

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020

ET  
BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020* du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration a été réalisé par la Direction des mandats spéciaux, 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-20.1), le Ministère désigne à titre de coordonnatrice des services et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Nadia Proulx  
Direction des mandats spéciaux  
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration  
1200, boulevard Saint-Laurent  
Montréal (Québec) H2X 2S5

## **POUR NOUS JOINDRE**

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

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration  
1200, boulevard Saint-Laurent  
Montréal (Québec) H2X 2S5

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.

Les principes de développement durable ont été pris en compte dans le cadre de l'élaboration de ce Plan d'action. C'est pourquoi ce document est uniquement disponible en format PDF sur le site Web du Ministère au [www.mifi.gouv.qc.ca](http://www.mifi.gouv.qc.ca).

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019  
ISBN Version électronique : XXXXXX  
© Gouvernement du Québec – 2019  
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 .....	6
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 à l'égard des personnes handicapées 2018-2019.....	9
4. Reddition de comptes gouvernementale.....	18
4.1 Programme d'accès à l'égalité en emploi et stratégie nationale pour le maintien en emploi des personnes handicapées.....	18
4.2 Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées .....	18
4.3 Politique gouvernementale <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i> ....	18
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020.....	21
5. Adoption et diffusion du plan d'action 2019-2020 .....	29
6. Mise en œuvre du plan d'action 2019-2020 .....	29

## Liste des sigles

ATS	Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes
BSM	Bureau du sous-ministre
BSG	Bureau du secrétariat général
CNB	Code national du bâtiment
CP	Commissaire aux plaintes
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DC	Direction des communications
DGOR	Direction générale des opérations régionales
DGSF	Direction générale des services de francisation
DISO	Secteur du développement, de l'innovation et du soutien à l'organisation
DIT	Direction de l'immigration temporaire
DMS (PMLFRE)	Direction des mandats spéciaux
DMS	Direction des mesures et services
DOFM	Direction des opérations financières et matérielles
DPPF	Direction des politiques et programmes de francisation
DPPPP	Direction des politiques et programmes de parcours et partenariat
DRH	Direction des ressources humaines
DRS	Direction de la recherche et statistique
DSAA	Direction des services d'accueil à l'aéroport
FI	Secteur de la francisation et de l'intégration
IP	Secteur de l'immigration et de la prospection
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PMLFRE	Secteur de la planification ministérielle, de la langue française et des relations extérieures
SOFMC	Service des opérations financières, matérielles et contractuelles
SQI	Société québécoise des infrastructures
SRS	Service de la recherche et des statistiques

## 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 Francisation et de l'Intégration (MIFI) participe pleinement et activement à l'intégration des personnes handicapées. À cette fin, il a élaboré, jusqu'à présent, dix plans d'action assortis de leur bilan respectif. Les documents faisant état de ces travaux ont été déposés à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et sur le site Internet du Ministère. Le présent plan d'action couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020* a pour orientation générale l'élimination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées clientes ou employées du Ministère.

Le Plan d'action 2019-2020 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'organisation<sup>1</sup>

#### 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 Francisation et de l'Intégration :

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil;
- Facilite la réunification familiale entre les résidents québécois 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 réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement des nouveaux arrivants, leur intégration linguistique et sociale et leur insertion en emploi, notamment en arrimant les besoins des employeurs dans toutes les régions du Québec aux compétences des nouveaux arrivants et en soutenant les travailleurs qualifiés dans leurs efforts d'insertion socioprofessionnelle;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le gouvernement fédéral verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes.

### 1.2 Structure administrative

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère comprend quatre secteurs d'activité :

- Immigration et Prospection;
- Francisation, Diversité et Inclusion;
- Planification, Coordination Stratégique et Performance;

---

<sup>1</sup> MIDI, *Plan stratégique 2016-2021 du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion* [En ligne, <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/publications/#c11579>].

- Développement, Innovation et Soutien à l'organisation.

L'organigramme du Ministère est disponible au :

<https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/organigramme/>.

### 1.3 Lois et règlements<sup>2</sup>

L'application des lois et règlements relatifs à l'immigration relève du ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

#### Immigration, Francisation et Intégration

- Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes<sup>3</sup>;
- Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (chapitre M-16.1);
  - Décret sur les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (M-16.1, r. 2);
- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., chapitre I-0.2.1);
  - Règlement sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2.1, r. 3);
  - Règlement sur la procédure en immigration (chapitre I-0.2.1, r. 5);
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2.1, r. 4);
  - Règlement sur les contingents des courtiers et des sociétés de fiducie (chapitre I-0.2.1, r. 2);
  - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2.1, r. 0.1);
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1);
- Loi proclamant le Mois du patrimoine hispanique (chapitre M-37.2).

### 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*<sup>4</sup>. 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 délais, 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.

---

2 MIDI, 2019, *Lois et règlements* [En ligne, <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/lois-et-reglements/>].

3 Projet de Loi 9 [En ligne, <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/lois-et-reglements/>].

4 MIDI, 2019, *Déclaration de services à la clientèle* [En ligne, <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/declaration-de-services-a-la-clientele/>].

### 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 et l'intégration à la société québécoise. Parmi ces partenaires, on retrouve d'autres ministères et des organismes gouvernementaux, des établissements d'enseignement, des municipalités, des ordres professionnels, des consultants en immigration et d'autres organismes de réglementation, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi que des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

Le Plan d'action 2019-2020 concerne donc non seulement les services directement offerts par le Ministère, mais également ceux dont la prestation relève de ses 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*<sup>5</sup>, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*<sup>6</sup> qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission et notamment dans ses relations avec les personnes handicapées. Ces valeurs – la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité, l'impartialité, l'ouverture à la diversité – 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 2019-2020* a été confié à la Direction des mandats spéciaux.

Ce mandat comporte les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan du Plan d'action 2018-2019 en collaboration avec les unités administratives responsables de mesures;
- Consulter les unités administratives pour l'élaboration du Plan d'action 2019-2020, plus précisément pour actualiser et bonifier les mesures existantes et en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2019-2020 et le soumettre pour approbation aux autorités ministérielles;
- Transmettre le Plan d'action 2019-2020 à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le diffuser dans les sites intranet et Internet du Ministère.

---

<sup>5</sup> 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/](http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/ethique-et-valeurs/)].

<sup>6</sup> MIDI, 2019, *Énoncé de valeurs organisationnelles*. [En ligne, au bas de la page <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/immigration/mission-et-mandats/>].



## Bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019* comprend 18 mesures. Les résultats ont été atteints pour 15 d'entre elles. Trois mesures ne peuvent faire l'objet d'une appréciation des résultats en raison de l'absence de demandes de service effectuées auprès du Ministère (1.1.1, 1.2.1 et 2.1.1). Dans l'ensemble, les mesures du Plan d'action ont contribué à l'atteinte des objectifs ministériels et, par le fait même, à atténuer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées pour le personnel et la clientèle. Le tableau ci-dessous présente le détail de ces résultats.

AXE 1 : LIEUX DE TRAVAIL ET MESURES D'URGENCE						
Obstacles à l'intégration <sup>7</sup>	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats <sup>8</sup>	Unités responsables	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par le Ministère	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le 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 employée par le Ministère <sup>9</sup> .	Nombre de postes de travail aménagés et adaptés aux besoins des personnes handicapées	SOFMC	<b>AUCUNE NOUVELLE PERSONNE AYANT UN HANDICAP N'A ÉTÉ ENGAGÉE DURANT CETTE PÉRIODE.</b>	S'assurer, avec la DRH, d'adapter le poste d'un nouvel employé dès son arrivée
		1.1.2 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer qu'en 2019, les aménagements du nouveau bâtiment du MIFI au Carré Saint-Laurent soient conformes au Code national du bâtiment en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Taux de respect des normes prises en compte au programme fonctionnel et technique ainsi qu'aux plans et devis d'aménagement	SOFMC Direction Projet Carré Saint-Laurent	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Il s'agit d'une exigence du Code national du bâtiment (CNB).  Bonification des mesures pour assurer et faciliter l'accès aux espaces du MIFI au Carré Saint-Laurent (au-	Faire un suivi pour répondre à toute problématique vécue par ces personnes

<sup>7</sup> « 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).

<sup>8</sup> Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

<sup>9</sup> 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 <sup>7</sup>	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats <sup>8</sup>	Unités responsables	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires
					<p>delà des exigences du CNB)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un bouton ouvre-porte à chaque étage pour faciliter l'accès aux locaux du MIFI</li> <li>2. Le dégagement nécessaire aux fauteuils roulants et une section de comptoir accessible dans tous les centres d'impression</li> <li>3. Des douches adaptées dans les vestiaires</li> <li>4. Des lumières stroboscopiques pour les malentendants à chaque étage</li> <li>5. Un évier accessible dans la salle polyvalente</li> <li>6. Des espaces de collaboration accessibles</li> </ol>	

AXE 1 : LIEUX DE TRAVAIL ET MESURES D'URGENCE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unités responsables	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires
	<p>1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.</p>	<p>1.2.1 Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement employées par le Ministère et les informer de la procédure et des mesures d'urgence. Rendre l'information disponible par une sensibilisation du gestionnaire auprès de tous ses employés ou par une rubrique dans l'intranet.</p>	<p>Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement employées qui sont informées et rencontrées</p>	<p>SOFMC</p> <p>En collaboration avec les directions concernées</p>	<p><b>AUCUNE NOUVELLE ARRIVÉE DURANT CETTE PÉRIODE</b></p>	<p>La DRH et la DOFM travaillent de concert pour rencontrer les nouveaux employés et les accompagner.</p> <p>En 2019-2020, une rubrique sera ajoutée dans la section des Mesures d'urgence de l'intranet afin d'informer les nouveaux employés de l'accompagnement dont ils peuvent bénéficier.</p>

**AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE**

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires
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.	<p>2.1.1 Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère.</p> <p>Au besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Utilisation d'un ATS;</li> <li>— Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère;</li> <li>— 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.</li> </ul>	Adéquation entre le nombre de demandes de service reçues et le nombre de personnes handicapées ayant fait la demande de service	Tous les secteurs	<b>AUCUNE DEMANDE N'A ÉTÉ FORMULÉE.</b>	
		<p>2.1.2 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Internet du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le matériel didactique <i>Agir pour interagir</i>.</p>	Dates des mises à jour effectuées	DPPPP, en collaboration avec la DC  DPPF	<p><b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Les renseignements sont maintenus à jour.</p> <p>Le matériel didactique <i>Agir pour interagir</i> a été mis à jour en 2019.</p>	
		<p>2.1.3 Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.</p>	Date de publication sur le site Internet du Ministère	DPPPP, en collaboration avec la DC et les directions concernées	<p><b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Le portrait a été mis en ligne en janvier 2019.</p> <p>Une note d'information sur la mise en ligne du portrait a été envoyée aux partenaires du MIFI le 23 janvier 2019.</p>	

**AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE**

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires
		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	Commissaire aux plaintes	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Les quatre requêtes reçues ont été traitées et résolues.	Les quatre requêtes concernaient deux plaintes et deux demandes d'accommodement.
		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 81 % du contenu des sites intranet et Internet du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Internet du Ministère conformes au standard  Pourcentage (%) du contenu des sites intranet et Internet conformes au standard	DC	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Une soixantaine de formulaires ont été mis à jour, diffusés dans le site Internet en 2018-2019 et rendus ou maintenus accessibles.  Le contenu des sites intranet et Internet est conforme à 81 % aux normes de présentation du <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01).	
		2.1.6 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	DPPPP	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Le personnel d'accueil à l'aéroport remet aux nouveaux immigrants la documentation de l'OPHQ qui les informe des différents programmes et services offerts au Québec.	

**AXE 3 : SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE OFFERTS PAR LES PARTENAIRES ET MANDATAIRES**

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unités responsables	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires
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	DPPPP et DGPP	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Les données sont maintenues à jour continuellement.	Des mises à jour ponctuelles ou partielles peuvent être faites en tout temps en fonction des modifications demandées par des organismes.
		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	DIT, en collaboration avec la DC	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> La sensibilisation est effectuée lors des échanges avec les partenaires.  La sensibilisation des partenaires se poursuivra au cours des prochains mois.	Une note d'information sera transmise aux partenaires à titre de rappel.
		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	DGSF	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Trois partenaires offrent des services de francisation aux personnes sourdes.  Au total, 21 élèves ont bénéficié de cours de français en 2018-2019.	

**AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

<b>Obstacles à l'intégration</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Unités responsables</b>	<b>Résultat atteint ou état de réalisation</b>	<b>Suite à donner/ Commentaires</b>
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, avec la collaboration des secteurs, du BSM et du BSG	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> La DRH a sensibilisé les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).  Une note a été transmise à cet effet.	
		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 projets de stage soumis au CSPQ	DRH	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Une personne stagiaire a été embauchée dans le cadre du PDEIPH durant la période visée.  Aucun projet pour l'année suivante n'a été soumis durant la période visée.	
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère	Gestionnaires  DRH (soutien aux gestionnaires et reddition de comptes)	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> La cible gouvernementale est dépassée : les personnes handicapées représentent 2,1 % de	

**AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

<b>Obstacles à l'intégration</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Unités responsables</b>	<b>Résultat atteint ou état de réalisation</b>	<b>Suite à donner/ Commentaires</b>
		handicapées dans l'effectif régulier.			l'effectif régulier du Ministère.	
		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	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Toutes les demandes (100 %) d'évaluation ergonomique des postes ou des outils de travail provenant des employés réguliers, occasionnels, étudiants ou stagiaires répondant à la définition légale d'une personne handicapée ont été traitées durant la période visée.	Des mesures d'accommodement ont été recommandées pour 13,6 % de ces personnes handicapées.
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	BSM et BSG	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Un article a été publié dans l'intranet, pendant l'année 2018, pour souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées.	
		4.2.2 Réaliser un sondage auprès du personnel du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées.	Sondage effectué	BSM et BSG DRS en soutien	<b>RÉSULTAT ATTEINT</b> Le sondage a été diffusé à l'ensemble du personnel du MIFI, par courriel, durant la Semaine des personnes	



**AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

<b>Obstacles à l'intégration</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Unités responsables</b>	<b>Résultat atteint ou état de réalisation</b>	<b>Suite à donner/ Commentaires</b>
		Le diffuser auprès du personnel et en analyser les résultats.			handicapées 2018. Au total, 105 répondants ont participé au sondage.	

## 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 2018-2019 :

- Les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et une note a été transmise à cet effet (mesure 4.1.1);
- Le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère a été de 2,1 % (mesure 4.1.3), surpassant de nouveau 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*<sup>10</sup>, 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 qui suivent.

- 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 a traité les quatre requêtes reçues, c'est-à-dire deux plaintes et deux demandes d'accommodement (mesure 2.1.4 du Plan d'action 2018-2019).
- Mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services
  - Le Ministère n'a reçu aucune demande pour faciliter l'accès à l'information qu'il diffuse (mesures 2.1.1).
- Le site Internet du Ministère permet aux personnes immigrantes handicapées de filtrer, à partir du répertoire des organismes, les partenaires qui offrent un accès aux personnes à mobilité réduite.
- Les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées ont été mis à jour dans la version française du guide *Apprendre le Québec* en 2019 (mesure 2.1.2).

### 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 des mesures pour respecter son engagement.

---

<sup>10</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2019, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique gouvernementale* [En ligne, <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001156/>].

En effet, plusieurs partenaires qui offrent des services dans des lieux accessibles ont grandement contribué à la levée des obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans les classes de francisation. Au cours de l'année 2018-2019, trois partenaires du Ministère ont offert des services de francisation pour personnes sourdes à 21 élèves.

Par ailleurs, le personnel d'accueil à l'aéroport remet aux nouveaux immigrants la documentation de l'OPHQ, qui les informe des différents programmes et services offerts au Québec.

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

### SUIVI DES ENGAGEMENTS 2018-2019

Engagement	Collaborateur	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2018-2019
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><b>Mesure 2.1.6</b> Le personnel d'accueil à l'aéroport remet aux nouveaux immigrants la documentation de l'OPHQ qui les informe des différents programmes et services offerts au Québec.</p> <p><b>Mesure 3.1.3</b> Trois partenaires offrent des services de francisation aux personnes sourdes, pour un total de 21 élèves pour l'année 2018-2019.</p>

## Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020* du Ministère s'inscrit dans la continuité du Plan d'action 2018-2019. Il comprend 21 mesures et 28 indicateurs de résultats.

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 2019-2020.

Le Plan d'action 2019-2020 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 employées par le Ministère;
- 1.2 S'assurer que les secouristes et leur substitut, les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices employés par le 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 du 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 <sup>11</sup>	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats <sup>12</sup>	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par le Ministère	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le 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 employée par le Ministère <sup>13</sup> .	Un environnement permettant un usage identique, autonome et simultané pour tous  Proportion des postes de travail aménagés et adaptés aux personnes handicapées par rapport aux demandes formulées en ce sens	Direction Projet MIFI 3.0 DOFM
		1.1.2 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer qu'en 2019, les aménagements du nouveau bâtiment du Projet MIFI 3.0 au Carré Saint-Laurent soient conformes au CNB en vigueur, notamment en ce qui concerne les normes de conception sans obstacles, en lien avec les besoins des personnes handicapées.	Taux de respect des normes prises en compte au programme fonctionnel et technique ainsi qu'aux plans et devis d'aménagement	DOFM Direction Projet MIFI 3.0
		1.1.3 Sonder les gestionnaires en vue du déménagement au Carré Saint-Laurent, pour s'assurer que les besoins spécifiques de leurs employés soient entendus et satisfaits.	Fiche à remplir envoyée à tous les gestionnaires  Prise en compte des besoins exprimés par les gestionnaires	Direction Projet MIFI 3.0

11 « 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).

12 Du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

13 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 <sup>11</sup>	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats <sup>12</sup>	Unités responsables
	1.2 S'assurer que les secouristes et leur substitut, les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices employés par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.2.1 Faire connaître le formulaire d'inscription au programme d'aide à l'évacuation d'urgence du Service de sécurité incendie de Montréal.	Nombre de demandes d'inscription auprès du Service de sécurité incendie de Montréal	DMS (PMLFRE)
		1.2.2 Informer, lors d'une rencontre annuelle et ponctuellement lors de l'embauche de nouvelles personnes handicapées, les secouristes et leur substitut, les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices de la procédure et des mesures d'urgence.	Nombre de rencontres effectuées	DOFM  En collaboration avec les directions concernées
		1.2.3 Mettre à jour l'information disponible sur les mesures d'urgence dans l'intranet.	Information disponible et à jour dans l'intranet	DMS (PMLFRE) et DC

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
<p>Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées</p>	<p>2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents du Ministère.</p>	<p>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 liées à 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.</p>	<p>Proportion des personnes handicapées ayant reçu le service requis</p> <p>Information disponible et à jour dans l'intranet</p>	<p>Tous les secteurs</p>
		<p>2.1.2 Rendre accessibles et maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans le site Internet du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le matériel didactique <i>Agir pour interagir</i>.</p> <p>Refonte du site Internet du Ministère en tenant compte de certaines exigences d'accessibilité.</p>	<p>Dates des mises à jour effectuées</p> <p>Mise en place de l'option d'un contraste élevé sur le site Internet afin de faciliter l'accès aux personnes ayant une déficience visuelle</p>	<p>DPPPP, en collaboration avec la DC</p> <p>DPPF</p>
		<p>2.1.3 Mettre à jour le portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.</p>	<p>Date de la dernière mise à jour</p>	<p>DPPPP, en collaboration avec la DC et les directions concernées</p>



AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
		2.1.4 Traiter et résoudre les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues, traitées et résolues	Commissaire aux plaintes
		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 81 % du contenu des sites intranet et Internet du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Internet du Ministère conformes au standard  Pourcentage (%) du contenu du site intranet conforme au standard	DC
		2.1.6 Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport, une fois l'an et lors de l'embauche de nouveaux employés, 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 de rencontres  Nombre de nouveaux employés rencontrés	DPPPP, en collaboration avec la DRH et la Direction des services d'accueil à l'aéroport

**AXE 3 : SERVICES FINANCES 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	DPPPP, en collaboration avec la DC
		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	DGOR, en collaboration avec la DC, la Direction des mesures et services (DMS) et la DGSF
		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	DGSF

**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 Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées	DRH, avec la collaboration des secteurs IP, FI, PMLFRE, DISO et de la haute direction
		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 projets de stages soumis au CSPQ  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	Gestionnaires et DRH (soutien aux gestionnaires et reddition de comptes)
		4.1.4 Offrir un plan personnalisé d'adaptation de l'emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.  Promouvoir la possibilité d'obtenir un plan personnalisé d'adaptation de l'emploi par l'ajout d'information à cet effet dans la section de l'intranet dédiée aux personnes handicapées.	Pourcentage (%) de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi  Information disponible et à jour dans l'intranet	DRH et DC

**AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL**

<b>Obstacles à l'intégration</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Unités responsables</b>
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	DMS (PMLFRE) et DC
		4.2.2 Publiciser auprès des employés les mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Nombre et types d'annonces réalisées	DMS (PMLFRE) et DC

## **5. Adoption et diffusion du plan d'action 2019-2020**

Le Plan d'action 2019-2020 sera déposé au Comité exécutif en septembre 2019. Le Ministère en fera parvenir un exemplaire à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Le Plan d'action sera diffusé sur les sites intranet et Internet du Ministère dès qu'il sera finalisé, 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 2019-2020**

Le suivi du Plan d'action 2019-2020 sera assuré par la Direction des mandats spéciaux, qui en présentera le bilan dans le Plan d'action 2020-2021. Chacune des directions concernées réalisera les mesures sous sa responsabilité et collaborera à la reddition de comptes. Ainsi, le Ministère sera en mesure de suivre l'évolution de la situation et de constater l'atteinte des objectifs.

*Immigration,  
Francisation  
et Intégration*

Québec 