

PLAN D'ACTION 2005-2007  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour un meilleur accès, une intégration réussie  
et une plus grande autonomie

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION  
ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



**PLAN D'ACTION 2005-2007  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**Pour un meilleur accès, une intégration réussie  
et une plus grande autonomie**

**MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION  
ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES**

Décembre 2005

*Le Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*  
du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
a été réalisé par un groupe de travail composé de représentants des secteurs et  
des directions du ministère sous la coordination du Secrétariat général – Équipe  
de la Coordination ministérielle et du Bureau de l'amélioration de la qualité.

Ce plan d'action a été préparé en conformité avec la  
Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en  
vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale  
(L.R.Q., c. E-20.1). L'article 1 de cette loi définit une « personne handicapée »  
comme 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.

Afin d'alléger le texte, tous les termes qui renvoient à des personnes  
sont pris au sens générique. Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Ce document est disponible dans le site Internet du ministère.

Pour toute information sur les activités du ministère s'adresser à :

Direction des affaires publiques et des communications  
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
Édifice Gérald-Godin  
360, rue McGill, bureau 2.09  
Montréal (Québec) H2Y 2E9  
Téléphone : (514) 873-8624, poste 20205  
Site Internet : [www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – 2005  
ISBN Version imprimée 2-550-46012-X  
ISBN Version électronique 2-550-46013-8

© Gouvernement du Québec – 2005  
Tous droits réservés pour tous pays

## LE MOT DE LA MINISTRE



J'ai l'honneur de vous présenter le premier *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Ce plan d'action constitue la contribution du ministère à la priorité gouvernementale pour assurer la pleine participation des personnes handicapées à la vie collective et au développement du Québec.

Ce plan d'action respecte les obligations prévues à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Entre 2000 et 2004, plus de 191 000 personnes immigrantes ont été admises au Québec, dont 72 % étaient des jeunes de moins de 35 ans. Pour la même période, 59 % des personnes admises au Québec faisaient partie de la catégorie de l'immigration économique composée majoritairement de jeunes travailleurs qualifiés. Quant aux catégories de l'immigration familiale et de l'immigration humanitaire, elles représentaient respectivement 22 % et 19 % des admissions. La composition de ces deux dernières catégories est très diversifiée : des enfants et des jeunes gens, mais aussi des personnes plus âgées, dont certaines peuvent être affectées par une limitation fonctionnelle.

En ce qui concerne le volet de sa mission qui vise la promotion de relations interculturelles harmonieuses, le ministère soutient des programmes à l'intention des communautés culturelles. À l'instar de la population vieillissante du Québec, les membres de ces communautés peuvent être aux prises avec un handicap. Ce sont des réalités que le ministère doit impérativement prendre en compte dans son offre de services. Il le fait déjà et le présent plan d'action démontre qu'il entend accroître ses efforts en ce sens.

Le plan d'action expose les réalisations que le ministère a mises de l'avant pour faciliter l'accessibilité et l'adaptabilité des services offerts aux nouveaux arrivants et aux membres des communautés culturelles aux prises avec un handicap. Il précise également certains obstacles auxquels font face la clientèle et les employés du ministère qui vivent avec une incapacité. Enfin, il présente les mesures que le ministère s'engage à mettre en œuvre au cours des 15 prochains mois.

Je remercie chaleureusement les employés du ministère qui ont travaillé de près ou de loin à la conception de ce premier plan d'action et qui seront au cœur de sa mise en œuvre. Je tiens à les assurer de mon engagement inconditionnel.

La ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

A handwritten signature in black ink that reads "Lise Thériault".

Lise Thériault

Montréal, décembre 2005

## LE MOT DE LA SOUS-MINISTRE



Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles précise les actions prioritaires qui seront mises en œuvre pour la période du 16 décembre 2005 au 31 mars 2007.

Les mesures contenues dans ce plan sont le fruit de réflexions et de travaux qui ont mis à contribution plusieurs employés du ministère. Pour mieux comprendre les difficultés vécues au quotidien par les personnes handicapées, le ministère a également pu compter sur la collaboration de plusieurs employés aux prises avec un handicap.

Le ministère présente un premier plan d'action simple et réaliste en fonction des ressources disponibles. Les indicateurs de résultats retenus permettent de suivre et de mesurer l'atteinte des objectifs fixés.

Le plan d'action contient des mesures pour faciliter l'intégration des personnes immigrantes aux prises avec des difficultés liées à la mobilité, à l'agilité, à l'audition, à la parole, à la vision et aux capacités intellectuelles. Les mesures visent à réduire les obstacles en ce qui concerne l'accessibilité des lieux, les moyens de communication, les programmes, les ententes de partenariat, la sensibilisation et la formation du personnel. Dans un souci d'équité, d'autres mesures visent à augmenter la proportion d'employés handicapés et à leur offrir un plan d'intégration personnalisé afin qu'ils puissent faire profiter le ministère de leur compétence, dans les meilleures conditions possibles.

Pour bon nombre de personnes handicapées, les technologies de l'information et le réseau Internet facilitent grandement les démarches pour obtenir de l'information sur un produit ou un service, à l'endroit et au moment voulu. Conformément aux priorités gouvernementales, le ministère s'engage à continuer dans cette voie en accordant la priorité à l'information et aux services en ligne.

En accord avec les dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministère s'assurera de préparer et de rendre public, année après année, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

La sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles,

A handwritten signature in black ink that reads "Maryse Alcindor". The signature is written in a cursive, flowing style.

Maryse Alcindor

Montréal, décembre 2005

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS ATTENDUS AU 31 MARS 2007

<b>Axe 1 L'accessibilité des lieux</b>	
1.1	Les principaux obstacles quant à l'accessibilité des services Immigration-Québec de Gatineau et de l'Est de Montréal sont corrigés.
1.2	Les panneaux de signalisation à l'intention des personnes handicapées sont installés à l'extérieur des bureaux du ministère.
1.3	Le plan ministériel de mesures d'urgence et les plans d'évacuation des bureaux et des points de service intègrent des dispositions spécifiques pour les personnes handicapées.
1.4	Le diagnostic des obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées et des correctifs à apporter est réalisé pour tous les bureaux et points de service du ministère.
<b>Axe 2 Les moyens de communication</b>	
2.1	La nouvelle ligne 1 800 dédiée aux personnes malentendantes et le téléscripteur (appareil de télécommunication pour sourds ou ATS) sont fonctionnels.
2.2	Les nouveaux imprimés et les sites Internet ministériels incluent la ligne 1 800 pour accéder au téléscripteur ou ATS.
2.3	Les services d'un interprète qualifié sont disponibles, au besoin, lors des rencontres ou des événements organisés par le ministère.
2.4	Les publications du ministère sont toujours accessibles sous forme de fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF).
2.5	Les sites Internet ministériels sont conçus selon les normes de présentation du Web Accessibility Initiative.
<b>Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat</b>	
3.1	Les organismes communautaires partenaires sont sensibilisés à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et un inventaire des mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées offertes par ces organismes a été réalisé.
3.2	Le répertoire des organismes communautaires partenaires contient les renseignements pertinents sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées.
3.3	La collaboration avec certains organismes communautaires qui offrent des services aux personnes handicapées est revue et optimisée, le cas échéant.
3.4	Les programmes sont revus afin d'intégrer, lorsque cela est pertinent, un critère d'évaluation de l'admissibilité des organismes qui tient compte des besoins des personnes handicapées.
3.5	Des dispositions visant l'accessibilité des services offerts aux personnes handicapées sont intégrées, s'il y a lieu, aux ententes de partenariat avec des organismes communautaires lors de leur conclusion ou de leur renouvellement.
<b>Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel</b>	
4.1	Les gestionnaires sont sensibilisés à l'importance d'engager un plus grand nombre de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et du Programme d'accès à l'égalité en emploi.
4.2	Le nombre d'employés permanents handicapés embauchés augmente d'au moins 10 %.
4.3	Les employés handicapés du ministère bénéficient d'un plan d'intégration personnalisé.
4.4	Le contenu des sessions de formation offertes aux employés en contact avec la clientèle est adapté aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.

## TABLE DES MATIÈRES

Le mot de la ministre .....	iii
Le mot de la sous-ministre .....	iv
Synthèse des résultats attendus au 31 mars 2007 .....	v
Partie 1 La vision et la mission .....	1
Partie 2 La clientèle et les principaux services .....	2
Partie 3 Les mesures d'accessibilité et d'adaptation à l'égard des personnes handicapées .....	4
Axe 1 L'accessibilité des lieux .....	4
Axe 2 Les moyens de communication .....	6
Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat .....	8
Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel .....	11
Conclusion .....	13

## PARTIE 1 LA VISION ET LA MISSION

### Une vision d'avenir riche de défis

En lien avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2005-2008*<sup>1</sup> du ministère, le personnel s'engage à contribuer au développement et à la prospérité du Québec en faisant en sorte que les personnes immigrantes et les Québécois des communautés culturelles participent pleinement à la société et que les relations interculturelles soient harmonieuses.

Pour faire progresser, jour après jour, cette vision qui interpelle l'ensemble de la société québécoise, le ministère compte sur l'engagement des institutions publiques et privées, des employeurs, des syndicats, des organismes communautaires, des personnes élues ainsi que de toutes les Québécoises et de tous les Québécois.

### Une mission au cœur des enjeux démographiques, économiques, sociaux et culturels

Le ministère fait la promotion de l'immigration au Québec, sélectionne des personnes immigrantes, facilite l'intégration économique, sociale et linguistique des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise et favorise une société ouverte au pluralisme et au rapprochement interculturel.

Plus précisément, le ministère :

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration en fonction des besoins et de la capacité d'accueil de la société québécoise<sup>2</sup>;
- Facilite la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille immédiate et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement et l'intégration linguistique, sociale et économique des personnes immigrantes sur le territoire québécois;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la lutte contre le racisme et la xénophobie et offre une expertise-conseil en gestion de la diversité.

<sup>1</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Plan stratégique 2005-2008*, [En ligne], 2005, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanStrategique20052008\\_Integral.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanStrategique20052008_Integral.pdf)].

<sup>2</sup> La sélection québécoise est d'application universelle et non discriminatoire en regard de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale, de la religion et du sexe. Cette sélection favorise la réunification familiale et reflète la tradition humanitaire du Québec. Suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, il échoit au gouvernement fédéral d'établir et d'appliquer les critères permettant à une personne d'entrer et de séjourner au pays. Cela étant, il peut, conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, refuser la résidence permanente à un ressortissant étranger qui satisfait aux autres exigences en vigueur s'il s'avère que l'état de santé de ce ressortissant ou d'un membre de sa famille risque d'entraîner un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé du pays.



## **PARTIE 2 LA CLIENTÈLE ET LES PRINCIPAUX SERVICES**

Ce plan d'action s'adresse aux personnes aux prises avec un handicap lié à la mobilité, à l'agilité, à la parole, à la vision et aux capacités intellectuelles. La clientèle visée spécifiquement par les mesures de ce plan d'action est la suivante :

- Les candidats à l'immigration permanente ou temporaire;
- Les nouveaux arrivants;
- Les garants;
- Les citoyens qui recherchent de l'information sur la mission, les programmes et les services du ministère;
- Les employés du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Les principaux services offerts à la clientèle sont les suivants :

### **L'immigration**

- L'information sur les programmes d'immigration permanente et temporaire;
- La validation des offres d'emploi temporaire ou d'emploi assuré;
- Le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire, des demandes de parrainage familial et des demandes de parrainage collectif de réfugiés;
- Les services d'accompagnement personnalisé à l'intention des gens d'affaires (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes);
- Le soutien aux étudiants internationaux qui désirent entreprendre des démarches en vue de l'immigration permanente;
- Les services aux employeurs pour les appuyer dans la réalisation d'activités de recrutement de candidats à l'étranger (missions, organisation d'entrevues et envois ciblés).

### **L'accueil, l'intégration et la francisation des nouveaux arrivants**

- L'accueil, l'information, le soutien personnalisé et la référence aux partenaires pour l'établissement et l'intégration des nouveaux arrivants dans leur milieu de vie;
- L'information sur les professions et métiers réglementés pour soutenir les candidats à l'immigration et les personnes immigrantes dans leurs démarches visant l'admission à un ordre professionnel et à d'autres organismes de réglementation;

- La délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*;
- La promotion et l'accompagnement pour l'établissement en région, notamment par l'information aux personnes immigrantes et aux intervenants régionaux et le soutien à l'insertion professionnelle;
- Les cours de français selon différentes formules : formation à temps complet, à temps partiel ou sur mesure dans les établissements d'enseignement, en milieu communautaire et en milieu de travail;
- Le versement d'une aide financière pour les cours de français;
- Les tests d'autodiagnostic et les outils de formation en ligne pour l'apprentissage du français;
- Le soutien aux entreprises en matière de francisation.

#### **La promotion de relations interculturelles harmonieuses**

- L'organisation d'activités et le soutien de projets visant à lutter contre le racisme et la discrimination;
- Les différents services aux communautés culturelles offerts par le Bureau de liaison avec les communautés culturelles (diagnostic et plan d'action);
- Les services offerts aux employeurs, aux entreprises et aux institutions par le Service-conseil en relations interculturelles.

#### **L'accès à l'information et les plaintes**

- Le traitement des demandes d'accès à l'information en ce qui concerne les activités du ministère;
- Le traitement d'une plainte ou d'une contestation de décision.

#### **La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens**

Le ministère met à la disposition de la clientèle une *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*. Ce document expose les principaux services offerts et précise les objectifs de qualité de service, les délais d'obtention des services et les recours possibles pour formuler une plainte ou contester une décision. La déclaration de services est accessible à partir de la page d'accueil du site Internet du ministère : [www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca).

Des travaux sont présentement en cours afin d'actualiser le contenu de la déclaration de services (printemps 2006). La nouvelle version comportera des engagements plus explicites pour assurer l'accessibilité et l'adaptation des services du ministère aux besoins des personnes handicapées.

## PARTIE 3 LES MESURES D'ACCESSIBILITÉ ET D'ADAPTATION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Cette partie regroupe les mesures qui seront mises en œuvre pour faciliter l'accès aux lieux et adapter les moyens de communication aux besoins de la clientèle et des employés du ministère aux prises avec un handicap. Elle regroupe également des mesures pour améliorer le contenu des programmes et des ententes de partenariat, la gestion des ressources humaines ainsi que la sensibilisation et la formation du personnel.

### AXE 1 L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

#### Des bureaux accessibles

Le ministère privilégie l'accessibilité universelle de ses bureaux, à l'extérieur comme à l'intérieur, à toute personne, avec ou sans incapacité. Il doit permettre aux personnes de s'y orienter facilement et de s'y déplacer librement pour obtenir un service ou pour participer à une activité.

Les services à la clientèle du ministère sont offerts dans 14 bureaux et 3 points de service répartis sur le territoire du Québec.

- Le siège social est situé au 360, rue McGill, Montréal.
- Les services Immigration-Québec (SIQ) sont situés à Gatineau, Laval, Montréal (3), Pointe-Claire, Québec, Saint-Lambert et Sherbrooke.
- Le ministère compte trois points de service à Rouyn, Saguenay et Trois-Rivières.
- Le Centre de la reconnaissance des formations et des compétences (incluant le Service des évaluations comparatives et le Service d'information sur les professions réglementées) est situé au 255, boulevard Crémazie, Montréal.
- Le Centre de services à la clientèle à l'intention des réfugiés, des garants et des étudiants internationaux est situé au 285, rue Notre-Dame Ouest, Montréal.
- Le Centre de services aux gens d'affaires est situé au 800, Place Victoria, Montréal et au 360, rue Saint-Jacques, Montréal.

En collaboration avec la Société immobilière du Québec (SIQ) et les administrateurs des édifices, le ministère s'assure que ses bureaux et points de service soient accessibles selon les lois en vigueur au Québec et les règlements municipaux.

Au cours de la prochaine année, un diagnostic de la situation sera établi, pour chaque bureau et point de service, afin d'identifier les obstacles et les améliorations éventuelles. Cependant, l'absence de signalisation extérieure indiquant la porte d'entrée pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant constitue un obstacle qui nécessite des corrections à court terme.

## Des travaux d'adaptation en cours

Des travaux de réaménagement et d'amélioration sont en cours au service Immigration-Québec situé au 8000, boulevard Langelier, Saint-Léonard. Parmi les travaux à effectuer, le ministère a prévu un certain nombre de mesures d'accessibilité et d'adaptation à l'intention des personnes handicapées.

Par ailleurs, le service Immigration-Québec de Gatineau sera prochainement relocalisé au 227, rue Montcalm. Au cours des travaux, le ministère s'assurera de prendre les mesures nécessaires (comptoir d'accueil adapté, repositionnement des commutateurs électriques, détecteur de mouvements pour l'éclairage, distributeur d'eau, stationnement réservé, etc.).

## Un plan de mesures d'urgence et des plans d'évacuation à actualiser

En ce qui a trait à la sécurité des occupants et des visiteurs, le ministère collabore, avec la SIQ et les administrateurs des édifices, à l'élaboration des plans d'évacuation. Il veille à ce que des équipes d'urgence soient en place et reçoivent la formation requise. Le ministère élabore un plan ministériel de mesures d'urgence et en assure la mise à jour. Ce plan renseigne le personnel du ministère sur les consignes à observer lors de situations d'urgence. Tous ces plans seront revus en accordant une attention particulière aux personnes handicapées.

Axe 1		
L'accessibilité des lieux		
	Mesures	Indicateurs
1.1	Corriger les principaux obstacles aux services Immigration-Québec situés au 8000, boulevard Langelier, Saint-Léonard et au 227, rue Montcalm, Gatineau.	▪ Dates de fin des travaux et nature des correctifs apportés
1.2	Installer, à l'extérieur des bureaux du ministère, des panneaux de signalisation à l'intention des personnes handicapées.	▪ Dates d'installation et nombre de panneaux de signalisation
1.3	Intégrer dans le plan ministériel de mesures d'urgence et dans les plans d'évacuation, des dispositions spécifiques pour les personnes handicapées.	▪ Dates de mise à jour du plan ministériel de mesures d'urgence et des plans d'évacuation
1.4	Préparer, pour tous les bureaux et points de service du ministère, un diagnostic des obstacles à l'accès des personnes handicapées et des correctifs à apporter.	▪ Date de dépôt du rapport diagnostic précisant les obstacles et les correctifs à apporter

## AXE 2 LES MOYENS DE COMMUNICATION

Le ministère reconnaît que l'adaptation des moyens de communication aux caractéristiques fonctionnelles des personnes ayant des incapacités facilite grandement leur accès à ses services. Les communications téléphoniques, la communication de personne à personne, les imprimés, l'information dans Internet et l'intranet et les services en ligne sont les moyens de communication privilégiés par le ministère.

### Des communications téléphoniques professionnelles

Bien que les internautes soient de plus en plus nombreux au Québec, le téléphone demeure le moyen de communication privilégié des citoyens pour obtenir de l'information. Les communications téléphoniques de la clientèle du ministère sont principalement centralisées au Service des renseignements généraux et dans les services Immigration-Québec. Depuis quelques années, le Service des renseignements généraux utilise le service de relais Bell (SRB) qui fait le lien entre la personne malentendante qui a un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et une personne entendante qui n'en a pas. Afin de mieux répondre aux besoins des personnes malentendantes, il importe d'acquérir un outil à la fine pointe de la technologie.

### Une communication de personne à personne empreinte de courtoisie

La majorité des services du ministère commandent des interventions adaptées. Ainsi, les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation pour interagir avec la clientèle en personne ou au téléphone. Même si cette formation n'est pas axée spécifiquement sur les besoins des personnes ayant des incapacités à communiquer, les habiletés acquises auprès de la clientèle immigrante allophone peuvent facilement être transférées au profit de la clientèle ayant d'autres types de difficultés. Il serait utile d'adapter cette formation aux besoins des personnes handicapées (voir axe 4).

### Des imprimés accessibles à tous

La majorité des publications du ministère sont disponibles en fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF) dans les trois sites Internet ministériels :

[www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca)

[www.immigration-quebec.gouv.qc.ca](http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)

[www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca](http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)

Pour la production des imprimés, le ministère privilégie la rédaction dans un langage simple et, lorsque le sujet l'impose, effectue un test auprès d'un groupe témoin. Afin de faciliter la compréhension des rapports, plans d'action et autres documents volumineux, des documents synthèses sont produits sous forme de fichiers électroniques. Les personnes handicapées utilisent des systèmes de synthèse vocale leur permettant de faire la lecture des fichiers électroniques. Pour la lecture de fichiers électroniques, plusieurs logiciels permettent d'agrandir la taille des polices.

## Des sites Internet facilement accessibles

Depuis 2004, le ministère porte une attention particulière à l'accessibilité de ses sites Internet en introduisant notamment certaines lignes directrices, normes et clauses dans les contrats de services avec ses fournisseurs. Le ministère tend également à une utilisation minimale de tableaux, d'images et de graphiques dans ses pages Internet. Pour améliorer l'accès aux personnes handicapées, il tient aussi compte de la taille et du type de caractères utilisé, des couleurs et des contrastes. Enfin, le ministère applique, au fur et à mesure des refontes de ses sites Internet, les normes de présentation du Web Accessibility Initiative (WAI) pour les personnes ayant des incapacités visuelles.

## De plus en plus de services en ligne

Dans l'amélioration des services à la clientèle, le ministère accorde la priorité aux services en ligne. Les services en ligne facilitent grandement l'accessibilité pour la clientèle et encore davantage pour les personnes avec un handicap. Au cours des dernières années, le ministère a mis en ligne trois nouveaux services :

- *L'Évaluation préliminaire d'immigration* : une évaluation sommaire gratuite permettant à un candidat à l'immigration d'évaluer ses chances d'être sélectionné par le Québec [<http://206.162.174.213/dpi>];
- L'inscription à une session d'information sur le Québec à l'étranger : une séance de groupe pour mieux comprendre la démarche d'intégration, la recherche d'emploi, la protection sociale et la vie pratique au Québec [<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/immigration/travailleur-permanent/information-quebec.html>];
- La Banque d'exercices de français : un répertoire de plusieurs centaines d'outils en ligne (exercices pour le vocabulaire ou la grammaire, jeux linguistiques, dictées, tests, etc.) et le test d'autodiagnostic [<http://www.micc-francisation.gouv.qc.ca>].

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées, des intérêts communs*<sup>3</sup>, le ministère lançait, en septembre 2005, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*<sup>4</sup>. Ce guide s'adresse aux candidats à l'immigration sélectionnés et leur présente une synthèse des démarches les plus importantes à entreprendre pour réussir leur intégration à la société québécoise. Outil phare des services Immigration-Québec pour l'accompagnement personnalisé, le guide contient une foule de renseignements utiles pour faciliter le parcours d'intégration de chaque personne immigrante selon ses besoins et ses objectifs personnels. Pour faciliter son utilisation dans Internet, une version interactive est en cours d'élaboration.

Par ailleurs, le ministère est à développer des services personnalisés d'apprentissage du français et d'accompagnement en ligne. Les travaux s'échelonneront sur les deux prochaines années. Une fois en ligne, cette formation sera utile aux candidats sélectionnés pour entreprendre leur apprentissage du français de l'étranger. La clientèle handicapée pourra également en bénéficier.

<sup>3</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Plan d'action 2004-2007 *Des valeurs partagées des intérêts communs*, [En ligne], 2004, [[http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007\\_integral.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/PlanAction20042007_integral.pdf)].

<sup>4</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Apprendre le Québec - Guide pour réussir mon intégration* [En ligne], 2005, [<http://www.apprendrelequebec.gouv.qc.ca>].

Axe 2		
Les moyens de communication		
	Mesures	Indicateurs
2.1	Faire l'acquisition d'une ligne 1 800 sans frais ainsi que d'un télécopieur ou appareil de télécommunication pour sourds (ATS) pour le Service des renseignements généraux et assurer la formation du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Date d'installation de l'appareil</li> <li>▪ Nombre d'employés formés</li> </ul>
2.2	Publiciser dans les nouveaux imprimés et dans les sites Internet ministériels, la ligne 1 800 donnant accès au télécopieur ou ATS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de nouveaux imprimés</li> </ul>
2.3	Recourir, lorsqu'une personne handicapée en fait la demande, aux services d'un interprète qualifié (gestuel, oraliste ou autre) lors d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisés par le ministère.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre d'interventions effectuées</li> </ul>
2.4	Rendre toutes les publications du ministère accessibles dans les sites Internet ministériels sous forme de fichiers électroniques (HTML, PDF ou Word).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre et proportion de publications accessibles dans les sites Internet ministériels</li> </ul>
2.5	Concevoir les sites Internet ministériels selon les normes de présentation du Web Accessibility Initiative pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapports d'évaluation de l'accessibilité des sites Internet ministériels</li> </ul>

### AXE 3 LES PROGRAMMES ET LES ENTENTES DE PARTENARIAT

#### Des programmes et des ententes de partenariat qui soutiennent l'intégration et les relations interculturelles

Dans l'accomplissement de sa mission d'intégration et de promotion de relations interculturelles harmonieuses, le ministère administre cinq programmes qui s'adressent aux citoyens ou aux organismes communautaires. Ces programmes visent à favoriser l'accueil, l'installation, l'accompagnement et l'intégration en emploi des personnes immigrantes. L'établissement des immigrants en région est également soutenu, de même que le rapprochement interculturel.

Programmes	Objectifs
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)	Le PANA soutient les organismes à but non lucratif qui apportent leur contribution à l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants afin qu'ils puissent devenir des membres actifs de la société québécoise.
Programme régional d'intégration (PRI)	Le PRI soutient les actions des partenaires locaux et régionaux en vue d'accroître l'apport de l'immigration au développement démographique, social et économique du Québec. Il vise également à augmenter le nombre d'immigrants s'établissant en dehors de la région de Montréal.

Programmes	Objectifs
Programme de reconnaissance et de soutien des organismes communautaires autonomes œuvrant dans les champs de mission du ministère (PRSOCA)	Le PRSOCA soutient certains organismes communautaires autonomes engagés dans les champs de mission du ministère dans le cadre de la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire autonome. Il soutient aussi un regroupement national d'organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes.
Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles (PARCI)	Le PARCI apporte une aide financière aux organismes qui réalisent des projets visant le développement et le maintien de relations harmonieuses entre les groupes et les personnes de toutes origines au Québec.
Programme d'accueil et d'installation des réfugiés (PAIR)	Le PAIR assure l'accueil des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire outre-frontière et leur fournit les biens essentiels à leur établissement.

Les programmes et les ententes de partenariat qui en découlent ne comportent pas de dispositions spécifiques à l'égard des personnes handicapées. Toutefois, le programme PANA comporte un critère d'évaluation des organismes admissibles qui vise à ce que les services soient offerts sans discrimination au sens de l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12). Par ailleurs, dans le cadre du programme PAIR, certaines dépenses exceptionnelles pour l'établissement des réfugiés peuvent être subventionnées, ce qui peut consister en biens ou services requis en raison du handicap de la personne. Cependant, il s'agit d'interventions de première ligne visant l'installation immédiate de la personne.

### Des efforts de sensibilisation et des programmes qui tiennent compte des personnes handicapées

Afin de mieux prendre en compte la réalité des personnes handicapées, le ministère mise, dans le cadre de ce plan d'action, sur la sensibilisation des organismes communautaires partenaires et la diffusion des services offerts par ceux-ci aux personnes handicapées. Cette information pourra, si elle est suffisamment précise et pertinente, être intégrée dans le *Répertoire des organismes partenaires du ministère*<sup>5</sup>. Elle permettra au ministère et aux organismes partenaires d'aiguiller des personnes immigrantes handicapées vers des organismes qui sont en mesure de répondre à leurs besoins.

### Des nouveaux critères d'évaluation

En complémentarité avec cette démarche, le ministère pourra inclure dans certains de ses programmes un critère d'évaluation des organismes conforme à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, de même qu'à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette mesure devra cependant être interprétée en tenant compte du contexte de travail des organismes communautaires et viser l'accommodement raisonnable. Les ententes de partenariat qui découlent de ces programmes pourraient également comporter des dispositions de cette nature, lorsque la situation s'y prête.

<sup>5</sup> Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [En ligne], 2005 [http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/publications/pdf/Repertoire\_Complet.pdf].



## Un partenariat solide en matière de francisation

Dans le cadre du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI), le ministère offre gratuitement aux nouveaux arrivants des cours de français à temps complet, à temps partiel ou sur mesure. Ces cours sont offerts partout au Québec dans les universités, cégeps, commissions scolaires et certains organismes communautaires. Le Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI) permet notamment à l'étudiant inscrit à un cours à temps complet de recevoir une allocation de frais de garde s'il assume la garde d'un enfant ou d'une personne handicapée. Quant à l'étudiant inscrit à un cours à temps partiel, il peut recevoir un montant forfaitaire.

Des ententes de partenariat sont conclues entre le ministère et plus de 80 partenaires. Dans ses relations contractuelles, le ministère s'assure qu'ils respectent les lois et règlements en vigueur. Au cours des dernières années, quelques personnes handicapées se sont présentées pour s'inscrire aux cours de français à temps complet. La clientèle malentendante est orientée vers le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain qui donne des cours de français par signes. À ce jour, aucune personne n'a été refusée en raison d'incapacité.

La majorité des établissements d'enseignement publics garantissent l'accessibilité des services aux personnes handicapées. Par ailleurs, il serait souhaitable de sensibiliser les organismes communautaires aux besoins des personnes handicapées.

Axe 3		
Les programmes et les ententes de partenariat		
	Mesures	Indicateurs
3.1	Informier et sensibiliser les organismes partenaires quant aux obligations du ministère dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Dresser un inventaire des mesures d'accessibilité et d'adaptation offertes aux personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre d'organismes partenaires sensibilisés</li> <li>▪ Inventaire des mesures offertes pour chacun des organismes partenaires</li> </ul>
3.2	Inclure, s'il y a lieu, au <i>Répertoire des organismes communautaires partenaires du ministère en intégration</i> les renseignements pertinents sur les mesures d'accessibilité et d'adaptation visant les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répertoire à jour en ligne</li> </ul>
3.3	Repérer, parmi les organismes partenaires, ceux avec qui il serait possible d'accentuer la collaboration en matière de services aux personnes handicapées et définir conjointement les actions possibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre d'organismes partenaires rencontrés et d'actions déterminées</li> </ul>
3.4	Introduire, dans les programmes, un critère d'évaluation de l'admissibilité des organismes visant le respect de la Charte de des droits et libertés de la personne et de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de programmes mis à jour</li> </ul>
3.5	Examiner la possibilité d'inclure dans les ententes de partenariat avec les organismes communautaires des dispositions qui visent le respect de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre d'ententes de partenariat révisées</li> </ul>

## **AXE 4 LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION DU PERSONNEL**

### **Un emploi en toute équité**

La Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1) encadre la gestion des ressources humaines du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Au 31 mars 2005, le ministère comptait 895 employés permanents et temporaires et 492 employés occasionnels. De ce nombre, 15 employés ont déclaré être handicapés (9 permanents et 6 occasionnels). En 2004-2005, trois stagiaires étaient accueillis dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées du Secrétariat du Conseil du trésor.

Le ministère s'assure du respect des programmes et des directives gouvernementales permettant aux personnes handicapées d'avoir accès à un emploi en toute équité. L'adaptation des instruments d'évaluation et de sélection constitue une mesure assurant à toute personne handicapée une chance égale de faire valoir sa compétence et ses aptitudes lors des examens et des entrevues de sélection.

À la suite d'une décision récente du Secrétariat du Conseil du trésor, les personnes handicapées bénéficient des avantages du Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique du Québec. Cette décision vise à atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de nouveaux employés (permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants) issus des groupes cibles (personnes handicapées, membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones) pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

### **Des mesures d'adaptation professionnelle personnalisées**

Le ministère veut s'assurer que tous les employés éprouvant des limitations fonctionnelles bénéficient de mesures d'adaptation professionnelle (emplacement, poste de travail, horaire de travail flexible, accompagnateur lors d'un déplacement, logiciels spécialisés, appareils ergonomiques, etc.) répondant à leurs besoins et à leur situation.

### **Des efforts de sensibilisation à poursuivre**

Au cours des dernières années, le ministère n'a pas organisé d'activités spécifiques afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés du ministère aux besoins de la clientèle handicapée. Chaque année, il fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès des gestionnaires du ministère et organise des activités de sensibilisation pendant la Semaine québécoise des personnes handicapées. Les activités de sensibilisation et de formation du personnel à l'égard des personnes handicapées sont des moyens efficaces pour contrer les préjugés qui pourraient nuire à des services de qualité.

Le personnel du ministère doit partager les valeurs et les principes fondamentaux qui facilitent l'intégration et la participation sociale des personnes ayant des incapacités, à savoir : la présomption de compétence de la personne, le respect de l'autonomie et l'engagement de celle-ci dans les décisions qui la concernent.

## Des sessions de formation à adapter

Au chapitre de la formation, le ministère a déjà organisé, pour le personnel du Service des renseignements généraux, une session portant sur l'utilisation des méthodes pour faciliter la conversation avec les clients aux prises avec des difficultés d'audition (téléscripteur, logiciel de communication, relais Bell, etc.). L'Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées a déjà été invitée à participer à une session de formation à l'intention des préposés aux renseignements et des préposés des services Immigration-Québec. Bien que non spécifiques à la clientèle handicapée, d'autres sessions de formation sont régulièrement organisées. Il est important que le personnel assurant la prestation de services au comptoir, par téléphone, par la poste et par courrier électronique soit sensibilisé aux particularités des personnes ayant des incapacités et à la nécessité d'une approche respectueuse et adaptée envers ces dernières. L'adaptation des pratiques d'accueil et des activités de formation est essentielle.

Axe 4		
La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel		
	Mesures	Indicateurs
4.1	Sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'embaucher un plus grand nombre de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et du Programme d'accès à l'égalité en emploi.	▪ Nombre de personnes handicapées embauchées à titre de stagiaires ou d'employés occasionnels
4.2	Accorder priorité à l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi et augmenter de 10 % le nombre d'employés permanents handicapés du ministère.	▪ Nombre de nouveaux employés permanents handicapés embauchés
4.3	Rendre disponible, pour chaque employé handicapé, un plan d'intégration personnalisé lui assurant un environnement de travail adéquat, un horaire de travail adapté, les équipements, logiciels et outils de travail nécessaires et le soutien d'une personne ressource désignée.	▪ Nombre et proportion d'employés avec un plan d'intégration personnalisé mis en œuvre
4.4	Répertorier les formations destinées au personnel en contact avec la clientèle et en adapter le contenu aux réalités, aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.	▪ Nombre et entrée en vigueur des nouveaux contenus de formation

## CONCLUSION

Comme tous les clients, les personnes immigrantes ayant des incapacités doivent avoir accès aux différents services offerts par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Conséquemment, le ministère reconnaît que la prestation des services nécessite des adaptations qui tiennent compte de la réalité des personnes handicapées.

En toute confiance, les personnes aux prises avec un handicap ne doivent pas hésiter à faire part de leurs besoins particuliers lorsqu'elles entrent en contact avec le personnel du ministère.

Le premier *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées* du ministère précise les mesures prioritaires qui seront mises en œuvre afin de réduire ou d'éliminer les obstacles concernant l'accès aux lieux, aux services et aux moyens de communication. Il précise également d'autres mesures pour améliorer les programmes, les ententes de partenariat, la gestion des ressources humaines ainsi que la sensibilisation et la formation du personnel. Certaines mesures touchent plus particulièrement les employés du ministère aux prises avec un handicap.

L'adoption et la mise en œuvre de plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées est une démarche structurée, rigoureuse et constructive qui permettra d'adapter les services gouvernementaux et municipaux aux besoins des citoyens handicapés.

Il s'agit d'un premier plan. Il doit être utilisé et mis en œuvre comme un outil en constante évolution et perfectible année après année.

[www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca)