

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par le Secrétariat général, 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 coordonnatrice des services et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Myriam Savard-Lajeunesse
Secrétariat général
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 4.01
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) : 1 877 864-9191

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 866 227-5968

Ce plan d'action a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à tous les genres. Au besoin, le féminin accompagne le masculin afin d'assurer une rédaction inclusive.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN Version électronique 978-2-550-75962-1

© Gouvernement du Québec – 2016 Tous droits réservés pour tous pays

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.....	7
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 2015-2016 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	9
4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE	17
4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES	17
4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	17
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 2016-2017	19
5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2016-2017	24
6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2016-2017	24

LISTE DES SIGLES

ATS	Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes
CNB	Code national du bâtiment
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CSPQ	Centre des services partagés du Québec
DC	Direction des communications
DGA	Direction générale de l'administration
DGO	Direction générale des opérations
DGPPPI	Direction générale des politiques et programmes de participation et d'inclusion
DGSPi	Direction générale des services de participation et d'inclusion
DRH	Direction des ressources humaines
DRFM	Direction des ressources financières et matérielles
DRSL	Direction du registraire et des services en ligne
DSC	Direction des services à la clientèle
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
SAA	Service d'accueil à l'aéroport
SG	Secrétariat général
SQI	Société québécoise des infrastructures
SRG	Service des renseignements généraux

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 jusqu'à présent huit plans d'action assortis de 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 Web du Ministère. Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* a pour orientation générale l'élimination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées clientes ou employées du Ministère.

Le Plan d'action 2016-2017 est également l'occasion pour le Ministère de rendre compte des actions qu'il mène en vue de respecter ses engagements au regard des politiques gouvernementales *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et *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].
[\[http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/publications/publications-administratives/plans-strategiques.html\]](http://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, Participation et Inclusion, ainsi qu'Administration et Transformation. L'organigramme du Ministère est disponible au : <http://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 le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1);
 - Décret sur les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (M-16.1, r.2);
- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2);
 - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 4);
 - 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 les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r. 5);
 - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r. 1);
 - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r. 0.1);
- 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 sa volonté 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, en complément aux engagements en matière de délai, 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 handicapées.

1.4.2 Les services du Ministère

Le Ministère offre, en étroite collaboration avec ses partenaires, de nombreux services à sa clientèle concernant l'immigration au Québec, l'apprentissage du français, l'intégration à la société québécoise et

² MIDI, *Lois et règlements*, [En ligne], 2016. [\[www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/lois-reglements.html\]](http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/lois-reglements.html).

³ MIDI, 2016, *Déclaration de services à la clientèle*, [En ligne]. [\[www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html\]](http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html).

les consultants en immigration⁴. Il conclut également 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 d'action 2016-2017 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*⁵, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*⁶ 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 à la diversité, 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 d'élaborer et de mettre en œuvre le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* a été confié au Secrétariat général.

Ce mandat comporte les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan du Plan d'action 2015-2016 en collaboration avec les unités administratives responsables de mesures;
- Consulter les unités administratives pour l'élaboration du Plan d'action 2016-2017, plus précisément pour actualiser et bonifier les mesures existantes et en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2016-2017 et le soumettre pour approbation aux autorités ministérielles;
- Transmettre le Plan d'action 2016-2017 à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le diffuser dans les sites Web du Ministère.

⁴ MIDI, *Déclaration de services à la clientèle*, [En ligne], 2016. [www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html].

⁵ Secrétariat du Conseil du trésor, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne], 2002. [www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/ethique-et-valeurs/].

⁶ MIDI, *Énoncé de valeurs organisationnelles*, [En ligne], 2016. [www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html].

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2015-2016

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016* comprend 21 mesures. Les résultats attendus ont été atteints dans le cas de 18 mesures, tandis que des résultats partiels ont été obtenus relativement aux trois mesures suivantes : 2.1.7, 2.1.8 et 4.2. L'ensemble des mesures du plan d'action a tout de même contribué à l'atteinte des objectifs ministériels et, par le fait même, à atténuer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Le tableau ci-dessous présente le détail de ces résultats.

Axe 1 : Lieux de travail et mesures d'urgence						
Obstacles à l'intégration ⁷	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ⁸	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptes aux besoins des personnes handicapées embauchées par le Ministère	1.1 Fournir des espaces et des postes de travail accessibles et adaptés aux personnes handicapées embauchées par le Ministère.	1.1.1 Aménager des espaces et des postes de travail accessibles et adaptés aux personnes handicapées embauchées par le Ministère.	Pourcentage des espaces et des postes de travail aménagés de façon qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées	Résultat atteint 100 % des espaces et des postes de travail ont été aménagés pour les nouveaux employés handicapés qui en avaient besoin.		DRFM
		1.1.2 Acquérir ou louer, selon les circonstances ou sur demande, les biens et services requis pour les personnes handicapées embauchées par le Ministère ⁹ .	Nombre et type d'acquisitions ou de locations de biens et de services accessibles aux personnes handicapées effectuées	Résultat atteint Quatre demandes d'achat ont été effectuées (deux tables ajustables, un support pour clavier et un écran ajustable en hauteur).		DRFM

⁷ « Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap ». Réf. : *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (2011).

⁸ Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

⁹ Mesure répondant 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 : Lieux de travail et mesures d'urgence

Obstacles à l'intégration ⁷	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ⁸	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
		1.1.3 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer que les aménagements effectués dans de nouveaux locaux du MIDI sont conformes au CNB en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Pourcentage de nouveaux locaux conformes	Résultat atteint Il n'y a pas eu de nouveaux locaux pour cette période.		DRFM
Méconnaissance de la procédure et des mesures d'urgence dans les immeubles du Ministère par le personnel, dont les personnes handicapées	1.2 S'assurer que les intervenants en mesures d'urgence connaissent leurs rôles et leurs responsabilités.	1.2.1 Mettre en œuvre le <i>Plan ministériel des mesures d'urgence</i> ainsi que des activités de planification, de formation et de suivi.	Nombre et type d'activités mises en œuvre	Résultat atteint Une formation annuelle a été présentée aux équipes d'urgence et des consignes ont été données aux accompagnateurs à cette occasion.		DRFM
	1.3 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices embauchées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.3.1 Informer les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices nouvellement embauchées par le Ministère de la procédure et des mesures d'urgence.	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement embauchées informées	Résultat atteint Une personne handicapée et son accompagnatrice ont été rencontrées.		DRFM

Axe 2 : Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.	2.1.1 Traiter les demandes de renseignements généraux par téléphone avec un ATS, lorsque requis.	Nombre de demandes traitées avec un ATS	<p>Résultat atteint Le service était offert. Toutefois, aucun appel n'a été reçu.</p>		DGA/DSC
		2.1.2 Consentir à ce que toute personne handicapée qui en fait la demande soit accompagnée pour obtenir une information ou un service.	Nombre de personnes accompagnées	<p>Résultat atteint</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisition de trois fauteuils roulants afin d'accompagner dans leurs déplacements à l'aéroport les réfugiés ayant des incapacités liées à la mobilité. - Accompagnement en francisation, de quatre élèves ayant une incapacité visuelle. (Un au Service des Loisirs Bon-Pasteur, un au Collège Montmorency et deux au Cégep de Sainte-Foy pour lesquels une collaboration étroite a été établie avec le Centre de réadaptation. - L'élève du Service des Loisirs Bon-Pasteur vient de commencer sa 2^e session. Il étudie dans un cours à 		SG DGSP/DRSL DGO DGA/DSC/SAA

Axe 2 : Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
				temps complet FIPA 275-2. - L'élève du Collège Montmorency vient de commencer sa formation à temps complet dans un cours FIA 330-1.		
		2.1.3 Offrir assistance à toute personne handicapée qui en fait la demande pour remplir une demande ou un formulaire.	Disponibilité du service et nombre de demandes reçues	Résultat atteint Le service est disponible. Toutefois, le SG, la DGSPI, la DRSL, la DGO, la DGA et la DSC n'ont reçu aucune demande.		SG DGSPI/DRSL DGO DGA/DSC
		2.1.4 Recourir, lorsqu'une personne handicapée en fait la demande, aux services d'un interprète qualifié (gestuel, oraliste ou autre) à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	Disponibilité du service et nombre de demandes reçues	Résultat atteint Le service est disponible. Toutefois, le SG, la DGSPI, la DRSL, la DGO, la DGA, la DSC et la DC n'ont reçu aucune demande.		SG DGSPI/DRSL DGO DGA/DSC DC
		2.1.5 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Web du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le programme-cadre d'enseignement <i>Agir pour interagir</i> .	Dates des mises à jour effectuées	Résultat atteint Les renseignements sont à jour sur les sites intranet et Web du Ministère, dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> , le programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec et le matériel <i>Agir pour interagir</i> .		DGPPPI

Axe 2 : Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
		2.1.6 Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues et traitées	Résultat atteint Le CPQS n'a reçu aucune plainte.		CPQS
		2.1.7 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</i> (SGQRI 008-02) des documents versés dans les sites intranet et Web du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables conformes au standard versés dans les sites intranet et Web du Ministère	Résultat partiellement atteint Sur le Web, une dizaine de documents téléchargeables sont conformes. Dans l'intranet, une minorité de documents sont conformes.	En 2016-2017, à l'occasion de la mise à jour et de la production de nouvelles publications, tous les documents administratifs du Ministère déposés sur le Web seront traités pour être conformes au standard.	DC
		2.1.8 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01) de 80 % du contenu des sites intranet et Web du Ministère.	Pourcentage du contenu du site intranet et Web conforme au standard	Résultat partiellement atteint Le site Web est conforme à 78 % des normes de présentation de niveau 2 du Web Accessibility Initiative (WAI). Le site intranet est conforme à 78 % des normes de présentation de niveau 2 du Web Accessibility Initiative (WAI).	En 2016-2017, la présentation des contenus du site Web sera conforme à 80 %. En 2016-2017, la présentation des contenus du site intranet sera conforme à 80 %.	DC

Axe 3 : Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Services des partenaires et mandataires du Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées immigrantes	3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.	3.1.1 Maintenir à jour, dans le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> (en ligne), les données relatives à l'accessibilité des lieux pour les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité.	Dates des mises à jour effectuées	Résultat atteint La dernière mise à jour du document a été réalisée en septembre 2015.		DGSPI
		3.1.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées	Résultat atteint Des échanges se sont tenus avec l'organisme Service des Loisirs Bon-Pasteur et le Collège Montmorency pour évaluer comment les services pouvaient être adaptés pour accueillir des élèves aveugles en francisation.	Le suivi est effectué au besoin pendant la session ainsi qu'à la réinscription et à la fin de chaque session afin de s'assurer que ce qui a été mis en place favorise l'apprentissage des élèves.	DGSPI

Axe 3 : Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
		3.1.3 Maintenir des partenariats pour la référence à des cours de français répondant aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	<p>Nombre et type de partenariats établis</p> <p>Nombre de personnes handicapées immigrantes ayant bénéficié de cours de français adaptés</p>	<p>Résultat atteint</p> <p>Les ententes de francisation avec les organismes suivants se poursuivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH) : 21 élèves; • Atelier d'Alpha-Sourd de Québec : 5 élèves; • Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : 9 élèves. 		DGSPI

Axe 4 : Ressources humaines et sensibilisation du personnel

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner (s'il y a lieu)	Unités responsables
Personnes handicapées sous-représentées dans l'effectif du Ministère	4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi des personnes handicapées au Ministère.	4.1.1 Sensibiliser les gestionnaires du Ministère à l'existence du PDEIPH et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées	Résultat atteint Une note a été transmise aux gestionnaires.		DRH
		4.1.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien en emploi des personnes handicapées stagiaires.	Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH Nombre de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère	Résultat partiellement atteint Un stagiaire a été embauché dans le cadre du PDEIPH à l'automne 2015. Aucun nouveau stagiaire n'a été embauché dans le cadre du PDEIPH durant la période visée.		DRH
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère	Résultat atteint La cible gouvernementale est dépassée : les personnes handicapées représentent 2,7 % de l'effectif régulier du Ministère.		DRH
Intégration en emploi parfois difficile pour les personnes handicapées au Ministère	4.2 Faciliter l'intégration en emploi des personnes handicapées au Ministère.	4.2.1 Offrir un plan personnalisé d'intégration en emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Pourcentage de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi	Résultat atteint Le service était offert. Toutefois, aucune demande n'a été reçue.		DRH
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées par le personnel du Ministère	4.3 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.	4.3.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Nombre et type d'activités de sensibilisation réalisées	Résultat atteint Publication de deux articles, l'un à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et l'autre dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées.		SG/DC

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

La présente section détaille les réalisations liées aux engagements du Ministère au regard des stratégies, plans et programmes gouvernementaux ayant trait 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

En matière d'accès à l'égalité et de maintien en emploi ainsi que de développement de l'employabilité, les mesures suivantes ont été réalisées dans le cadre du Plan d'action 2015-2016 :

- 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 4.1.1). Une personne handicapée a été embauchée à titre de stagiaire du PDEIPH à l'automne 2015 (mesure 4.1.2).
- Enfin, le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère a été de 2,7 % encore cette année (mesure 4.1.3), surpassant ainsi la cible gouvernementale fixée à 2 %.

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 2006, a pour but de mettre en place les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Elle engage 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 :
Au cours de la période visée, le Ministère n'a reçu aucune plainte à cet égard (mesure 2.1.6 du Plan d'action 2015-2016).
- Mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services :
La mesure 2.1.2 du Plan d'action 2014-2015 a été réalisée. Le Ministère a reçu quatre demandes d'accommodements et les mesures prises pour y répondre sont détaillées dans la section 2.1.2. Les mesures 2.1.1, 2.1.3 et 2.1.4 n'ont fait l'objet d'aucune demande.

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

Dans le cadre du *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG)* visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière*, le Ministère a pris l'engagement de « s'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires et ses partenaires ». Le Ministère a mis en place plusieurs mesures pour s'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires prestataires de services.

En effet, le Ministère a plusieurs partenaires qui offrent des services accessibles et peut ainsi référer les personnes handicapées vers des lieux adaptés. De plus, en 2015-2016, quatre élèves ayant une incapacité visuelle ont été accompagnés pour leur cours de francisation, dont deux à temps complet. Enfin, dans le cadre de l'accueil des personnes réfugiées syriennes, le Ministère a été proactif en faisant l'acquisition de trois fauteuils roulants pour le Service d'accueil à l'aéroport, afin de faciliter les déplacements des réfugiés à mobilité réduite dans l'aéroport.

PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

SUIVI DES ENGAGEMENTS 2015-2016

Engagement	Collaborateur	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
37. S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires et partenaires.	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Mesure 2.1.2 Acquisition de trois fauteuils roulants afin d'accompagner dans leurs déplacements à l'aéroport les réfugiés ayant des incapacités liées à la mobilité.</p> <p>Accompagnement de quatre élèves ayant une incapacité visuelle en francisation. (Un au Service des Loisirs Bon-Pasteur, un au Collège Montmorency et deux au Cégep de Sainte-Foy pour lesquels une collaboration étroite a été établie avec le Centre de réadaptation.)</p> <p>Mesure 3.1.2 Des échanges se sont tenus avec l'organisme Service des Loisirs Bon-Pasteur et le Collège Montmorency pour évaluer comment les services pouvaient être adaptés pour accueillir en francisation des élèves ayant une incapacité visuelle.</p> <p>Mesure 3.1.3 Les ententes de francisation avec les organismes suivants se poursuivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH) : 21 élèves; • Atelier d'Alpha-Sourd de Québec : 5 élèves; • Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : 9 élèves.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2016-2017

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2016-2017* du Ministère s'inscrit dans la continuité du Plan d'action 2015-2016. Il comprend 18 mesures et autant d'indicateurs de résultats. Trois nouvelles mesures ont été ajoutées, soit :

- Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires (mesure 2.1.3);
- Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport sur les services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées (mesure 2.1.6);
- Réaliser un sondage au sein du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées (mesure 4.2.2).

Notons que deux rencontres de suivi auront lieu dans l'année avec les unités responsables pour faire le point à mi-parcours ainsi que pour évaluer l'état de réalisation des mesures du plan d'action 2016-2017. Une personne handicapée y sera invitée.

Le Plan d'action 2016-2017 s'articule autour de quatre axes d'intervention et de six objectifs :

1. Lieux de travail et mesures d'urgence

1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées à l'emploi du Ministère;

1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices à l'emploi du Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence;

2. Communications, services et documents du Ministère

2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère;

3. Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère;

4. Ressources humaines et sensibilisation du personnel

4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère;

4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.

Axe 1 : Lieux de travail et mesures d'urgence

Obstacles à l'intégration ¹⁰	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ¹¹	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées à l'emploi du Ministère	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées à l'emploi du Ministère.	1.1.1 Aménager les espaces et les postes de travail pour qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées et acquérir ou louer les biens et services requis pour toute personne handicapée qui est à l'emploi du Ministère ¹² .	Nombre de postes de travail aménagés et adaptés aux besoins des personnes handicapées	DRFM
		1.1.2 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer que les aménagements du nouveau bâtiment du MIDI au Carré Saint-Laurent seront conformes au CNB en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Nombre de nouveaux locaux aménagés selon les normes	DRFM
	1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices à l'emploi du Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.2.1 Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement à l'emploi du Ministère et les informer de la procédure et des mesures d'urgence.	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement à l'emploi informées et rencontrées	DRFM / DRH

¹⁰ « Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap ». Réf. : *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (2011).

¹¹ Du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

¹² Mesure répondant 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 : Communications, services et documents du Ministère

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées	2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.	2.1.1 Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. Au besoin : - Utilisation d'un ATS; - Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives en lien avec la mission du Ministère; - Utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	Disponibilité du service et nombre de demandes reçues	SG DGSP/DRSL DGO DGA/DSC DC
		2.1.2 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Web du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le programme-cadre d'enseignement <i>Agir pour interagir</i> .	Dates des mises à jour effectuées	DGPPPI
		2.1.3 NOUVEAU : Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.	Date de publication	DGPPPI
		2.1.4 Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues et traitées	CPQS
		2.1.5 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</i> (SGQRI 008-02) et au <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01) de 80 % du contenu des sites intranet et Web du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Web du Ministère conformes au standard Pourcentage (%) du contenu du site intranet conforme au standard	DC

		2.1.6 NOUVEAU : Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport sur les services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Nombre d'employés rencontrés	SG/DSC/SAA
--	--	--	------------------------------	------------

Axe 3 : Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Services des partenaires et mandataires du Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées immigrantes	3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.	3.1.1 Maintenir à jour, dans le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> (en ligne), les données relatives à l'accessibilité des lieux pour les personnes à mobilité réduite.	Dates des mises à jour effectuées	DGSPI
		3.1.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées	DGSPI
		3.1.3 Maintenir des partenariats pour la référence à des cours de français répondant aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	Nombre et types de partenariats établis Nombre de personnes handicapées immigrantes ayant bénéficié de cours de français adaptés	DGSPI

Axe 4 : Ressources humaines et sensibilisation du personnel

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Personnes handicapées sous-représentées dans l'effectif du Ministère et intégration en emploi parfois plus difficile pour les personnes handicapées au Ministère	4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère.	4.1.1 Sensibiliser les gestionnaires du Ministère à l'existence du PDEIPH et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées	DRH
		4.1.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien en emploi des personnes handicapées stagiaires.	Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH Nombres de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère	DRH
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère	DRH
		4.1.4 Offrir un plan personnalisé d'intégration en emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Pourcentage (%) de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi	DRH/DRFM
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées par le personnel du Ministère	4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.	4.2.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées	SG/DC
		4.2.2 NOUVEAU : Réaliser un sondage auprès du personnel du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées.	Sondage effectué	SG/DRH/DPRS/DRFM

5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2016-2017

Le Plan d'action 2016-2017 a été déposé au Bureau des sous-ministres le 31 mai 2016. Le Ministère en a fait parvenir un exemplaire à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Le plan d'action sera diffusé dans le site intranet du Ministère dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées 2016 puis dans le site Web, 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 2016-2017

Le suivi du Plan d'action 2016-2017 sera assuré par le Secrétariat général qui en présentera le bilan dans le plan d'action 2017-2018. 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.

*Immigration,
Diversité
et Inclusion*

Québec 