p>	<p>DPO, DPSFE, SGAI</p> <p>(tous les ministères et organismes publics assujettis)</p>	<p>Juin 2021</p> <p>Indicateur / livrable : Document de soutien produit</p>	Non débutée.

Services à la clientèle et plaintes

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Une déclaration de services à la clientèle (DSC) incomplète quant aux standards du gouvernement en matière d'accessibilité à l'égard des personnes handicapées	Élaborer une DSC respectant les standards et en cohérence avec les pratiques du Ministère	13 > Mettre à jour la DSC en incluant davantage les préoccupations à l'égard des personnes handicapées	DPO, DPSFE	Mars 2021 Indicateur / livrable : Nouvelle DSC produite	En cours de réalisation. En février 2020, différentes activités en matière d'accessibilité à l'égard des personnes handicapées, sous la forme d'échanges, de transmission de documents et de rencontres, ont été réalisées. Celles-ci ont permis aux responsables de ces travaux d'amorcer un processus d'appropriation quant aux obligations en ce domaine ainsi qu'une réflexion sur les obstacles susceptibles d'être rencontrés au Ministère.
Un service à la clientèle qui n'est pas adapté à toutes les caractéristiques et à tous les besoins des personnes handicapées	Poursuivre la sensibilisation des préposés aux renseignements et aux plaintes quant aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	14 > Faire connaître aux membres du personnel concerné les sources d'information pertinentes en matière de services à la clientèle adaptés	DPO, DPSFE, CSCP, SGAI	Mars 2021 Indicateur / livrable : Note d'information transmise	Non débutée.
Absence de vision d'ensemble des obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Mieux soutenir la réflexion des autorités quant aux actions à mettre en œuvre	15 > Formaliser le processus de traitement des plaintes et des commentaires d'insatisfaction, notamment à l'égard des personnes handicapées Étape : Identifier les processus selon leur trajectoire Mettre à jour les rôles des unités Ajuster les outils, au besoin	SGAI, DPO, CSCP, DC, DCRP, DSC	Mars 2022 Indicateur / livrable : - Aide-mémoire produit - Outils ajustés, le cas échéant. 2020 2021 2022	Non débutée.

Ressources humaines

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
Non-représentativité des personnes handicapées au sein de la fonction publique	Poursuivre les efforts visant à augmenter la proportion du personnel handicapé au Ministère	16.1 > Participer au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	DRH	Annuel / En continu Indicateur / livrable : Appel de projet transmis aux gestionnaires	En cours de réalisation. Un appel de projets a été transmis aux gestionnaires en novembre 2019. Deux projets ont été soumis au CSPQ et un débutera en octobre 2020.
		16.2 > Transmettre aux gestionnaires un communiqué leur rappelant la cible ministérielle de représentativité (2 % du personnel régulier) à atteindre conformément à la cible gouvernementale	DRH	Décembre 2020 Indicateur / livrable : Communiqués transmis	En cours de réalisation. Une note a été transmise le 19 juillet 2019 à tous les gestionnaires.

Accessibilité des lieux

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
L'aménagement des lieux et des équipements qui requièrent davantage d'adaptation pour les rendre accessibles	Être plus proactif en matière d'accessibilité	17.1 > Inclure l'accessibilité à l'égard des personnes handicapées dans la gestion du changement d'aménagement du personnel concerné	DGICD, DPO, DPSFE	Décembre 2021 Indicateur / livrable : Mise à jour des documents et outils	En cours de réalisation. En janvier 2020, différentes activités en matière d'accessibilité des lieux à l'égard des personnes handicapées, sous la forme de rencontres et de transmission de documents, ont été réalisées. Celles-ci ont permis d'inclure ces préoccupations dans l'ensemble de la démarche de réaménagement des futurs locaux du Ministère et de soutenir les responsables quant à la prise en compte des obligations et des obstacles susceptibles d'être rencontrés en ce domaine. La procédure quant aux aménagements et aux réaménagements a été revue afin de tenir compte de ces préoccupations.

OBSTACLE	OBJECTIFS	ACTIONS	DIRECTIONS RESPONSABLES ET COLLABORATRICES	ÉCHÉANCIER INDICATEURS LIVRABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
L'aménagement des lieux et des équipements qui requièrent davantage d'adaptation pour les rendre accessibles	Être plus proactif en matière d'accessibilité	17.2 > Obtenir l'avis d'un organisme spécialisé en accessibilité à l'égard des personnes handicapées afin de soutenir le processus décisionnel	DGICD, DPO, DPSFE	Décembre 2020 Indicateur / livrable : Propositions obtenues	En cours de réalisation. Dans le cadre de zones d'expérimentation d'aménagements intégrés, le Ministère a transmis un avis quant à la pertinence de s'adjoindre un organisme communautaire spécialisé en accessibilité afin de solliciter leur avis. De plus, différents organismes communautaires spécialisés en accessibilité des lieux à l'égard des personnes handicapées ont été repérés comme partenaires potentiels de la démarche et le Programme fonctionnel et technique du projet a été ajusté en vue de tenir des rencontres.
Manque de reconnaissance de la valeur ajoutée des aménagements inclusifs	Mieux soutenir et sensibiliser les milieux	17.3 > Bonifier les outils d'appels d'offres (devis, grille d'évaluation, etc.) quant aux aménagements de bureaux par des biens et des services accessibles à l'égard des personnes handicapées	DGICD	Juin 2020 Indicateur / livrable : Mise à jour de la grille d'évaluation	Réalisée. Dans le cadre de l'appel d'offres du mobilier et du devis de construction, une vérification a été faite pour s'assurer que les normes ont été respectées.
		18 > Inclure la prise en compte de l'accessibilité à l'égard des enfants handicapés dans l'analyse de projets lors d'aménagement ou de réaménagement des aires de jeux extérieurs/Programme des aires de jeux	DFSGEE, DPSFE, DCRP, DSC	Janvier 2021 Indicateur / livrable : Mise à jour de la grille d'évaluation	Non débutée.

REDDITION DE COMPTES

Plaintes au regard de l'offre de services en SGEE

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 29 plaintes relatives à l'intégration d'un enfant handicapé ont été reçues et enregistrées par le CSCP. Ces dernières sont présentées dans le tableau suivant selon les motifs invoqués.

Répartition du nombre de plaintes* concernant l'intégration des enfants handicapés en SGEE selon les motifs invoqués, de 2019-2020 à 2009-2010

ANNÉE	REFUS D'ACCÈS	EXPULSIONS	UTILISATION DE L'AIEH ²	TOTAL
2019-2020	0	13	16	29
2018-2019	1	13	18	32
2017-2018	0	11	21	32
2016-2017	2	14	27	43
2015-2016	3	17	17	37
2014-2015	0	10	20	30
2013-2014	3	2	28	33
2012-2013	4	12	25	41
2011-2012	1	9	25	35
2010-2011	4	8	24	36
2009-2010	2	10	25	37

***Dossier de plainte** : Chaque contact d'un plaignant avec le CSCP 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 CSCP. Auparavant, une plainte était appelée « objet de plainte ».

Source : CSCP

Par ailleurs, le SGAI a répertorié, en 2019-2020, 31 commentaires d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le Ministère concernant des personnes handicapées. Selon le cas décrit, des explications pertinentes ont pu être transmises, notamment en ce qui concerne le contexte lié à l'application des lois et des règlements qui régissent le Ministère.

Plaintes liées à l'accès aux documents et aux services offerts au public

Concernant les exigences de la politique gouvernementale intitulée *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, le Ministère n'a pas reçu de plaintes ni répertorié de commentaires d'insatisfaction à propos de l'accès aux documents offerts au public pour les personnes handicapées. En outre, ni la DC ni le SGAI n'ont reçu de demandes en 2019-2020 qui auraient nécessité des mesures d'accommodement quant aux documents.

En matière d'accès aux services à la clientèle offerts au public pour les personnes handicapées, le Ministère ne dénombre aucune plainte ni aucun commentaire d'insatisfaction puisque le CSCP n'a reçu aucune demande, en 2019-2020, qui aurait nécessité des mesures d'accommodement.

2 Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde

Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux de la politique à part entière

Suivi des engagements 2019-2020 du ministère de la Famille (MFamille)³

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020 <small>Résumez les principales actions réalisées uniquement par votre organisation dans le cadre de l'engagement en 2019-2020. Si l'engagement est réalisé ou en continu, mentionnez les résultats obtenus à la suite de la réalisation de l'engagement.</small>
3 > Participer à des travaux ministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.	OPHQ	MTESS, MFQ, MSSS, MFamille ⁴	2019	Réalisé	En 2019-2020, le MFamille poursuit sa collaboration, amorcée en 2018, aux travaux interministériels de Simplification des démarches d'accès aux programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille et à son comité directeur, en fournissant des données complémentaires sur les différents programmes et mesures sous sa responsabilité, en réalisant des analyses afin d'alimenter les travaux qui ont un impact dans ses champs de responsabilité, dont le modèle d'organisation, les passerelles entre les PMS et l'implantation graduelle des démarches des plans de services.
4 > Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille.	MFamille	MEES, MTESS, MSSS, OPHQ	2016	Réalisé	Le MFamille collabore aux travaux interministériels de Simplification des démarches d'accès aux programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille, dans le cadre desquels l'élaboration d'un formulaire unique de rapport du professionnel à l'égard des enfants handicapés est susceptible d'être mise en œuvre. Ce faisant, les 3 livrables prévus dans le cadre de ces travaux auront été réalisés, ce qui complète la démarche. <i>Source : Bilan 2018-2019 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018.</i>

3 Selon les consignes de l'OPHQ, les zones grisées indiquent que la contribution du Ministère à l'engagement a été réalisée ou que ce dernier n'était pas responsable ni en collaboration pour certaines étapes.

4 Bien qu'il n'ait pas été initialement identifié comme collaborateur, le ministère de la Famille participe à l'engagement no 3 depuis septembre 2018.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020 Résumez les principales actions réalisées uniquement par votre organisation dans le cadre de l'engagement en 2019-2020. Si l'engagement est réalisé ou en continu, mentionnez les résultats obtenus à la suite de la réalisation de l'engagement.
8 > Déployer un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique À part entière.	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2019	En cours de réalisation	Dans le cadre des travaux interministériels de Simplification des démarches d'accès aux programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille, le MFamille poursuit son processus interne d'appropriation du Cadre de référence ainsi que sa réflexion quant aux rôles que peuvent y jouer les SGEE.
Étape 1 Élaborer le cadre de référence.	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2016	Réalisé	<i>Source : Bilan 2018-2019 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018.</i>
Étape 2 Adopter le cadre de référence.	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2017	Réalisé	<i>Source : Bilan 2018-2019 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018.</i>
Étape 3 Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019.	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2019	Non débuté	Le MFamille entend utiliser le Cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services, approuvé en 2018, comme source d'information lors de la production d'outils de soutien destinés aux SGEE dans le cadre des démarches de plan de services découlant des futurs travaux interministériels de Simplification des démarches d'accès aux programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille.
Étape 4 Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation.	OPHQ	MTESS, MFamille	2019		

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020 <small>Résumez les principales actions réalisées uniquement par votre organisation dans le cadre de l'engagement en 2019-2020. Si l'engagement est réalisé ou en continu, mentionnez les résultats obtenus à la suite de la réalisation de l'engagement.</small>
9 > Assurer une offre de service coordonnée et concertée aux personnes ayant terminé ou étant en voie de terminer leur cheminement scolaire, notamment celles ayant une déficience, de façon à mieux planifier les transitions et à les soutenir dans la réalisation de leurs projets de vie (emploi, activités contributives, activités de jour) qui correspondent à leurs aspirations.	MEES, MTESS, MSSS	MFamille , MTQ	2018	Réalisé	<i>Source : Bilan annuel 2017-2018 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2019.</i>
Étape 1 Adopter une vision commune des besoins des personnes, des rôles et responsabilités des différents ministères.	MEES, MTESS, MSSS	MFamille , MTQ	2015	Réalisé	<i>Source : Bilan 2018-2019 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018.</i>
Étape 2 Élaborer et déployer un cadre de référence national MTESS-MSSS orientant la conclusion d'ententes de services locales et régionales entre les établissements et organismes des deux réseaux.	MEES, MTESS, MSSS	MFamille , MTQ	2018	Réalisé	<i>Source : Bilan annuel 2017-2018 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2019.</i>
14 > Identifier et mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales et les démarches Municipalité amie des aînés et Municipalité amie des enfants sont réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière.	OPHQ	MFamille , MSSS	2016	Réalisé	<i>Source : Bilan annuel 2016-2017 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018.</i>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020 Résumez les principales actions réalisées uniquement par votre organisation dans le cadre de l'engagement en 2019-2020. Si l'engagement est réalisé ou en continu, mentionnez les résultats obtenus à la suite de la réalisation de l'engagement.
<p>17 > Intégrer ou maintenir des critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans tous les programmes pertinents d'aide financière subventionnant des projets d'immobilisation des infrastructures, des installations et des établissements fréquentés par le public.</p> <p>Les critères doivent être conformes aux normes de conception sans obstacle du Code de construction du Québec, au contenu réglementaire et aux normes inscrites dans les tomes de collection Normes-Ouvrages routiers et à toute réglementation à venir concernant le parcours sans obstacle.</p>	MEES, MFamille, MTQ		2019	Réalisé	Source : Suivi des engagements - 2015-2016.
<p>34 > Assurer la poursuite du programme des services de surveillance et accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins des familles des élèves handicapés de 12 à 21 ans.</p>	MFamille		2018	Réalisé	Source : Bilan annuel 2017-2018 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2019.
<p>Étape</p> <p>Produire un bilan de l'implantation du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés de 12 à 21 ans.</p>			2017	Réalisé	Source : Bilan annuel 2017-2018 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2019.
<p>41 > Réviser le programme de soutien aux familles pour améliorer l'accès, la qualité et l'équité de l'offre de service.</p>	MSSS	MFamille	2016	Réalisé	Source : Bilan annuel 2017-2018 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2019.

COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Conformément à l'article 61.4 de la Loi, un coordonnateur de services aux personnes handicapées est identifié et le Ministère veille à en informer l'OPHQ.

Ce coordonnateur s'assure :

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

Le Ministère désigne madame Marie-Hélène Lecourt, de la Direction de la planification et des stratégies – Familles et enfance, à titre de coordonnatrice ministérielle de services aux personnes handicapées. Toute question ou tout commentaire peuvent lui être adressés par téléphone, au (418) 528-7100, poste 2658, ou par courriel à l'adresse suivante : marie-helene.lecourt@mfa.gouv.qc.ca.

En vue d'assurer une cohérence optimale des actions, le rôle de personne-ressource désignée en matière de communication adaptée ainsi que la coordination du plan d'action lui sont expressément confiés.

APPROBATION ET DIFFUSION

Le [Plan d'action 2019-2023 à l'égard des personnes handicapées du ministère de la Famille et son bilan 2019-2020](#) sont téléchargeables dans un format accessible à partir de la plateforme Web gouvernementale unifiée (Québec.ca).

De plus, le Ministère fournira à toute personne qui en fera la demande le document dans un média adapté à ses besoins. Au besoin, communiquez avec nous au numéro de téléphone 1 855 336-8568 ou en remplissant ce [formulaire](#).

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

Conformément à ce qui est inscrit dans le présent plan d'action ministériel pour les quatre prochaines années, chacune des directions concernées doit réaliser les actions dont elle a la responsabilité et présenter un bilan annuel quant au degré d'avancement de ses travaux et des résultats obtenus.



MFA.GOUV.QC.CA