

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

**PLAN D'ACTION 2009-2011
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION
ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



Le Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées
du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
a été réalisé par la Direction de la performance, 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 (LRQ, 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.

Dans une perspective de développement durable, 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, 2009
ISBN Version électronique 978-2-550-57159-9

© Gouvernement du Québec – 2009
Tous droits réservés pour tous pays

Notre vision

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles,
leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer
la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions
dans le respect des valeurs communes.

Notre mission

Promouvoir l'immigration au Québec,
sélectionner des personnes immigrantes
et faciliter leur intégration au sein d'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 2011	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	5
Axe 4	
La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel	7

Annexes

Annexe 1	
Bilan des résultats du <i>Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées</i>	10
Annexe 2	
Pour nous joindre	14

Le message de la ministre



J'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2009-2011 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 s'inscrit en continuité avec le *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées* du Ministère. Il répond aux obligations prévues par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il prend en compte la politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* et la politique portant sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

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

Je considère qu'il est très important que toutes les personnes handicapées aient accès aux services gouvernementaux. Bien que très peu de clients avec des limites significatives utilisent nos services, le Ministère tient à maintenir et à consolider les mesures déjà prises dans ses plans d'action précédents afin d'assurer la pleine intégration physique et sociale des personnes handicapées.

Ce troisième plan d'action présente les efforts déployés par le Ministère depuis le dernier plan d'action et les résultats atteints pour chacune des mesures mises en œuvre afin de 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 les engagements pour assurer un environnement dans lequel peut pleinement participer, sans entrave, la clientèle et le personnel ayant un handicap. Enfin, il précise les quelques obstacles auxquels est toujours confrontée la clientèle du Ministère qui vit avec une incapacité.

Je remercie les membres du groupe de travail ainsi que les employés du Ministère qui ont travaillé à l'élaboration de ce troisième plan d'action. Je tiens à leur garantir mon engagement inconditionnel pour 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 2009

Introduction

Au cours des cinq dernières années, 222 704 personnes immigrantes ont été admises au Québec¹, dont 70 % étaient des jeunes de moins de 35 ans. Pour la même période, 57 % des personnes admises faisaient partie de la catégorie de l'immigration économique, composée majoritairement de jeunes travailleurs qualifiés accompagnés de leurs conjoints et personnes à charge. Quant aux catégories de l'immigration familiale et de l'immigration humanitaire, elles représentaient respectivement 27 % et 14 % 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, le Ministère a mis de l'avant une première série de mesures dans son *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées* afin de réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes avec un handicap. Ensuite, il a adopté et mis en œuvre le *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées* dans le but de poursuivre ses actions introduites dans son premier plan. Le *Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées* s'inscrit en continuité avec les deux plans d'action précédents.

Du 1^{er} octobre 2007 au 30 septembre 2009, la grande majorité des mesures prévues au *Plan d'action 2007-2009* a été mise en œuvre par le Ministère. Les obstacles quant à l'accessibilité des services Immigration-Québec (SIQ) à Laval et à Montréal ainsi que les bureaux au 360, rue St-Jacques à Montréal ont été corrigés. Les ascenseurs du siège social ont été remplacés et munis d'une signalisation en braille et d'une voix automatisée. 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* du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) contient des renseignements sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées. Dans le cadre des programmes gouvernementaux en vigueur, 15 nouveaux employés handicapés ont été embauchés (un permanent, huit stagiaires et six occasionnels). L'annexe 1 présente un bilan des résultats atteints pour chacune des mesures au 30 septembre 2009.

Le *Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées* renforce les mesures des plans d'action précédents 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 actions 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.

Le Ministère s'engage à rendre compte, au printemps 2011, des résultats de ce plan d'action dans son quatrième plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

¹ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Tableaux sur l'immigration au Québec*, [http://www.intranet.micc.gouv.qc.ca/intranet/htdocs/Recherche_Statistiques/Immigration-Quebec-2004-2008.pdf].

Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées

Synthèse des résultats attendus au 31 mars 2011

Axe 1 L'accessibilité des bureaux	
1.1	Les principaux obstacles quant à l'accessibilité des services Immigration-Québec à Jonquière sont corrigés.
Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services	
2.1	Le Service des renseignements généraux répond aux appels de la clientèle qui utilise un appareil téléscripteur 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 d'un interprète sont disponibles, au besoin, lors de rencontres, de réunions ou d'événements organisés par le Ministère.
2.5	Les nouveaux imprimés incluent les coordonnées de la ligne pour accéder à l'ATS lorsque les coordonnées générales du Ministère apparaissent sur le document.
2.6	La section avec des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées est mise à jour dans le Guide pour réussir mon intégration - <i>Apprendre le Québec</i> .
2.7	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 75 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative (WAI)</i> .
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	Le <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du Ministère avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées est à jour et en ligne.
3.2	Un inventaire des mesures d'accessibilité offertes aux personnes handicapées est à jour en ligne ainsi que le <i>Répertoire des partenaires communautaires en francisation</i> avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.
3.3	Les organismes communautaires partenaires du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) et du Programme d'intégration linguistique des immigrants (PILI) sont sensibilisés quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées.
3.4	L'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des limitations intellectuelles ou des dommages cérébraux est facilité en identifiant les ressources existantes, en établissant les partenariats au besoin et en prévoyant des achats de places.
3.5	Le Ministère souligne, par des capsules ou des séances d'information, les réussites d'intégration en emploi des personnes handicapées ainsi que leurs stratégies pour mieux s'adapter à leur environnement de travail.
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 % à la fin de ce plan d'action.
4.3	Les employés handicapés du Ministère bénéficient, sur demande, d'un plan d'intégration en emploi personnalisé.
4.4	Le Ministère met en valeur, auprès de son personnel les contributions, les réussites et les stratégies utilisées en situation d'emploi par les personnes handicapées pour surmonter leurs difficultés et mieux s'adapter à leur travail.
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.
4.6	Une session de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel responsable de l'élaboration des lois, des règlements, des politiques, des programmes et des services du Ministère est organisée. Elle porte sur les enjeux et objectifs de la <i>Politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées</i> et sur l'intégration de cette politique à leur processus d'analyse.
4.7	Le Ministère a évalué les possibilités d'accommodements raisonnables qui pourraient être offertes aux employés handicapés ainsi qu'aux employés ayant des proches souffrant d'incapacité (horaire de travail flexible, libération de temps de travail, etc.).

Partie 1 Le Ministère en bref

Le Ministère

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins et de la capacité d'accueil du Québec²;
- 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.

La clientèle potentiellement visée par ce plan d'action

- Les candidats à l'immigration ayant déposé une demande
- Les candidats sélectionnés à l'étranger ou déjà au Québec
- Les étudiants étrangers
- Les travailleurs temporaires
- Les personnes parrainées et les garants
- Les employeurs et institutions
- Les citoyens à la recherche d'information sur la mission, les programmes et les services du Ministère

Les principaux services à la clientèle

Pour immigrer au Québec

- L'*Évaluation préliminaire d'immigration* en ligne permettant à un candidat de connaître ses chances d'être sélectionné par le Québec;
- Les séances d'information sur le Québec à l'étranger;
- Le traitement d'une demande d'immigration permanente ou de séjour temporaire au Québec, d'engagement de parrainage familial ou collectif, d'offre d'emploi temporaire et la délivrance d'un certificat de sélection du Québec (CSQ) ou d'un certificat d'acceptation du Québec (CAQ);
- L'accompagnement des employeurs dans la recherche d'immigrants répondant aux besoins du marché du travail;
- Les séances d'information sur les modalités d'accès à l'immigration permanente auprès des étudiants étrangers au Québec.

² 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.

Pour faciliter l'intégration à la société québécoise

- L'accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau;
- Le soutien à l'installation des réfugiés pris en charge par l'État;
- L'accueil dans les services Immigration-Québec (SIQ) : rencontres individuelles ou séances de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec;
- L'accompagnement personnalisé dans les SIQ : aide à l'évaluation des besoins liés à l'intégration et à l'adaptation au marché du travail
- La formation sur l'adaptation au milieu du travail québécois;
- L'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec;
- L'accompagnement d'un candidat dans sa démarche auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation.

Pour apprendre le français

- La référence, à l'étranger, à des services d'évaluation des compétences et d'apprentissage du français;
- Les cours de français à temps complet, à temps partiel et spécialisés offerts dans les établissements d'enseignement, les organismes communautaires et les entreprises;
- Les cours de français en ligne;
- La Banque d'exercices de français en ligne;
- L'aide financière aux étudiants.

Pour une meilleure gestion de la diversité

- Le soutien aux employeurs en matière de gestion de la diversité.

La Déclaration de services à la clientèle



Le Ministère a rendu publique, en avril 2009, sa nouvelle *Déclaration de services à la clientèle*³. 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 une série d'engagements spécifiques quant aux délais de traitement et de réponse des demandes, exprimés en jours ouvrables, de même que les modalités de traitement des plaintes au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

³ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Déclaration de services à la clientèle*, [www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html].

Partie 2 Les mesures d'accessibilité et d'adaptation

Cette partie regroupe les actions poursuivies ainsi que les nouvelles qui seront mises de l'avant du 1^{er} octobre 2009 au 31 mars 2011 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 actions 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. 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 les bureaux répartis comme suit :

- Le siège social du Ministère est situé au 360, rue McGill, Montréal;
- Le Service d'accueil des nouveaux arrivants est situé à l'aéroport international Montréal-Trudeau, Dorval;
- Le Centre de services aux gens d'affaires est situé au 360, rue Saint-Jacques, Montréal;
- Le Centre de services à l'intention des réfugiés, des garants et des étudiants étrangers est situé au 285, rue Saint-Jacques Ouest, Montréal;
- Les services Immigration-Québec (SIQ) sont situés à Gatineau, Jonquière, Laval, Île-de-Montréal (secteur Sud : 2050, rue De Bleury, Montréal, secteur Nord : 255, boulevard Crémazie Est, Montréal, secteur Est : 7151, rue Jean-Talon, Anjou, secteur Ouest : 181, boulevard Hymus, 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 Est, 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. Ainsi, depuis 2005, le Ministère s'est assuré d'effectuer graduellement toutes les modifications nécessaires dans tous ses bâtiments pour répondre aux normes exigées. Aussi, le Ministère tient compte, dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Le SIQ Jonquière est le seul édifice qui, suite à une inspection effectuée en 2009, nécessite des travaux en matière de stationnements, de signalisation, de portes automatisées, d'ascenseurs, de salles de toilette, de fontaines et de comptoirs d'accueil à l'intention des personnes handicapées.

Axe 1 L'accessibilité des bureaux		
N°	Action	Indicateur
1.1	Procéder aux rénovations du SIQ à Jonquière afin de corriger les obstacles diagnostiqués aux inspections.	- Dates de fin des travaux et nature des correctifs apportés

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 la clientèle 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).

Une communication de personne à personne empreinte de courtoisie

La majorité des services à la clientèle 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. Il est important et utile d'adapter cette formation aux besoins des personnes handicapées (Axe 4).

De l'assistance particulière parfois nécessaire

Le Ministère croit que certains clients handicapés⁴ 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, il 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 services avec ses fournisseurs. Il tend à une utilisation minimale de tableaux, d'images et de graphiques dans ses pages Web. Pour améliorer l'accès aux personnes handicapées, il tient aussi compte de la taille et du type de caractères utilisés, des couleurs et des contrastes. Le Ministère applique les normes de présentation de niveau 2 du *Web Accessibility Initiative* (WAI). Le niveau 1 regroupe les règles à suivre obligatoirement alors que le niveau 2 introduit, pour les concepteurs de sites Web, des règles plus strictes pour faciliter l'accès à l'information et aux documents pour les personnes handicapées.

⁴ À l'exception des candidats à l'immigration ayant déposé une demande.

Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services		
N ^{os}	Actions	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 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 les nouveaux imprimés la ligne 1 800 donnant accès à l'ATS en l'intégrant aux coordonnées générales du Ministère lorsque ces dernières apparaissent sur le document.	- Nombre de nouveaux imprimés
2.6	Mettre à jour la section avec des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées dans le Guide pour réussir mon intégration - <i>Apprendre le Québec</i> .	- Date de mise à jour
2.7	Rendre les nouvelles publications 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
2.8	Actualiser les sites Internet ministériels afin qu'ils répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative (WAI)</i> 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'accueil, l'intégration, la francisation et le rapprochement interculturel

Dans l'accomplissement de sa mission, le Ministère administre sept programmes qui s'adressent à la clientèle, aux organismes communautaires et aux établissements d'enseignement. Ces programmes visent à favoriser l'accueil, l'intégration, la francisation 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.

Programmes	Objectifs
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 <i>Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire autonome</i> . 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)	Dans le cadre du 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 Action diversité (PAD)	Le PAD apporte de l'aide financière aux organismes à but non lucratif qui réalisent des projets structurants pouvant contribuer significativement à l'atteinte des objectifs du Ministère en matière de diversité afin de favoriser la pleine participation des Québécois de toutes origines au développement de la société québécoise.

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 (LRQ, 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 PANA⁵. 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 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 et si pertinent que leurs locaux soient accessibles. 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.

⁵ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. *Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/repertoire-complet.pdf].

À ce jour, aucune personne n'a été refusée en raison d'une incapacité. Une mise à jour régulière des mesures d'accessibilité à l'intention des personnes handicapées dans les organismes communautaires partenaires est importante. 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 ^{os}	Actions	Indicateurs
3.1	Mettre à jour et rendre disponible en ligne, le <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du Ministère comportant les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.	- Date de mise en ligne du <i>Répertoire</i> à jour
3.2	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> comportant les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.	- Date de mise en ligne du nouveau Répertoire
3.3	Sensibiliser les organismes communautaires partenaires du PANA et du PILI quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées.	- Nombre de partenaires sensibilisés
3.4	Favoriser l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des limitations intellectuelles ou des dommages cérébraux en identifiant les ressources existantes, en établissant les partenariats au besoin et en prévoyant des achats de places.	- Nombre de personnes handicapées ayant bénéficiés de cours de français spécialisés
3.5	Diffuser des capsules ou organiser des sessions d'information auprès des organismes partenaires du PANA en vue de souligner les réussites d'intégration en emploi des personnes handicapées ainsi que leurs stratégies pour mieux s'adapter à leur environnement de travail.	- Nombre de capsules d'information diffusées - Nombre de sessions d'information et de participants

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 (LRQ, c. F-3.1.1) encadre la gestion des ressources humaines des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Au 31 mars 2009, le Ministère comptait 1 595 employés (864 permanents et 731 occasionnels, dont 562 enseignants et 64 étudiants). Du nombre total d'employés, 27 ont déclaré être handicapés (16 permanents et 11 occasionnels) avec un taux de représentation de 1,7 %. De plus, huit stagiaires étaient accueillis dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

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 les employés éprouvant des limitations fonctionnelles bénéficient de mesures d'adaptation (localisation, poste de travail, 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 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 ^{os}	Actions	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 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 % à la fin du Plan d'action le nombre d'employés permanents handicapés embauchés au Ministère.	- Nombre de nouveaux employés handicapés permanents embauchés
4.3	Rendre disponibles, au besoin, à un employé handicapé, un plan d'intégration en emploi personnalisé pour lui assurer un environnement de travail adéquat, les équipements, logiciels et outils de travail nécessaires.	- Nombre et proportion d'employés avec un plan d'intégration en emploi personnalisé
4.4	Mettre en valeur les contributions, les réussites et les stratégies utilisées en situation d'emploi par les personnes handicapées pour surmonter leurs difficultés et mieux s'adapter à leur travail.	- 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.	- Nombre de sessions de formation adaptées

Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel

N ^{os}	Actions	Indicateurs
4.6	Organiser une session de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel responsable de l'élaboration des lois, des règlements, des politiques, des programmes et des services du Ministère sur les enjeux et les objectifs de la <i>Politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées</i> et sur l'intégration de cette politique à leur processus d'analyse.	- Nombre de séances réalisées
4.7	Évaluer les possibilités d'accommodements raisonnables qui pourraient être offertes aux employés handicapés ainsi qu'aux employés ayant des proches souffrant d'incapacité (horaire de travail flexible, libération de temps de travail, etc.).	- Date de dépôt de l'étude de faisabilité

Annexe 1

Bilan des résultats du *Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées*

N ^{os}	Résultats attendus	Résultats au 30 septembre 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.	<ul style="list-style-type: none">- SIQ Laval : Déménagement des bureaux au 1438, boulevard Daniel-Johnson, Laval. L'entrée principale et le comptoir d'accueil sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et deux places de stationnement sont réservées aux personnes handicapées. Un poste de travail à l'accueil est adapté.- SIQ Montréal (secteur Sud) : Travaux de rénovations au 4^e étage du 2050, De Bleury, Montréal pour le rendre accessible aux personnes handicapées.- SIQ Montréal (secteur Est) : Déménagement du bureau au 7151, rue Jean-Talon, Anjou. Les bureaux sont adaptés aux personnes handicapées.- 360, rue Saint-Jacques : Le 17^e étage est accessible aux personnes handicapées.
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.	<ul style="list-style-type: none">- Les ascenseurs du siège social situé au 360, rue McGill, Montréal sont remplacés le 15 juillet 2008.
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.	<ul style="list-style-type: none">- L'inspection du bâtiment en 2009 permet de constater que celui-ci ne respecte pas les normes d'accès pour les 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 est déposé en novembre 2006 et mis à jour en août 2007.
Axe 2 Les moyens de communication		
2.1	Le Service de renseignements généraux répond aux demandes de la clientèle qui utilise un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS).	<ul style="list-style-type: none">- Le Ministère a reçu et traité deux appels avec cet appareil au cours de la période.
2.2	Le Ministère consent à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information ou le service requis.	<ul style="list-style-type: none">- SIQ Montréal (secteur Sud) : Une aide particulière est offerte à une famille immigrante de non voyants dès leur arrivée et des liens rapides avec les services de santé et les écoles spécialisées ont été établis.- À trois reprises, des personnes handicapées convoquées à une entrevue de sélection de la catégorie de l'immigration humanitaire reçoivent l'assistance du personnel dans leurs déplacements pour accéder aux locaux du Ministère.

N ^{os}	Résultats attendus	Résultats au 30 septembre 2009
Axe 2 L'accès aux moyens de communication (suite)		
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.	- Au cours de la période, aucun citoyen handicapé n'a demandé de l'assistance 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.	<ul style="list-style-type: none"> - SIQ Montréal (secteur Nord) : À l'occasion d'une rencontre avec le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain, le Ministère s'assure de la présence d'un interprète pour expliquer les services offerts par les SIQ et les organismes communautaires financés en vertu du PANA. - À l'occasion d'une activité de formation sur l'extranet, des services d'interprète pour personne sourde sont offerts.
2.5	Les nouveaux imprimés du Ministère incluent les coordonnées de la ligne 1 800 pour accéder à l'ATS.	- 12 nouveaux imprimés sur 32 font la mention des coordonnées de la ligne 1 800 pour accéder à l'ATS. Ce résultat s'explique par deux raisons. D'abord, certains documents, tels que les dépliants, ne se réfèrent qu'à l'adresse Internet du Ministère. Aussi, dans des situations d'urgence de production, la mention de la ligne ATS a malheureusement été oubliée.
2.6	Le <i>Guide pour réussir mon intégration - Apprendre le Québec</i> est en ligne et inclut une nouvelle section avec les renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées.	- La nouvelle édition du Guide <i>Apprendre le Québec</i> est disponible depuis février 2009. Des renseignements utiles aux personnes handicapées sont ajoutés notamment dans les sections portant sur l'aide financière à la famille et les services de garde. De plus, le site de l'Office des personnes handicapées du Québec est mis en référence dans la section information sur les services offerts aux personnes handicapées.
2.7	Toutes les nouvelles publications du Ministère sont accessibles sur le Web sous forme de fichiers électroniques (Word, HTML, ou PDF).	- 22 nouvelles publications sur 32 (69 %) sont accessibles sur le site Web du Ministère et la majorité d'entre elles sont accessibles en version électronique.
2.8	Les sites Internet ministériels répondent à 50 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative</i> (WAI).	- Les sites Internet ministériels répondent à 52 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative</i> (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.	- Le Ministère n'a reçu aucune plainte portant sur <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .

N ^{os} Résultats attendus	Résultats au 30 septembre 2009
Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat	
<p>3.1 Les organismes communautaires partenaires du 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 <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du programme est à jour et en ligne concernant les mesures d'accessibilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les 63 organismes partenaires du Ministère dans le cadre du PANA sont informés à ce sujet. - Les organismes ayant des bureaux accessibles aux personnes à mobilité réduite sont identifiés par un logo « personnes handicapées » dans le <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du PANA. Les informations sont mises en ligne en septembre 2008 et mises à jour en octobre 2008. - Depuis 2008-2009, le protocole d'entente du PANA a été enrichi. L'annexe A comprend une section intitulée Personnes handicapées pour faire ressortir les services accessibles aux personnes à mobilité réduite.
<p>3.2 Les organismes communautaires partenaires du 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 <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du programme est en ligne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La majorité des partenaires du PILI ont été sensibilisés afin que le Ministère tienne compte de l'accès des locaux de cours de français aux personnes handicapées dans ses critères d'accréditation. - Un des partenaires en francisation du Ministère est le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain. - À Sherbrooke, en 2007, le Ministère a embauché un professeur à temps complet pour aider une personne sourde dans ses cours de français. - La première partie de l'engagement n'a pu être réalisée. Le Ministère s'assurera qu'il soit réalisé dans le Plan d'action 2009-2011.
Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel	
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Huit stagiaires handicapés sont embauchés au cours de la période. - Six employés occasionnels handicapés, dont quatre stagiaires, sont embauchés au cours de la période.
<p>4.2 Le nombre d'employés permanents handicapés embauchés augmente de 10 %.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un employé handicapé permanent est embauché au cours de la période, ce qui constitue une augmentation de 10 %.
<p>4.3 Les employés handicapés du Ministère bénéficient d'un plan d'intégration personnalisé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un plan d'intégration personnalisé est réalisé au cours de la période.

N ^{os}	Résultats attendus	Résultats au 30 septembre 2009
Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel (suite)		
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Une capsule d'information est diffusée pour souligner la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> du 1^{er} au 7 juin 2009 ayant pour thème <i>Vivre à part entière</i>. - Une capsule est diffusée pour rappeler le <i>Plan d'action 2007-2009 à l'égard des personnes handicapées</i> du Ministère
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.	- Aucune session de formation adaptée aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées n'a été offerte aux employés en contact avec la clientèle handicapée au cours du Plan d'action 2007-2009. La mise en œuvre de cette mesure est reportée dans le Plan d'action 2009-2011.

Annexe 2

Pour nous joindre

Demandes de renseignements généraux

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

www.micc.gouv.qc.ca

**Immigration
et Communautés
culturelles**

Québec 