

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2015* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par la Direction de la planification, en collaboration avec les secteurs et autres 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 (chapitre E-20.1).

Conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20), le Ministère désigne à titre de coordonnateur des services et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Guillaume Hénault
Direction de la planification
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 3.01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

POUR NOUS JOINDRE

Pour toute demande d'information, suggestion ou plainte concernant les services du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion à l'endroit des personnes handicapées :

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 864-9191

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 227-5968

Ce plan d'action a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres. Lorsque cela s'avère nécessaire, le féminin accompagne le masculin afin d'assurer une rédaction inclusive.

Dans le contexte de développement durable, ce document est uniquement disponible en format PDF dans le site Internet du Ministère : www.midi.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN Version électronique 978-2-550-68763-4
©Gouvernement du Québec – 2014
Tous droits réservés pour tous pays

Révisé le 22 mai 2014

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES	4
INTRODUCTION	5
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION	6
1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION	6
1.1.1 Mission.....	6
1.1.2 Vision.....	6
1.1.3 Domaines d'intervention	6
1.2 STRUCTURE ADMINISTRATIVE	7
1.3 LOIS ET RÈGLEMENTS.....	7
1.4 SERVICES À LA CLIENTÈLE.....	7
1.4.1 Déclaration de services à la clientèle.....	7
1.4.2 Les services du Ministère.....	8
2. ENGAGEMENT DU MINISTÈRE À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	8
2.1 Valeurs	8
3. RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	8
BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	9
4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE	16
4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES	16
4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	16
4.3 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ	17
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2014-2015	18
5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2014-2015	23
6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2014-2015	23
ANNEXE I	24

LISTE DES SIGLES

ATS	Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CSPQ	Centre des services partagés du Québec
DAPC	Direction des affaires publiques et des communications
DGSFI	Direction générale des services de francisation et d'intégration
DRH	Direction des ressources humaines
DRFM	Direction des ressources financières et matérielles
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

INTRODUCTION

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1), sanctionnée le 17 décembre 2004, chaque ministère a la responsabilité d'adopter un plan d'action annuel :

[...] identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) participe pleinement et activement à l'intégration des personnes handicapées. À cette fin, il a élaboré cinq plans d'action jusqu'à présent auxquels sont assortis leurs bilans respectifs. Les documents faisant état de ces travaux ont été déposés à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et dans le site Internet du Ministère. Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

L'élimination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées clientes ou employées du Ministère est l'orientation générale du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2015*.

Le Plan d'action 2014-2015 est également l'occasion pour le Ministère de rendre compte des actions qu'il mène en vue de respecter ses engagements au regard des stratégies, des programmes et des plans gouvernementaux suivants : *l'Accès à l'égalité en emploi*, la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, *l'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION¹

1.1.1 Mission

Promouvoir l'immigration; sélectionner des personnes immigrantes; soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec

1.1.2 Vision

Un ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec

1.1.3 Domaines d'intervention

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu la résidence permanente ou la citoyenneté canadienne et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement, l'intégration linguistique et sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation;
- Offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics;

¹ MIDI, *Plan stratégique 2012-2016 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [En ligne] : www.midi.gouv.qc.ca/fr/publications/publications-administratives/plans-strategiques.html.

1.2 STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère comprend trois secteurs d'activité : Immigration, Francisation et Intégration ainsi qu'Administration et Transformation.

L'organigramme du Ministère est disponible au :

www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/structure-administrative.html

1.3 LOIS ET RÈGLEMENTS²

L'application des lois et règlements relatifs à l'immigration relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion :

Immigration, Diversité et Inclusion

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2);
 - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r.0.1);
 - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r.1);
 - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r.2);
 - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (chapitre I-0.2, r.3);
 - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r.4);
 - Règlement sur les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r.5);
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1);
 - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre 16.1, r.1);
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1).

1.4 SERVICES À LA CLIENTÈLE

1.4.1 Déclaration de services à la clientèle

Le Ministère rend publique sa *Déclaration de services à la clientèle*³. Les engagements contenus dans cette déclaration témoignent de la volonté du Ministère d'offrir à sa clientèle des services de qualité. La déclaration précise la vision, la mission, les valeurs et les principaux services offerts à la clientèle. Elle contient également cinq engagements qualitatifs : la courtoisie, l'accessibilité, la qualité de l'information, la confidentialité et l'amélioration continue des services offerts à la clientèle. En outre, 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.

² MIDI, *Lois et règlements*, 2013, [En ligne] : www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/lois-reglements.html.

³ MIDI, 2013, *Déclaration de services à la clientèle*, [En ligne] : www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html.

1.4.2 Les services du Ministère

Le Ministère offre, en étroite collaboration avec ses partenaires, de nombreux services à sa clientèle (voir Annexe 1) et conclut des ententes de partenariat avec des ministères et des organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif. Le Plan 2014-2015 concerne donc, non seulement les services directement offerts par le Ministère, mais également ceux dont la prestation relève des partenaires.

2. ENGAGEMENT DU MINISTÈRE À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

2.1 VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*⁴, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*⁵ qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission et notamment dans ses relations avec les personnes handicapées. Ces valeurs – la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service – sont à la base des actions menées par le Ministère à l'égard des personnes handicapées.

3. RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à la Direction de la planification du secteur Administration et Transformation.

La Direction de la planification s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan du Plan d'action 2013-2014 en collaboration avec les unités administratives responsables de mesures;
- Consulter les unités administratives pour l'élaboration du Plan d'action 2014-2015, plus précisément pour actualiser et bonifier les mesures existantes et en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2014-2015 et le soumettre pour approbation aux autorités ministérielles;
- Transmettre le Plan d'action 2014-2015 à l'Office des personnes handicapées du Québec et le diffuser dans les sites Web du Ministère.

⁴ Secrétariat du Conseil du trésor, 2002, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne] : www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/ethique-et-valeurs/.

⁵ MIDI, 2002, *Énoncé de valeurs organisationnelles*, [En ligne] : www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html.

BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Ministère a réalisé 14 des 24 mesures de son *Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées*. Des 10 autres mesures, 7 n'ont pas été mises en œuvre puisqu'aucune demande n'a été faite et 3 autres ont été partiellement réalisées. Le bilan présente le détail de ces résultats.

AXE 1 : L'ACCESSIBILITÉ AU BUREAU				
N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
1.1	Vérifier que les espaces et les postes de travail des personnes handicapées répondent aux normes par rapport à la largeur des espaces de travail (cubicules) et à l'ergonomie du bureau	Nombre d'espaces et de postes de travail de personnes handicapées vérifié Nombre de modifications apportées aux espaces et aux postes de travail des personnes handicapées	12 espaces et postes de travail de personnes handicapées ont été vérifiés.	
1.2	Fournir l'équipement requis pour que les personnes handicapées puissent réaliser adéquatement leur travail	Nombre de modifications apportées aux espaces et aux postes de travail des personnes handicapées	3 réaménagements d'espaces et de postes de travail de personnes handicapées ont été effectués.	
1.3	Acquérir ou louer, selon les circonstances ou sur demande, des biens et des services qui répondent aux besoins des personnes handicapées ⁶	Nombre de demandes pour l'achat ou la location de biens et services adaptés	7 demandes d'achat ont été effectuées (fauteuils adaptés, claviers compacts, souris, porte-claviers minces, tables ajustables, bras articulés, moteur d'ouverture de porte automatique, etc.).	
1.4	Appliquer le Plan ministériel des mesures d'urgence et des activités de planification, de formation et de suivi prévues	Nombre de formations et de rencontres sur les mesures d'urgence	1 exercice de feu annuel comprenant l'accompagnement des personnes handicapées a été réalisé.	

⁶ Cette mesure permet de répondre à l'exigence de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

AXE 1 : L'ACCESSIBILITÉ AU BUREAU

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
1.5	Rencontrer toute nouvelle personne handicapée à son arrivée ainsi que les personnes accompagnatrices désignées et leur remplaçant afin de leur expliquer la procédure et les mesures à suivre en situation d'urgence	Nombre de rencontres auprès des personnes handicapées nouvellement à l'emploi du Ministère et des personnes accompagnatrices	Aucune rencontre étant donné qu'il n'y a pas eu d'embauche de personnes handicapées pour l'année 2013-2014.	
1.6	Rencontrer toute nouvelle personne accompagnatrice d'une personne handicapée afin de lui expliquer la procédure et les mesures à suivre en situation d'urgence	Nombre de rencontres auprès des nouvelles personnes accompagnatrices	Aucune rencontre auprès de nouvelles personnes accompagnatrices pour 2013-2014 n'a été nécessaire étant donné qu'il n'y a pas eu d'embauche de personnes handicapées.	

AXE 2 : L'ACCÈS AUX MOYENS DE COMMUNICATION, AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
2.1	Répondre aux demandes de renseignements généraux par téléphone avec l'ATS	Nombre d'appels traités	4 appels reçus et répondus.	
2.2	Réviser le message d'accueil de la ligne ATS afin qu'il mentionne l'importance de laisser un numéro de rappel	Date de la révision du message d'accueil	Le message d'accueil a été modifié en mars 2014.	
2.3	Consentir, sur demande, à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information et le service requis	Nombre de personnes accompagnées	Aucune demande n'a été faite durant la dernière année mais ce service était disponible.	
2.4	Offrir l'assistance à toute personne handicapée, qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire	Nombre de personnes assistées	Aucune demande n'a été faite durant la dernière année mais ce service était disponible.	
2.5	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	Aucune demande n'a été faite durant la dernière année mais ce service était disponible.	
2.6	S'assurer que les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées soient disponibles dans le site du Ministère ou dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> .	Date de mise à jour	L'information est disponible dans le site du Ministère et dans le guide.	

AXE 2 : L'ACCÈS AUX MOYENS DE COMMUNICATION, AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
2.7	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	Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a reçu aucune plainte en vertu de la politique gouvernementale portant sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	
2.8	S'assurer de la conformité au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) des documents versés dans les sites Web ministériels (intranet et Internet)	Nombre de nouvelles publications accessibles dans les sites (intranet et Internet) ministériels	Dans les sites intranet et Internet, il y a environ une dizaine de documents téléchargeables accessibles.	Minimalement, des métadonnées seront ajoutées au fur et à mesure dans les PDF au moment de leur mise à jour.
2.9	Actualiser les sites Web (intranet et Internet) ministériels afin qu'ils soient conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).	Degré de conformité des sites ministériels au standard SGQRI 008-01	<p>Dans le site Internet, la page d'accueil est accessible ainsi que la page d'accueil des trois premiers niveaux (le minimum requis par le standard).</p> <p>La plupart des tableaux sont accessibles. Les images ont un texte alternatif.</p> <p>Les sites Internet répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du Web Accessibility Initiative.</p> <p>Le site intranet est conforme à 51 % au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).</p>	<p>Le projet de refonte des sites Web prévoit que les sites seront conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).</p> <p>Il est prévu, en 2014-2015, de rendre le site intranet à 75 % conforme au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01).</p>

AXE 3 : LES PROGRAMMES ET LES ENTENTES DE PARTENARIAT

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
3.1	S'assurer que la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale est mentionnée dans le nouveau cadre de gestion des partenariats du Ministère	Date d'ajout de la Loi dans le nouveau cadre de gestion des partenariats	<p>Le 28 janvier 2014, le Bureau des sous-ministres a approuvé la section du Cadre de gestion des partenariats intitulé <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>.</p> <p>Des dispositions sont incluses dans les ententes du Programme <i>Mobilisation-Diversité</i>.</p>	
3.2	Mettre à jour et rendre disponible en ligne le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> qui comporte des renseignements sur l'accessibilité physique des lieux pour les personnes à mobilité réduite	Date de mise en ligne de l'information, par les directions régionales, dans le répertoire	Les informations sont inscrites d'abord dans le suivi global puis elles sont mises à jour par le secteur responsable dans le répertoire. Elles ont été mises à jour et le sont annuellement lors du renouvellement des ententes dans le cadre du Programme <i>Réussir l'intégration</i> , généralement en juin.	
3.3	Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'adapter leur offre de service aux besoins des personnes handicapées	<p>Nombre d'activités de sensibilisation des partenaires réalisées</p> <p>Proportion de partenaires sensibilisés</p> <p>Nombre de communications concernant la réalité des personnes handicapées transmises aux partenaires</p>	<p>L'annexe A de l'entente du Programme <i>Réussir l'intégration</i> comporte une question sur l'accessibilité des locaux de l'organisme aux personnes à mobilité réduite.</p> <p>Chacune des ententes avec les partenaires comprend une information à l'égard de l'accessibilité des lieux pour les personnes handicapées. Ils sont tous sensibilisés quant à l'importance d'adapter l'offre de service aux besoins des personnes handicapées et s'efforcent d'y répondre.</p> <p>Les partenaires ont été sensibilisés lors des visites de mi-année pour le suivi des ententes conclues dans le cadre du Programme <i>Réussir l'intégration</i> afin de faciliter l'accessibilité des personnes handicapées à leurs services.</p>	

AXE 3 : LES PROGRAMMES ET LES ENTENTES DE PARTENARIAT

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
3.4	Établir des partenariats pour la référence à des cours de français adaptés aux personnes handicapées immigrantes	Nombre de personnes handicapées ayant bénéficié de cours de français	<p>Au total, 46 personnes immigrantes ayant un handicap ont suivi un cours de français. L'Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées offre des cours à temps partiel à raison de 4 heures par semaine. Annuellement, près d'une trentaine de personnes immigrantes atteintes de déficience intellectuelle, légère à moyenne, bénéficient des trois sessions de 11 semaines (octobre à juin).</p> <p>Le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain offre des cours à temps partiel à raison de 6 heures par semaine. Annuellement, près d'une dizaine de personnes immigrantes atteintes de surdité bénéficient des trois sessions de 11 semaines (septembre à juin).</p> <p>Une entente vient d'être conclue avec l'Atelier d'alphabétisation des sourds pour offrir un cours à 7 personnes immigrantes malentendantes à Québec. Le premier cours de 9 heures par semaine a débuté le 24 février et se terminera le 19 juin 2014.</p> <p>Le Carrefour accès loisirs de Sherbrooke a accueilli un étudiant en fauteuil roulant dans ses cours à temps partiel aux sessions Automne 2013 et Hiver 2014. L'organisme avait déjà les installations pour permettre à l'étudiant de se déplacer.</p> <p>L'organisme Petites-Mains de Montréal accueillera un étudiant en fauteuil roulant à la session Printemps 2014 pour un cours à temps partiel. Elle possède déjà les installations pour permettre à l'étudiant de se déplacer.</p>	

AXE 3 : LES PROGRAMMES ET LES ENTENTES DE PARTENARIAT

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
			Le Collège Rosemont a accueilli un étudiant non voyant aux sessions Automne 2013 et Hiver 2014. L'étudiant a bénéficié des services d'un accompagnateur et d'outils technologiques – un portable muni de logiciels adaptés – pour lui permettre de suivre les cours.	

AXE 4 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
4.1	Sensibiliser les gestionnaires à l'existence du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et à la possibilité de soumettre des projets de stage au Centre de services partagés du Québec afin d'embaucher un plus grand nombre de personnes handicapées	Nombre de communications liées à la sensibilisation des gestionnaires au PDEIPH	La Direction des ressources humaines a sensibilisé les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du PDEIPH. Une note a été transmise à cet effet.	
4.2	Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien des personnes handicapées stagiaires en emploi	<p>Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH</p> <p>Nombre de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère au terme de leur stage</p>	<p>Aucun nouveau stagiaire n'a été embauché dans le cadre du PDEIPH durant la période visée.</p> <p>3 personnes ayant déjà été stagiaires du PDEIPH ont obtenu un emploi au sein du Ministère (un emploi régulier et deux emplois occasionnels).</p>	
4.3	Poursuivre les efforts pour atteindre la cible gouvernementale de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère	Nombre de personnes handicapées à l'emploi du Ministère occupant un poste régulier	24 personnes handicapées occupent un emploi régulier au Ministère au 31 mars 2014, soit 2,7 % de l'effectif régulier.	

AXE 4 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL

N°	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE	SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU)
4.4	Rendre disponible, au besoin, à une personne handicapée, un plan d'intégration en emploi personnalisé pour lui assurer un environnement de travail adéquat	Nombre et proportion de personnes handicapées bénéficiant d'un plan d'intégration en emploi personnalisé	Aucune demande en ce sens n'a été déposée au cours de la période.	
4.5	Organiser des activités de sensibilisation à l'intention du personnel du Ministère sur les enjeux, les problématiques et les besoins des personnes handicapées dans le contexte du monde du travail, notamment au moyen de capsules d'information ou de capsules vidéo diffusées dans l'intranet.	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	Un article soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées ainsi que l'approbation du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014</i> du Ministère a été publié dans l'intranet ministériel.	

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

La présente section détaille les réalisations liées aux engagements du Ministère au regard des stratégies, plans et programmes gouvernementaux liés à l'intégration des personnes handicapées à la société québécoise.

4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, les actions en matière d'accès à l'égalité en emploi et de développement de l'employabilité suivantes ont été réalisées :

- Les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés 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 (PDEIPH) et du Programme d'accès à l'égalité (mesure 4.1 du Plan d'action 2013-2014). Aucune personne handicapée n'a été embauchée à titre de stagiaire du PDEIPH.
- Le Ministère a poursuivi ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi (mesure 4.2 du Plan d'action 2013-2014). Une personne handicapée a été embauchée à un poste permanent au cours de la période et deux ont été embauchées pour des postes occasionnels. En raison notamment d'un gel d'embauche ministériel et d'un gel d'embauche gouvernemental en vigueur à certains moments de la période, la cible d'augmentation de 9 % du nombre de personnes handicapées en emploi au Ministère n'a pu être atteinte. Toutefois, la cible gouvernementale (2 %) liée au taux de représentativité des personnes handicapées dans l'effectif du Ministère a été légèrement dépassée depuis les quatre dernières années. Actuellement, 24 personnes handicapées occupent un emploi régulier au Ministère.

4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La *Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, adoptée en décembre 2006, oblige les ministères et organismes publics à rendre compte des éléments suivants :

- Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public
La mesure 2.7 du Plan d'action 2013-2014 permet de rendre compte de cet élément. Au cours de la période visée, le Ministère n'a reçu aucune plainte concernant l'accès aux documents et aux services.
- Mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services
Dans le cadre de l'axe 2 « L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services » du Plan d'action 2013-2014, le Ministère a mis en œuvre trois mesures d'accommodement qui ont contribué à améliorer l'accès des personnes handicapées à la documentation et aux services. Le Ministère n'a reçu aucune demande concernant les mesures suivantes :

- › Consentir, sur demande, à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information et le service requis (2.3);
- › Offrir l'assistance à toute personne handicapée, qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire (mesure 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 (mesure 2.5);

4.3 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

Dans le cadre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, le Ministère est responsable de quatre moyens de mise en œuvre. Le moyen d'action M-094 « Développer un partenariat *Nouveaux arrivants* » a été réalisé en 2010. Le moyen d'action M-091 concernant l'identification des ressources pouvant offrir des cours de français adaptés a été réalisé au cours de l'année 2012-2013. Le moyen d'action « Prévoir des achats de place » (M-093) ne correspond pas à la pratique ministérielle; il a donc été retiré l'an dernier.

Pour la période 2013-2014, le Ministère a contribué à améliorer le soutien à l'intégration scolaire et à l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des incapacités intellectuelles ou des dommages cérébraux en réalisant le moyen de mise en œuvre « Établir des partenariats au besoin » (M-093). Cette réalisation s'inscrit dans la mesure 3.4 du Plan d'action 2013-2014.

Enfin, le Ministère collabore également à l'exercice de reddition de comptes annuel du Plan global de mise en œuvre coordonné par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et émet des commentaires au regard de la version préliminaire du bilan de la politique gouvernementale.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2014-2015

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2015 du Ministère comprend 22 mesures réparties en quatre axes d'intervention :

- L'accessibilité au bureau;
- L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services;
- Les programmes et les ententes de partenariat;
- La gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel.

Ces mesures portent notamment sur des enjeux relatifs à l'intégration des personnes handicapées et pour lesquels le Ministère juge important d'entreprendre des actions, notamment :

- Les mesures d'urgence;
- La gestion des partenariats;
- Les standards Web;
- L'acquisition ou la location de biens et de services adaptés.

Vingt-deux mesures du Plan d'action 2013-2014 sont reconduites, car elles demeurent pertinentes pour l'atteinte des objectifs du Ministère à l'égard des personnes handicapées. Des modifications ont été apportées à certaines d'entre elles, afin de les adapter aux pratiques ministérielles.

Pour s'assurer que les mesures prises par le Ministère concourent concrètement à l'intégration des personnes handicapées, le Plan d'action 2014-2015 présente également les obstacles⁷ potentiels à cette intégration et sur lesquels le Ministère concentre son action.

⁷ La définition du mot « obstacle » reconnue par l'OPHQ est : « [...] un facteur environnemental qui entrave la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques d'une personne). »

AXE 1 : LES LIEUX DE SERVICES ET DE TRAVAIL ET LES MESURES D'URGENCE

OBSTACLE POTENTIEL	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
L'accès à certains lieux de travail peut être restreint pour les personnes handicapées	Les espaces et les postes de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.	1.1 Vérifier que les espaces et les postes de travail des personnes handicapées répondent aux normes par rapport à la largeur des espaces de travail (cubicules) et à l'ergonomie du bureau	Nombre d'espaces et de postes de travail de personnes handicapées vérifié Nombre de modifications apportées aux espaces et aux postes de travail des personnes handicapées	Mars 2015	DRFM
		1.2 Fournir l'équipement requis pour que les personnes handicapées puissent réaliser adéquatement leur travail	Nombre de modifications apportées aux espaces et aux postes de travail des personnes handicapées	En continu	DRFM
	Les biens et les services achetés ou loués par le Ministère sont accessibles aux personnes handicapées.	1.3 Acquérir ou louer, selon les circonstances ou sur demande, des biens et des services qui répondent aux besoins des personnes handicapées ⁸	Nombre de demandes pour l'achat ou la location de biens et services adaptés	En continu	DRFM
Les procédures d'urgence du Ministère peuvent être méconnues du personnel dont les personnes handicapées	Les intervenants en matière de mesures d'urgence connaissent leurs rôle et responsabilités.	1.4 Appliquer le Plan ministériel des mesures d'urgence et des activités de planification, de formation et de suivi prévues	Nombre de formations et de rencontres sur les mesures d'urgence	En continu	DRFM
	Les personnes handicapées à l'emploi du Ministère ainsi que les personnes accompagnatrices connaissent la procédure et les mesures adéquates à suivre en situation d'urgence dans les immeubles du Ministère.	1.5 Rencontrer toute nouvelle personne handicapée à son arrivée ainsi que les personnes accompagnatrices désignées et leur remplaçant afin de leur expliquer la procédure et les mesures à suivre en situation d'urgence	Nombre de rencontres auprès des personnes handicapées nouvellement à l'emploi du Ministère et des personnes accompagnatrices	En continu	DRFM
		1.6 Rencontrer toute nouvelle personne accompagnatrice d'une personne handicapée afin de lui expliquer la procédure et les mesures à suivre en situation d'urgence	Nombre de rencontres auprès des nouvelles personnes accompagnatrices	En continu	DRFM

⁸ Cette mesure permet de répondre à l'exigence de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

AXE 2 : LES MOYENS DE COMMUNICATION, LES DOCUMENTS ET LES SERVICES

OBSTACLE POTENTIEL	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
L'information et les services du Ministère peuvent ne pas être adaptés et faciles d'accès pour les personnes handicapées.	Un service accessible et adapté est offert à toute personne handicapée lors d'une demande de documents, de service téléphonique ou de contact direct.	2.1 Répondre aux demandes de renseignements généraux par téléphone avec l'ATS	Nombre d'appels traités	En continu	DAPC
		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	En continu	Tous les secteurs
		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	En continu	Tous les secteurs
		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	En continu	Tous les secteurs
		2.5 S'assurer que les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées soient disponibles dans le site du Ministère ou dans le guide <i>Apprendre le Québec</i>	Date de mise à jour	En continu	DGSFI
		2.6 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	En continu	CPQS
L'information et les services du Ministère peuvent ne pas être adaptés et faciles d'accès pour les personnes handicapées.	Le format des communications du Ministère est adapté aux personnes handicapées.	2.7 S'assurer de la conformité au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) des documents versés dans les sites Web ministériels (intranet et Internet)	Nombre de nouvelles publications accessibles dans les sites (intranet et Internet) ministériels	Mars 2015	DAPC

AXE 2 : LES MOYENS DE COMMUNICATION, LES DOCUMENTS ET LES SERVICES

OBSTACLE POTENTIEL	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
		2.8 Actualiser les sites Web (intranet et Internet) ministériels afin qu'ils soient conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)	Que le site intranet soit à 75 % conforme au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)	Mars 2015	DAPC

AXE 3 : LES PARTENAIRES ET L'OFFRE DE SERVICES

OBSTACLE POTENTIEL	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
Certains aspects de l'offre de service des partenaires du Ministère ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Les partenaires du Ministère sont sensibilisés à l'importance de l'accès à leur service pour les personnes handicapées.	3.1 Mettre à jour et rendre disponible en ligne le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> qui comporte des renseignements sur l'accessibilité physique des lieux pour les personnes à mobilité réduite	Date de mise en ligne de l'information, par les directions régionales, dans le répertoire	En continu	DGSFI
		3.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'adapter leur offre de service aux besoins des personnes handicapées	Nombre d'activités de sensibilisation des partenaires réalisées Proportion de partenaires sensibilisés Nombre de communications concernant la réalité des personnes handicapées transmises aux partenaires	En continu	DGSFI
	Les personnes handicapées immigrantes et désireuses d'apprendre le français peuvent le faire facilement.	3.3 Établir des partenariats pour la référence à des cours de français adaptés aux personnes handicapées immigrantes	Nombre de personnes handicapées ayant bénéficié de cours de français	En continu	DGSFI

AXE 4 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL

OBSTACLE POTENTIEL	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
En proportion de l'effectif du Ministère, la représentativité des personnes handicapées est faible.	Le Ministère embauche, intègre et maintient en emploi des personnes handicapées.	4.1 Sensibiliser les gestionnaires à l'existence du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et de la possibilité de soumettre des projets de stage au Centre de services partagés du Québec afin d'embaucher un plus grand nombre de personnes handicapées	Nombre de communications liées à la sensibilisation des gestionnaires au PDEIPH	En continu	DRH
		4.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien des personnes handicapées stagiaires en emploi	Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH Nombre de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère au terme de leur stage	En continu	DRH
		4.3 Poursuivre les efforts pour atteindre la cible gouvernementale de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère	Nombre de personnes handicapées à l'emploi du Ministère occupant un poste régulier	En continu	DRH
L'intégration en emploi pour les personnes handicapées peut présenter des difficultés.	Les personnes handicapées à l'emploi du Ministère bénéficient de mesures d'intégration en emploi et leur environnement est adapté à leurs besoins.	4.4 Rendre disponible, au besoin, à une personne handicapée, un plan d'intégration en emploi personnalisé pour lui assurer un environnement de travail adéquat.	Nombre et proportion de personnes handicapées ayant un plan d'intégration en emploi personnalisé	En continu	DRH
Le personnel du Ministère ne connaît pas les enjeux, les problématiques et les besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins des personnes handicapées	4.5 Organiser des activités de sensibilisation à l'intention du personnel du Ministère sur les enjeux, les problématiques et les besoins des personnes handicapées dans le contexte du monde du travail, notamment au moyen de capsules d'information ou de capsules vidéo diffusées dans l'intranet	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	En continu	DRH

La mesure 3.3 du Plan d'action 2014-2015 permet également au Ministère de poursuivre son engagement au regard de la mesure « Améliorer le soutien à l'intégration scolaire et à l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des incapacités intellectuelles ou des dommages cérébraux » et du moyen de mise en œuvre M-092 « Établir des partenariats » de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Dans le cadre de cette politique, le Ministère est aussi responsable de trois autres moyens de mise en œuvre; deux de ces moyens ont été réalisés et un a été abandonné⁹.

⁹ Pour plus de détails, voir le point 4.3 (p. 17).

5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2014-2015

Le Plan d'action 2014-2015 sera déposé au Bureau des sous-ministres le 27 mai 2014. Le Ministère fera parvenir un exemplaire du plan à l'Office des personnes handicapées du Québec. Le plan sera diffusé dans les sites intranet et Internet du Ministère comme le prévoit la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2014-2015

La mise en œuvre et le suivi du Plan d'action 2014-2015 seront assurés par la Direction de la planification qui présentera un bilan en avril 2015. Chacune des directions concernées par la mise en œuvre des mesures collaborera à cette reddition de comptes. Ainsi, le Ministère sera en mesure de suivre l'évolution de la situation et de constater l'atteinte des objectifs afin de pouvoir réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et, ainsi, de faciliter leur intégration.

ANNEXE I

L'OFFRE DE SERVICE DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

SERVICES GÉNÉRAUX

Demande de renseignements généraux – téléphone

Demande de renseignements généraux – courriel

Traitement des plaintes

IMMIGRATION

Évaluation préliminaire d'immigration en ligne

Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires

Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration

IMMIGRATION PERMANENTE

Demande de Certificat de sélection du Québec : gens d'affaires (investisseur, entrepreneur, travailleur autonome); travailleur qualifié (étudiant, travailleur temporaire, travailleur qualifié)

Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur

Révision administrative d'une décision de refus d'une demande de Certificat de sélection du Québec

Demande d'engagement de parrainage familial

Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge

Demande de Certificat de sélection du Québec de personnes réfugiées ou en situation semblable

IMMIGRATION TEMPORAIRE

Demande de Certificat d'acceptation du Québec (étudiant étranger, personne en séjour temporaire pour un traitement médical, travailleur temporaire, travailleur agricole saisonnier)

Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur

Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à un travailleur agricole

AUTRE

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

INTÉGRATION

En partenariat avec des organismes communautaires :

Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau

Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État

Soutien individuel à l'installation et à l'intégration

Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*

Session *Objectif Intégration*

Séance *Premières démarches d'installation*

Service d'intégration en ligne

Séance d'information sur la vie et l'emploi en région

FRANCISATION

Référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français

Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes partenaires

Cours réguliers à temps complet :

- Français pour personnes immigrantes adultes
- Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées

Cours réguliers à temps partiel

Cours de français en entreprise

Centre d'autoapprentissage

Cours de français en ligne

Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger

Aide financière incitative pour les personnes immigrantes qui suivent des cours à temps complet ou à temps partiel dans le cadre du Programme d'intégration linguistique des immigrants

*Immigration,
Diversité
et Inclusion*

Québec 