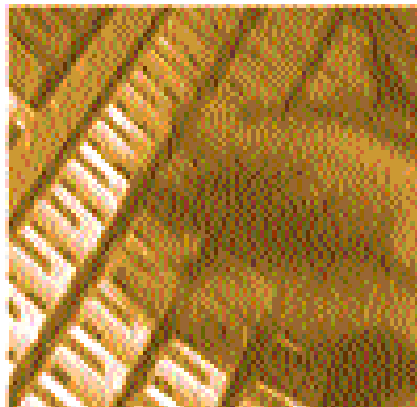
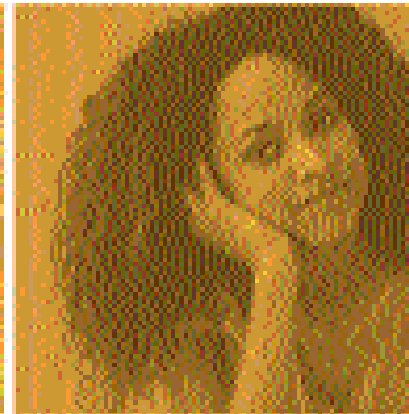


Pour un meilleur accès, une intégration réussie
et une plus grande autonomie

**PLAN D'ACTION 2007-2009
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION
ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



Le *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la coordination ministérielle et de la qualité, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Ce plan 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 ».

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.

Les hyperliens électroniques permettant d'accéder aux documents en format PDF étaient fonctionnels en date du 4 octobre 2007.

Ce document est uniquement disponible en format PDF dans le site Internet du Ministère.

www.micc.gouv.qc.ca

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationale du Québec, 2007
ISBN Version électronique 978-2-550-50847-2

© Gouvernement du Québec — 2007
Tous droits réservés pour tous pays

Notre vision

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 québécoise et que les relations interculturelles soient harmonieuses.

Notre mission

Promouvoir l'immigration au Québec, sélectionner des personnes immigrantes et faciliter l'intégration linguistique, sociale et économique des nouveaux arrivants au sein de la société québécoise.

Favoriser une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel

Table des matières

Le message de la ministre	V
Introduction	VI
Synthèse des résultats attendus au 31 mars 2009	VII
Partie 1	
Le Ministère en bref	1
Partie 2	
Les mesures d'accessibilité et d'adaptation	3
Axe 1	
L'accessibilité des bureaux	3
Axe 2	
L'accès aux moyens de communication, aux services et aux documents	4
Axe 3	
Les programmes et les ententes de partenariat	6
Axe 4	
Les ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel.....	8
Annexes	
Annexe 1	
Bilan des résultats du <i>Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées</i>	10
Annexe 2	
Pour nous joindre	13

Le message de la ministre



C'est avec plaisir que je présente le *Plan d'action 2007-2009 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 l'une des priorités gouvernementales, soit celle d'assurer la pleine participation des personnes handicapées à la vie collective, au développement et à la prospérité du Québec.

Ce plan d'action s'inscrit en continuité avec le *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées* du Ministère. Il répond aux obligations prévues à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il tient compte des exigences contenues dans la politique gouvernementale portant sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Par ailleurs, il s'inspire des principes directeurs et des objectifs de la future stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Coordinée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, cette stratégie devrait entrer en vigueur prochainement.

Les personnes immigrantes et les Québécois des communautés culturelles avec des limitations fonctionnelles sont sujets à se heurter à des obstacles dans leur vie de tous les jours. Toutes ces personnes sont en droit de recevoir des services gouvernementaux de qualité en plus d'être traitées équitablement, sans préjugés, ni aucune discrimination.

En matière de qualité des services, je considère très important que les personnes handicapées aient accès, dans la mesure du possible, à des moyens adaptés répondant à leur handicap et à leurs besoins. Bien que peu de clients avec une incapacité significative et persistante utilisent nos différents services, le Ministère a déjà démontré sa volonté et pris des mesures afin de réduire les obstacles auxquels ils pourraient faire face.

Ce deuxième plan d'action présente les résultats atteints pour chacune des mesures que le Ministère s'était engagé à mettre en œuvre dans son premier plan d'action pour faciliter l'accessibilité et l'adaptabilité des services offerts aux nouveaux arrivants, aux Québécois des communautés culturelles ainsi qu'aux employés handicapés du Ministère. Il précise également un certain nombre d'obstacles auxquels est toujours confrontée la clientèle du Ministère qui vit avec une incapacité. Enfin, il présente les mesures que le Ministère s'engage à poursuivre ou à entreprendre au cours des 18 prochains mois.

Je remercie chaleureusement les membres du groupe de travail ainsi que tous les employés du Ministère qui ont travaillé à l'élaboration de ce deuxième plan d'action ministériel. Je tiens à les assurer de mon engagement inconditionnel à assurer sa mise en œuvre.

La ministre,

A handwritten signature in black ink that reads "Yolande James". The signature is fluid and cursive.

Yolande James

Montréal, octobre 2007

Introduction

Au cours des cinq dernières années, 209 456 personnes immigrantes ont été admises au Québec¹, dont 71 % étaient des jeunes de moins de 35 ans. Pour la même période, 60 % des personnes admises au Québec faisaient partie de la catégorie de l'immigration économique, composée majoritairement de jeunes travailleurs qualifiés accompagnés de leurs conjoints et de leurs personnes à charge. Quant aux catégories de l'immigration familiale et de l'immigration humanitaire, elles représentaient respectivement 22 % et 18 % des admissions. Ces deux dernières catégories sont relativement diversifiées et composées surtout d'enfants et de jeunes adultes, mais aussi de personnes âgées, dont certaines peuvent être affectées par une incapacité.

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et de la mise en œuvre du *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*², le Ministère a mis de l'avant une première série de mesures visant à réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes avec un handicap.

Au 30 septembre 2007, la grande majorité des mesures prévues au *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées* a été mise en œuvre. Les nouveaux bureaux du Service Immigration-Québec à Gatineau ont fait l'objet de rénovations importantes visant notamment à réduire les obstacles et à faciliter l'accès aux personnes handicapées. Le Service des renseignements généraux s'est doté d'un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS). Tous les organismes communautaires partenaires du Ministère en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants ont été sensibilisés aux obligations de la nouvelle loi. Le Répertoire des organismes communautaires partenaires du Ministère dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants contient des renseignements pertinents sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées. Dans le cadre des programmes gouvernementaux en vigueur, six nouveaux employés handicapés ont été embauchés (deux permanents et quatre stagiaires). L'annexe 1 présente un bilan complet des résultats atteints pour chacune des mesures au 30 septembre 2007.

Le *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées* précise les mesures qui seront poursuivies ou mises de l'avant par le Ministère du 1^{er} octobre 2007 au 31 mars 2009 afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et des Québécois des communautés culturelles avec des limitations 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 ou à éliminer les obstacles en ce qui concerne l'accessibilité des bureaux, l'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services, les programmes et les ententes de partenariat, de même que 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.

Le Ministère s'engage à rendre compte, au printemps 2009, des résultats de ce plan d'action dans son troisième plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

¹ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Rapport annuel de gestion 2006-2007*, [En ligne], octobre 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/ministere/rapport-annuel/Rapport-annuel-2006-2007.pdf>].

² Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*, [En ligne], octobre 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/PlanAction-PersonnesHandicapees-MICC-20052007.pdf>].

Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées

Synthèse des résultats attendus au 31 mars 2009

Axe 1	L'accessibilité des bureaux
1.1	Les principaux obstacles quant à l'accessibilité des services Immigration-Québec (SIQ) à Laval et à Montréal (secteurs Sud et Est) ainsi que les bureaux situés au 360, rue Saint-Jacques, Montréal, sont corrigés.
1.2	Les ascenseurs du siège social situé au 360, rue McGill, Montréal, sont remplacés et munis d'une signalisation en braille et d'une voix automatisée.
1.3	Le SIQ de Jonquière a fait l'objet d'une inspection et d'un rapport diagnostique afin de déterminer les obstacles à corriger.
Axe 2	L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services
2.1	Le Service des renseignements généraux répond aux demandes de la clientèle qui utilise un appareil télécriteur pour les personnes sourdes (ATS).
2.2	Le Ministère consent à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information ou le service requis.
2.3	Le personnel du Ministère offre son assistance à toute personne handicapée qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire.
2.4	Les services professionnels d'un interprète sont disponibles, au besoin, lors de rencontres, de réunions ou d'événements organisés par le Ministère.
2.5	Les nouveaux imprimés du Ministère incluent les coordonnées de la ligne 1 800 pour accéder à l'ATS.
2.6	Le <i>Guide pour réussir mon intégration - Apprendre le Québec</i> est en ligne et inclut une nouvelle section avec des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées.
2.7	Toutes les nouvelles publications du Ministère sont accessibles sur le Web sous forme de fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF).
2.8	Les sites Internet ministériels répondent à 50 % des normes de présentation de niveau 2 du Web Accessibility Initiative (WAI).
2.9	Le Ministère rend compte, en vertu de la politique gouvernementale portant sur <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> du nombre de plaintes reçues et traitées à ce sujet.
Axe 3	Les programmes et les ententes de partenariat
3.1	Les organismes communautaires partenaires du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) sont à nouveau informés des obligations du Ministère dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration professionnelle et sociale et le répertoire des organismes partenaires du programme est à jour et en ligne avec les mesures d'accessibilité.
3.2	Les organismes communautaires partenaires du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI) sont sensibilisés à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. L'inventaire des mesures d'accessibilité des lieux est terminé et le répertoire des organismes partenaires du programme est en ligne avec les mesures d'accessibilité.
Axe 4	La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel
4.1	Les gestionnaires du Ministère 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 de 10 %.
4.3	Les employés handicapés du Ministère bénéficient d'un plan d'intégration en emploi personnalisé.
4.4	Les employés du Ministère sont sensibilisés aux problématiques vécues par les personnes handicapées au moyen de capsules d'information diffusées dans le site intranet ministériel.
4.5	Le contenu des sessions de formation offertes aux employés en contact avec la clientèle est adapté aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.

Partie 1 Le Ministère en bref

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins et de la capacité d'accueil du Québec³;
- 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 nouveaux arrivants au Québec;
- Promeut, par différentes activités, le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité et la lutte contre le racisme et la discrimination et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité.

Pour accomplir sa mission, le Ministère compte 840 employés permanents et 665 employés occasionnels (incluant 457 enseignants et 81 étudiants)⁴. La liste des principaux bureaux du Ministère au Québec est présentée à l'annexe 2.

La clientèle du Ministère potentiellement visée par ce plan d'action

- Les candidats à l'immigration permanente ou temporaire ayant déposé une demande
- Les candidats sélectionnés à l'étranger ou déjà au Québec
- Les personnes parrainées et les garants
- Les nouveaux arrivants
- Les représentants des employeurs, des institutions et des organismes des communautés culturelles
- Les personnes à la recherche d'information sur la mission, les programmes et les services du Ministère

Les principaux services à la clientèle

L'immigration

- L'*Évaluation préliminaire d'immigration* en ligne permettant à un candidat de connaître ses chances d'être sélectionné par le Québec;
- L'information sur les différents programmes d'immigration;
- Le traitement d'une demande d'immigration permanente ou temporaire, d'engagement de parrainage familial ou collectif, d'offre d'emploi assuré ou temporaire et la délivrance d'un certificat de sélection du Québec (CSQ) ou d'un certificat d'acceptation du Québec (CAQ);
- La référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage du français;
- Les services d'accompagnement personnalisé à l'intention des gens d'affaires (investisseurs, entrepreneurs et travailleurs autonomes).

³ La sélection québécoise est d'application universelle et non discriminatoire au 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. Il peut, conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (2001, ch. 27), 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.

⁴ Effectifs permanents et occasionnels du Ministère au 31 juillet 2007.

L'intégration et la francisation des immigrants

- L'accueil, l'information, l'accompagnement personnalisé et la référence aux organismes communautaires partenaires du Ministère pour l'établissement des nouveaux arrivants dans leur milieu de vie;
- Les entrevues ou sessions de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec;
- Les séances d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec;
- La délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*;
- 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 un autre organisme de réglementation;
- 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;
- Le test d'autodiagnostic et la Banque d'exercices de français en ligne;
- Les cours de français à temps complet, à temps partiel et spécifiques offerts dans les établissements d'enseignement, les organismes communautaires et les entreprises;
- L'aide financière aux étudiants inscrits à un cours de français.

Les relations interculturelles

- La sensibilisation, la formation, le réseautage et les conseils aux employeurs en matière de relations interculturelles et de gestion de la diversité;
- L'information, la liaison et le soutien aux organismes des communautés culturelles.

L'accès à l'information, la plainte et la contestation d'une décision

- Le traitement d'une demande d'accès à l'information, d'une contestation de décision et d'une plainte.

La Déclaration de services aux citoyens



Le Ministère a rendu publique, en avril 2006, sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*⁵ sur le thème « Des gens à votre service ». Les engagements contenus dans cette déclaration témoignent de la volonté du personnel du Ministère d'offrir à sa clientèle des services personnalisés jour après jour.

La déclaration précise la vision, la mission, les valeurs (compétence, équité, intégrité, loyauté, ouverture, respect et sens du service) et les principaux services offerts à la clientèle. Elle contient également sept engagements qualitatifs : la courtoisie, l'accessibilité, l'empressement, la transparence, la simplicité, la confidentialité et des services qui répondent aux besoins de la clientèle. En ce qui concerne l'accessibilité, le Ministère s'est engagé à assurer un accès facile à ses bureaux et à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses services aux besoins des personnes ayant un handicap.

On y retrouve aussi 18 engagements spécifiques quant aux délais de réponse et de traitement des demandes et de services, exprimés en jours ouvrables, de même que les modalités de traitement des plaintes au Bureau de l'amélioration de la qualité.

⁵ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Déclaration de services aux citoyens*, [En ligne], octobre 2007, [<http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html>].

Partie 2 Les mesures d'accessibilité et d'adaptation

Cette partie regroupe les mesures poursuivies ainsi que les nouvelles mesures qui seront mises de l'avant du 1^{er} octobre 2007 au 31 mars 2009 pour faciliter l'accès aux bureaux ainsi que pour assurer l'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services. Elle regroupe aussi 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 bureaux

Des bureaux accessibles

Le Ministère privilégie l'accessibilité universelle de ses bureaux au Québec, à l'extérieur comme à l'intérieur, à toute personne, avec ou sans incapacité. Il s'assure que toute personne soit en mesure de s'y orienter facilement et de s'y déplacer librement pour obtenir un service ou pour participer à une activité. Au Québec, les services du Ministère sont offerts dans 18 bureaux répartis comme suit :

- Le siège social du Ministère, le Service-conseil en relations interculturelles, le Bureau de liaison avec les communautés culturelles, le Centre de services aux gens d'affaires et le Centre de documentation sont situés au 360, rue McGill, Montréal.
- Le Service d'accueil des nouveaux arrivants est situé à l'aéroport international Montréal-Trudeau à Dorval.
- Les services Immigration-Québec (SIQ) sont situés à Gatineau, Jonquière, Laval, Montréal (secteur Sud : 800, boulevard De Maisonneuve Est, secteur Nord : 255, boulevard Crémazie Est, Secteur Est : 800 boulevard Langelier, arrondissement de Saint-Léonard), Pointe-Claire, Québec, Rouyn-Noranda, Saint-Lambert, Sherbrooke et Trois-Rivières.
- La Direction générale de la francisation est située au 800, boulevard De Maisonneuve Est, Montréal.
- Le Service d'information sur les professions et métiers réglementés et le Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec sont situés au 255, boulevard Crémazie, Montréal.
- Le Centre de services à l'intention des réfugiés, des garants et des étudiants internationaux est situé au 285, rue Saint-Jacques Ouest, Montréal.
- La Direction de l'évaluation, de la vérification interne et de la sécurité est située au 360, rue Saint-Jacques, Montréal.

Quant aux bureaux d'immigration du Québec à l'étranger (BIQ), ils sont situés dans les bureaux de la délégation générale du Québec du ministère des Affaires internationales à Buenos Aires, Mexico et Paris. Les trois autres BIQ sont situés à Damas, Hong Kong et Vienne dans une ambassade ou un consulat général du Canada. Les BIQ ne sont pas visés par ce plan d'action.

En collaboration avec la Société immobilière du Québec et les administrateurs des édifices, le Ministère s'assure que tous ses bureaux sont accessibles selon les lois en vigueur au Québec et les règlements municipaux. Un diagnostic des principaux obstacles pour les personnes handicapées a été effectué, en octobre 2006, dans les bureaux du Ministère (à l'exception du SIQ de Saguenay). Ces travaux ont permis d'identifier les principaux obstacles à corriger, notamment en matière de stationnement, de signalisation, de porte automatisée, d'ascenseur, de salle de toilette, de fontaine et de comptoir d'accueil.

Axe 1 L'accessibilité des bureaux		
N°	Mesures	Indicateurs
1.1	Corriger les principaux obstacles aux SIQ à Laval et à Montréal (secteur Sud - 800, boulevard de Maisonneuve Est, secteur Est - 8000, boulevard Langelier, arrondissement de Saint-Léonard) ainsi qu'aux bureaux situés au 360, rue Saint-Jacques, Montréal.	▪ Dates de fin des travaux et nature des correctifs apportés

Axe 1 L'accessibilité des bureaux (suite)		
N°	Mesures	Indicateurs
1.2	Procéder à l'installation et à la mise en service des nouveaux ascenseurs du siège social situé au 360, rue McGill, Montréal. Ces appareils seront munis d'une signalisation en braille ainsi que d'une voix automatisée.	▪ Date de mise en service des ascenseurs
1.3	Préparer, pour le SIQ de Saguenay, un diagnostic des obstacles à l'accès des personnes handicapées et des principaux correctifs à apporter.	▪ Date de dépôt du rapport diagnostique

Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux services et aux documents

Le Ministère reconnaît que l'adaptation des moyens de communication aux caractéristiques fonctionnelles des personnes ayant des incapacités facilite leur accès aux services et aux documents. L'information dans les sites Internet ministériels et dans l'intranet, les services en ligne, les imprimés, les communications téléphoniques et la communication de personne à personne 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 de plusieurs citoyens pour obtenir de l'information. Les communications téléphoniques de la clientèle du Ministère sont centralisées au Service des renseignements généraux et dans les services Immigration-Québec.

En mars 2006, le Service des renseignements généraux a fait l'acquisition d'un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS). Depuis son installation, 15 personnes ont communiqué avec le Ministère au moyen de l'ATS.

Une communication de personne à personne empreinte de courtoisie

La majorité des services du Ministère nécessite 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 est important et utile d'adapter cette formation aux besoins des personnes handicapées (voir Axe 4).

De l'assistance particulière est parfois nécessaire

Le Ministère croit que certaines personnes handicapées peuvent avoir besoin d'une assistance particulière pour remplir une demande ou un formulaire. À leur demande et conformément à la politique gouvernementale sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, le Ministère s'engage à offrir gratuitement ce type d'assistance.

Par ailleurs, le Ministère consent également à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée, lorsque c'est nécessaire, pour obtenir l'information ou le service requis.

Des imprimés accessibles à tous

Toutes les publications du Ministère sont disponibles en fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF) dans les sites Internet ministériels. 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 plans, rapports et autres documents volumineux, des documents synthèses sont produits. Les personnes handicapées utilisent des systèmes de synthèse vocale leur permettant de faire la lecture des fichiers électroniques. Pour la lecture de ces fichiers, plusieurs logiciels permettent d'agrandir la taille des polices.

Des sites Internet facilement accessibles

Le Ministère porte une attention particulière à l'accessibilité de ses sites Internet et a introduit des lignes directrices, des normes et des clauses dans les contrats de service 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. Par ailleurs, le Ministère applique actuellement les normes de présentation de niveau 1 du Web Accessibility Initiative (WAI) et compte atteindre 50 % du niveau 2. Le niveau 1 regroupe les règles à suivre obligatoirement alors que le niveau 2 introduit, pour les concepteurs de sites Web, des règles beaucoup plus strictes pour faciliter l'accès à l'information et aux documents pour les personnes handicapées.

L'apprentissage du français en ligne

Le Ministère poursuit le développement des services personnalisés d'apprentissage du français en ligne. Disponible au début de l'année 2008, cette nouvelle formation sera utile aux candidats sélectionnés pour entreprendre leur apprentissage du français de l'étranger. La clientèle handicapée du Ministère pourra également en bénéficier.

Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services		
N°	Mesures	Indicateurs
2.1	Répondre aux demandes de renseignements généraux avec l'ATS.	▪ Nombre d'appels traités
2.2	Consentir, sur demande, à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information et le service requis.	▪ Nombre de personnes accompagnées
2.3	Offrir l'assistance du Ministère à toute personne handicapée, qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire.	▪ Nombre de personnes assistées
2.4	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 organisé par le Ministère.	▪ Nombre et types d'interventions effectuées
2.5	Publiciser dans tous les nouveaux imprimés la ligne 1 800 donnant accès à l'ATS.	▪ Nombre de nouveaux imprimés
2.6	Enrichir le contenu du <i>Guide pour réussir mon intégration - Apprendre le Québec</i> afin d'inclure des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées.	▪ Date de mise en ligne de la nouvelle section à l'intention personnes immigrantes handicapées dans le guide <i>Apprendre le Québec</i>
2.7	Rendre toutes les nouvelles publications du Ministère accessibles dans les sites Internet ministériels sous forme de fichiers électroniques (HTML, PDF ou Word).	▪ Nombre de nouvelles publications accessibles dans les sites Internet ministériels

Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services (suite)		
N°	Mesures	Indicateurs
2.8	Actualiser les sites Internet ministériels afin qu'ils répondent à 50 % des normes de présentation de niveau 2 du Web Accessibility Initiative (WAI) pour les personnes handicapées.	▪ Degré d'atteinte des normes de présentation de niveau 2 du WAI
2.9	Rendre compte, en vertu de la politique gouvernementale portant sur <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> du nombre de plaintes à ce sujet.	▪ Nombre de plaintes reçues et traitées

Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat

Des programmes et des ententes de partenariat qui soutiennent l'intégration, la francisation et les relations interculturelles

Dans l'accomplissement de sa mission, le Ministère administre sept programmes qui s'adressent aux citoyens, aux organismes communautaires et aux établissements d'enseignement. Ces programmes visent à favoriser l'accueil, l'installation, la francisation, l'accompagnement et l'intégration socioéconomique des personnes immigrantes. L'établissement des nouveaux arrivants en région est également soutenu, de même que le rapprochement interculturel.

Programmes	Objectifs
Accueil et intégration	
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)	Le PANA soutient financièrement les organismes communautaires qui apportent leur contribution à l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants afin qu'ils deviennent 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.
Programme de reconnaissance et de soutien des organismes communautaires autonomes œuvrant dans les champs de mission du Ministère (PRSOCA)	Le PRSOCA apporte de l'aide financière et soutient certains organismes communautaires autonomes 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'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.
Francisation	
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 adaptés aux besoins. Ces cours sont offerts partout au Québec dans les universités, cégeps, commissions scolaires et certains organismes communautaires.
Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI)	Le 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.
Relations interculturelles	
Programme d'appui aux relations civiques et interculturelles (PARCI)	Le PARCI apporte de l'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.

Les programmes et les ententes de partenariat qui en découlent ne comportent pas de dispositions spécifiques à l'égard des personnes handicapées. Toutefois, le 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 personnes réfugiées 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 au Québec.

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 sur la sensibilisation régulière des organismes communautaires partenaires et sur la diffusion des services et des mesures d'accessibilité qu'ils offrent aux personnes handicapées. Cette information est maintenant en ligne dans le *Répertoire des organismes partenaires* du Ministère dans le cadre du Programme PANA⁶. Elle permet au Ministère et aux organismes partenaires d'aiguiller des personnes immigrantes handicapées vers des organismes qui sont en mesure de répondre à leurs besoins.

Un partenariat solide en matière de francisation

Dans le cadre du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI), 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 en langue des signes. À ce jour, aucune personne n'a été refusée en raison d'incapacité. Un inventaire des mesures d'accessibilité à l'intention des personnes handicapées dans les organismes communautaires partenaires s'impose. Par ailleurs, il serait souhaitable de sensibiliser les organismes communautaires aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.

Enfin, la très grande majorité des établissements d'enseignement publics garantissent l'accessibilité des services aux personnes handicapées.

Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat		
N ^o	Mesures	Indicateurs
3.1	Sensibiliser les organismes partenaires du PANA quant aux obligations du Ministère dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration professionnelle et sociale. Mettre à jour et rendre disponible en ligne, le <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du Ministère avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'organismes communautaires partenaires informés ▪ Date de mise en ligne du Répertoire à jour
3.2	Sensibiliser les organismes communautaires partenaires en francisation du PILI 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 offertes aux personnes handicapées et rendre disponible en ligne le <i>Répertoire des partenaires communautaires en francisation</i> avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'organismes communautaires partenaires sensibilisés ▪ Date de mise en ligne du nouveau répertoire

⁶ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [En ligne], octobre 2007 [<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/repertoire-complet.pdf>].

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 des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Au 31 juillet 2007, le Ministère comptait 840 employés permanents et 665 employés occasionnels, dont 457 enseignants et 81 étudiants. Du nombre total d'employés, 22 ont déclaré être handicapés (11 réguliers et 11 occasionnels, dont 1 étudiant).

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 du Secrétariat du Conseil du trésor en avril 2005, les personnes handicapées bénéficient des avantages du Programme d'accès à l'égalité en emploi. Cette décision vise l'atteinte d'un taux d'embauche annuel de 25 % de nouveaux employés (permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants) issus des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Des mesures d'adaptation professionnelle personnalisées

Le Ministère s'assure que tous les employés éprouvant des limitations fonctionnelles bénéficient de mesures d'adaptation (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

Chaque année, le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès des gestionnaires et organise des activités de sensibilisation dans le cadre de la *Semaine québécoise des personnes handicapées*. Les activités de sensibilisation, de formation et de perfectionnement 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 partage 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 toutes les décisions qui la concernent.

Des sessions de formation à adapter

Au chapitre de la formation, le Ministère organise, pour le personnel en contact direct avec la clientèle, des sessions sur mesure. 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'adopter à leur égard une approche respectueuse et adaptée.

Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel		
N°	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.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes handicapées embauchées à titre de stagiaires et d'employés occasionnels
4.2	Poursuivre les efforts pour favoriser 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 embauchés au Ministère.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de nouveaux employés handicapés permanents embauchés
4.3	Rendre disponible, au besoin, à un employé handicapé, un plan d'intégration en emploi personnalisé pour lui assurer un environnement de travail adéquat, un horaire de travail adapté, les équipements, logiciels et outils de travail nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et proportion d'employés avec un plan d'intégration en emploi personnalisé
4.4	Sensibiliser, en collaboration avec les employés handicapés, le personnel du Ministère aux problématiques vécues par les personnes avec des limitations fonctionnelles au moyen de capsules d'information diffusées dans le site intranet.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de capsules d'information diffusées
4.5	Adapter le contenu des sessions de formation destinées au personnel en contact avec la clientèle aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de sessions de formation adaptées

Annexe 1

Bilan des résultats du *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*

N°	Mesures	Résultats au 30 septembre 2007
Axe 1 L'accessibilité des bureaux		
1.1	Corriger les principaux obstacles aux services Immigration-Québec situés au 8000, boulevard Langelier, arrondissement de Saint-Léonard, Montréal et au 227, rue Montcalm, Gatineau.	<ul style="list-style-type: none">Les travaux de rénovation du nouveau bureau du service Immigration-Québec à Gatineau ont été terminés en août 2006 (rampe d'accès, signalisation, portes automatiques, toilette adaptée, comptoir d'accueil adapté, allées élargies et poignées à levier).Les obstacles identifiés au SIQ du 8000, boulevard Langelier, arrondissement de Saint-Léonard, Montréal, n'ont pas été corrigés au cours de la période. Les travaux prévus seront réalisés dans le cadre du <i>Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées</i>.D'autres travaux ont été effectués au cours de la période pour faciliter l'accès aux bureaux du Ministère. Au 360, rue McGill, Montréal : agrandissement des toilettes au sous-sol. Au service Immigration-Québec à Montréal (secteur Sud, 800, boulevard de Maisonneuve Est) : nouvelle plate-forme élévatrice à la réception. Au 255, boulevard Crémazie, Montréal : nouveau comptoir d'accueil, et nouvelles portes automatiques. Au SIQ de Pointe-Claire : nouveau comptoir d'accueil, porte automatique à l'entrée et élargissement des corridors. Aux services Immigration-Québec de Sainte-Foy et de Sherbrooke : modification du comptoir d'accueil.
1.2	Installer, à l'extérieur des bureaux du Ministère, des panneaux de signalisation à l'intention des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none">Des panneaux de signalisation à l'intention des personnes handicapées sont installés à l'extérieur de tous les bureaux du Ministère. Par ailleurs, la signalisation a été améliorée aux services Immigration-Québec de Pointe-Claire, Sherbrooke et Saint-Lambert ainsi qu'au 285, rue Notre-Dame Ouest, Montréal.
1.3	Intégrer dans le plan ministériel de mesures d'urgence et dans les plans d'évacuation, des dispositions spécifiques pour les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none">Le plan ministériel de mesures d'urgence et les plans d'évacuation des bureaux ont été revus et mis à jour en septembre 2007. Ces plans intègrent des dispositions spécifiques à l'intention des personnes handicapées.
1.4	Préparer, pour tous les bureaux du Ministère, un rapport diagnostique sur les obstacles à l'accès des personnes handicapées et les correctifs à apporter.	<ul style="list-style-type: none">Le rapport sur les principaux obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées et les correctifs à apporter pour les bureaux du Ministère au Québec (à l'exception du SIQ de Saguenay) a été déposé en novembre 2006 et mis à jour en août 2007.
Axe 2 Les moyens de communication		
2.1	Faire l'acquisition d'une ligne 1 800 sans frais ainsi que d'un appareil télécopieur pour les personnes sourdes (ATS) au Service des renseignements généraux et assurer la formation du personnel.	<ul style="list-style-type: none">Le Service des renseignements s'est doté d'un ATS en mars 2006 : 514 864-8158 pour la région de Montréal et 1 866 227-5968 sans frais partout ailleurs au Québec.Trois préposés aux renseignements ont été formés pour l'utilisation de cet appareil.Le Ministère a reçu et traité 15 appels avec cet appareil.

N°	Mesures	Résultats au 30 septembre 2007
Axe 2 Les moyens de communication (suite)		
2.2	Publiciser dans les nouveaux imprimés et dans les sites Internet ministériels, la ligne 1 800 donnant accès au téléscripateur ou ATS.	<ul style="list-style-type: none"> Les trois sites Internet ministériels et cinq nouveaux imprimés à large diffusion publiés au cours de la période incluent les numéros de téléphone de l'ATS.
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 organisé par le Ministère.	<ul style="list-style-type: none"> Au cours de la période, aucun citoyen handicapé n'a demandé l'assistance d'un interprète professionnel lors d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère. Les employés handicapés du Ministère ont demandé, à quatre reprises, l'assistance d'un interprète lors d'une réunion de service.
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"> Toutes les publications (553) du Ministère sont accessibles sous forme de fichiers électroniques dans les sites Internet ministériels, soit 100 % des publications.
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"> Les trois sites Internet ministériels mis en ligne en mai et juin 2007 satisfont les normes de présentation de niveau 1 du Web Accessibility Initiative. Une fonction permet d'augmenter facilement la taille du texte à l'écran.
Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat		
3.1	Informé 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"> Les 68 organismes partenaires du Ministère dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) ont été sensibilisés à ce sujet. Ils ont tous reçu une copie du <i>Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées</i> du Ministère (hiver 2005-2006 et printemps 2006). L'inventaire des mesures d'accessibilité et d'adaptation offertes aux personnes handicapées par les 68 organismes partenaires du Ministère a été réalisé au printemps et à l'été 2006.
3.2	Inclure, s'il y a lieu, au <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants</i> les renseignements pertinents sur les mesures d'accessibilité et d'adaptation visant les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> Le <i>Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants</i> à jour a été mis en ligne en septembre 2007. Ce répertoire contient les renseignements en matière d'accessibilité à l'intention des personnes handicapées. En ce qui concerne l'adaptation des moyens de communication, l'information obtenue est trop fragmentaire ou imprécise pour être inscrite dans le Répertoire.
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"> L'Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées a été rencontrée à trois reprises par le Ministère au cours de la période.
3.4	Introduire, dans les programmes, un critère d'évaluation de l'admissibilité des organismes visant 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"> Le PANA prévoit que tous les organismes partenaires du Ministère doivent respecter la Charte des droits et libertés de la personne.

N°	Mesures	Résultats au 30 septembre 2007
Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat (suite)		
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"> Le Ministère a conclu, dans le cadre du PANA, de nouvelles ententes de services avec des organismes communautaires pour la période du 1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2010. <p>L'Annexe A du nouveau protocole d'entente qui régit le PANA prévoit une mise à jour de l'information concernant l'accessibilité des lieux par les personnes handicapées. En ce qui concerne l'offre de services sans discrimination, les normes en vigueur du programme sont suffisantes et n'ont pas à être reconduites dans les protocoles d'entente.</p>
Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel		
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.	<ul style="list-style-type: none"> Tous les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés à ce sujet en septembre 2006. Dix projets de stages ont été présentés par le Ministère au Centre de services partagés du Québec. De ces projets, quatre personnes handicapées (stagiaires) ont été engagées au cours de la période dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. À la fin de leur stage, deux de ces personnes ont été embauchées pour un contrat occasionnel d'une année.
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 du Ministère.	<ul style="list-style-type: none"> Deux nouveaux employés handicapés permanents ont été embauchés au cours de la période, ce qui constitue une augmentation de 20 %.
4.3	Rendre disponible, pour chaque employé handicapé, un plan d'intégration personnalisé lui assurant un environnement de travail adéquat, un horaire adapté, les équipements, logiciels et outils de travail nécessaires et le soutien d'une personne ressource désignée.	<ul style="list-style-type: none"> En février 2006, les employés du Ministère ont été invités à communiquer avec la Direction des ressources humaines afin de faire connaître leur handicap et de bénéficier, au besoin, d'un plan d'intégration personnalisé. Quatre demandes ont été reçues et traitées au cours de la période. Les postes de travail de quatre des neuf employés handicapés ainsi que celui d'un nouvel employé ont été adaptés (achat de téléscripteurs et d'un mini clavier et aménagement d'un poste de travail).
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.	<ul style="list-style-type: none"> Au cours de la période, le Ministère a offert deux sessions de formation à l'intention des employés en contact direct avec la clientèle : « La communication en service à la clientèle » et « Les situations difficiles ou délicates en communication en service à la clientèle ». Ces sessions ont été données à deux reprises. Cependant, il n'a pas été possible d'adapter à temps le contenu de ces sessions. <p>Avant la tenue de toute session de formation destinée au personnel en contact avec la clientèle, le Ministère s'engage à revoir et à adapter le contenu aux réalités, aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.</p>

Annexe 2 Pour nous joindre

Demande de renseignements

Téléphone :
Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec : 1 877 864-9191

Courriel :
renseignements@micc.gouv.qc.ca

Capsules d'information

(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)

Téléphone :
Région de Montréal : 514 864-9292
Ailleurs au Québec : 1 866 864-9292



Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Services Immigration-Québec

Région de Montréal

Nord

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
255, boulevard Crémazie Est, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1M2

Sud

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
800, boulevard De Maisonneuve Est, bureau 105
Montréal (Québec) H2L 4L8

Est

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
8000, boulevard Langelier, bureau 602
Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2

Ouest

Téléphone : 514 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
181, boulevard Hymus, bureau 204
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4

Abitibi-Témiscamingue

Téléphone : 819 763-3120 ou 1 866 284-2231
Courriel : direction.ouataouais@micc.gouv.qc.ca
255, avenue Principale, rez-de-chaussée, bureau 04B
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

Capitale-Nationale et Est-du-Québec

Téléphone : 418 643-1435 ou 1 888 643-1435
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée
Québec (Québec) G1S 2L4

Estrie

Téléphone : 819 820-3606 ou 1 888 879-4288
Courriel : direction.estrie@micc.gouv.qc.ca
202, rue Wellington Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

Laval, Laurentides et Lanaudière

Téléphone : 450 972-3225 ou 1 800 375-7426
Courriel : direction.drIII@micc.gouv.qc.ca
705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée
Laval (Québec) H7N 1B3

Mauricie et Centre-du-Québec

Téléphone : 819 371-6011 ou 1 888 879-4294
Courriel : direction.trois-rivieres@micc.gouv.qc.ca
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 26
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montérégie

Téléphone : 450 466-4461 ou 1 888 287-5819
Courriel : direction.monteregie@micc.gouv.qc.ca
2, boulevard Desaulniers, 3^e étage
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2

Outaouais et Nord-du-Québec

Téléphone : 819 246-3212 ou 1 888 295-9095
Courriel : direction.ouataouais@micc.gouv.qc.ca
227, rue Montcalm, bureau 100
Gatineau (Québec) J8Y 3B9

Saguenay—Lac-Saint-Jean

Téléphone : 418 695-8144 ou 1 888 643-1435
Courriel : direction.quebec@micc.gouv.qc.ca
3885, boulevard Harvey, bureau 206
Saguenay (Québec) G7X 9B1

Centres de services spécialisés

Service d'accueil en aéroport

Téléphone : 514 633-6870
Aéroport international Montréal-Trudeau
975, Roméo-Vachon Nord, case postale 26
Dorval (Québec) H4Y 1H1

Service d'information sur les professions et métiers réglementés

Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec

Téléphone : 514 864-9191 ou 1 877 864-9191
Courriel : renseignements@micc.gouv.qc.ca
255, boulevard Crémazie Est, bureau 8.01
Montréal (Québec) H2M 1M2

Centre de services à l'intention des travailleurs temporaires, des étudiants internationaux et des garants

Téléphone :

Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
285, rue Notre-Dame Ouest, 5^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1T8

Centre de services aux gens d'affaires

Téléphone : 514 864-7089
Courriel : imm-affaires@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, 3^e étage
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Bureau de liaison avec les communautés culturelles

Téléphone : 514 873-6440
360, rue McGill, bureau 2.16
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Service-conseil en relations interculturelles

Ligne Info-employeurs : 1 888 873-1534
Courriel : scri@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, bureau RC 01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Bureau de l'amélioration de la qualité (commentaires, suggestions et plaintes)

Téléphone : 514 873-3533 ou 1 800 771-0464
Courriel : qualite@micc.gouv.qc.ca
360, rue McGill, bureau RC 09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Pour toute autre information sur les activités du Ministère

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 20207

www.micc.gouv.qc.ca

**Immigration
et Communautés
culturelles**

Québec 