

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

PLAN D'ACTION 2011-2013 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION
ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES



Le Plan d'action 2011-2013 à l'égard des personnes handicapées
du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
a été réalisé par le Secrétariat général, en collaboration
avec les secteurs et directions du Ministère.

Ce plan a été préparé en conformité avec la Loi assurant
l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur
intégration scolaire, professionnelle et sociale (LRQ, c. E-20.1).

L'article 1 de cette loi définit une personne handicapée
comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité
significative et persistante et qui est sujette à rencontrer
des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Tous les termes qui renvoient à des personnes sont pris au sens générique.
Ils ont à la fois la valeur d'un masculin et d'un féminin.

Dans une perspective de développement durable, ce document est uniquement
disponible en format PDF dans le site Internet du Ministère.

www.micc.gouv.qc.ca

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
ISBN Version électronique 978-2-550-63284-9

© Gouvernement du Québec — 2011
Tous droits réservés pour tous pays

Notre vision

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

Notre mission

Promouvoir l'immigration au Québec,
sélectionner des personnes immigrantes
et faciliter leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme
et propice au rapprochement interculturel.

Table des matières

Introduction	VIII
Synthèse des résultats attendus au 31 mars 2013	IX
Partie 1 Le Ministère en bref	1
Partie 2 Les mesures d'accessibilité et d'adaptation	2
Axe 1 L'accessibilité des bureaux	3
Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux services et aux documents.....	4
Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat	5
Axe 4 La gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel	7
Annexe 1	
Bilan des résultats 2010-2011 du Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées.....	9
Annexe 2	
Pour nous joindre	14

Plan d'action 2011-2013 à l'égard des personnes handicapées

Introduction

Entre 2006 et 2010, 238 553 personnes immigrantes ont été admises au Québec¹, dont près de 70 % étaient des jeunes de moins de 35 ans. Pour la même période, 65 % des personnes admises faisaient partie de la catégorie de l'immigration économique, composée majoritairement de jeunes travailleurs qualifiés accompagnés de leurs conjoints et personnes à charge. Quant aux catégories de l'immigration familiale et autres catégories², elles représentaient respectivement 22 % et 13 % des admissions. Ces deux dernières catégories sont relativement diversifiées et composées surtout d'enfants et de jeunes adultes, mais aussi de personnes âgées, dont certaines peuvent être affectées par une incapacité.

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le Ministère a mis de l'avant plusieurs mesures afin de réduire les obstacles auxquels se heurtent les personnes avec un handicap, d'abord dans le *Plan d'action 2005-2007 à l'égard des personnes handicapées*, puis dans les plans d'action 2007-2009 et 2009-2011 subséquents.

Au cours de la dernière année, le Ministère a répondu à la grande majorité des mesures prévues au plan d'action 2009-2011. Il a même été au-delà des résultats attendus, notamment en termes d'accessibilité des bureaux. En effet, en plus d'avoir corrigé rapidement les obstacles décelés au bureau de Jonquière, le Ministère a réalisé plusieurs autres travaux dans ses bureaux de Montréal, de Laval et de Trois-Rivières, lesquels ont permis d'améliorer l'accessibilité de manière importante. Plus précisément, la rampe d'accès intérieure située au sous-sol du 360 rue McGill a été complètement rénovée, un ouvre-porte automatique pour les toilettes des personnes handicapées du 2^e étage au 1434 boulevard Daniel-Johnson à Laval a été installé et un nouveau comptoir d'accueil adapté pour les personnes handicapées au 100 rue Laviolette à Trois-Rivières a été aménagé. Concernant, l'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services, soulignons que les sites Internet ministériels répondent désormais à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du *Web Accessibility Initiative* (WAI). Il s'agit d'une augmentation de 25 % par rapport au plan d'action 2007-2009. Le Ministère a également poursuivi ses efforts de sensibilisation auprès des organismes communautaires partenaires du Ministère en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées. Le *Répertoire des organismes communautaires* du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) contenant des renseignements sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées a aussi été mis à jour. Enfin, dans le cadre des programmes gouvernementaux en vigueur, notons qu'en 2010-2011, deux employés permanents et sept stagiaires ont été embauchés. L'annexe 1 dresse le bilan des résultats atteints pour l'année 2010-2011 pour chacune des mesures du plan d'action 2009-2011.

Ainsi, fort des réalisations accomplies depuis 2005, le Ministère propose maintenant le *Plan d'action 2011-2013 à l'égard des personnes handicapées*. S'inscrivant en continuité avec les plans d'action précédents, le plan d'action 2011-2013 poursuit et renforce les mesures précédentes afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants et des Québécois des communautés culturelles avec des limitations liées à la mobilité, à l'agilité, à l'audition, à la parole, à la vision et aux capacités intellectuelles. Les actions de ce plan d'action visent différents objectifs, lesquels se traduisent par l'accessibilité des bureaux, par l'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services, par les programmes et les ententes de partenariat, de même que par la gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel.

Le Ministère s'engage à rendre compte, au printemps 2012, des résultats de la première année de ce quatrième plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

¹ Gouvernement du Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Tableaux sur l'immigration permanente au Québec*, mars 2011, 48 p., en ligne à www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Immigration-Quebec-2006-2010.pdf

² Il s'agit ici des réfugiés, des autres demandeurs non reconnus du statut de réfugiés et des cas d'ordre humanitaire

Plan d'action 2011-2013 à l'égard des personnes handicapées

Synthèse des résultats attendus au 31 mars 2013

Axe 1	L'accessibilité des bureaux
1.1	Le Ministère veille à améliorer l'accessibilité des bureaux
Axe 2	L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services
2.1	Le Service des renseignements généraux répond aux appels de la clientèle qui utilise un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS).
2.2	Le Ministère consent à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information ou le service requis.
2.3	Le personnel du Ministère offre son assistance à toute personne handicapée qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire.
2.4	Les services d'un interprète sont disponibles, au besoin, lors de rencontres, de réunions ou d'événements organisés par le Ministère.
2.5	Les nouveaux imprimés incluent les coordonnées de la ligne pour accéder à l'ATS lorsque les coordonnées générales du Ministère apparaissent sur le document.
2.6	La section avec des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées est mise à jour dans le Guide pour réussir mon intégration - <i>Apprendre le Québec</i> .
2.7	Les nouvelles publications du Ministère sont accessibles sur le Web sous forme de fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF).
2.8	Les sites Internet ministériels répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative (WAI)</i> .
2.9	Le Ministère rend compte, en vertu de la politique gouvernementale portant sur <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> , du nombre de plaintes reçues et traitées à ce sujet.
Axe 3	Les programmes et les ententes de partenariat
3.1	Le <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du Ministère avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées est à jour et en ligne.
3.2	Un inventaire des mesures d'accessibilité offertes aux personnes handicapées est à jour en ligne ainsi que le <i>Répertoire des partenaires communautaires en francisation</i> avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.
3.3	Les organismes communautaires partenaires du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) et du Programme d'intégration linguistique des immigrants (PILI) sont sensibilisés quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées.
3.4	L'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des limitations intellectuelles ou des dommages cérébraux est facilité en identifiant les ressources existantes, en établissant les partenariats au besoin et en prévoyant des achats de places.
Axe 4	La gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel
4.1	Les gestionnaires du Ministère sont sensibilisés à l'importance d'engager un plus grand nombre de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et du Programme d'accès à l'égalité en emploi.
4.2	Le nombre d'employés permanents handicapés embauchés augmente de 10 % à la fin de ce plan d'action.
4.3	Les employés handicapés du Ministère bénéficient, sur demande, d'un plan d'intégration en emploi personnalisé.
4.4	Le Ministère met en valeur, auprès de son personnel, les contributions, les réussites et les stratégies utilisées en situation d'emploi par les personnes handicapées pour surmonter leurs difficultés et mieux s'adapter à leur travail.

Partie 1 Le Ministère en bref

Le Ministère

- Informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins et de la capacité d'accueil du Québec³;
- Facilite la réunification familiale entre les résidents québécois et les membres de leur famille immédiate et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement et l'intégration linguistique, sociale et économique des nouveaux arrivants au Québec;
- Promeut, par différentes activités, le rapprochement interculturel, l'ouverture à la diversité et la lutte contre le racisme et la discrimination et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité.

La clientèle potentiellement visée par ce plan d'action

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

Les principaux services à la clientèle

Pour immigrer au Québec

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

³ La sélection québécoise est d'application universelle et non discriminatoire au regard de la race, de la couleur, de l'origine ethnique ou nationale, de la religion et du sexe. Cette sélection favorise la réunification familiale et reflète la tradition humanitaire du Québec. Suivant l'*Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, il échoit au gouvernement fédéral d'établir et d'appliquer les critères permettant à une personne d'entrer et de séjourner au pays. Il peut, conformément à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (2001, ch. 27), refuser la résidence permanente à un ressortissant étranger qui satisfait aux autres exigences en vigueur s'il s'avère que l'état de santé de ce ressortissant ou d'un membre de sa famille risque d'entraîner un fardeau excessif pour les services sociaux ou de santé du pays.

Pour faciliter l'intégration à la société québécoise

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

Pour apprendre le français

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

Pour une meilleure gestion de la diversité

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

La Déclaration de services à la clientèle

Le Ministère a rendu publique, en avril 2009, sa nouvelle *Déclaration de services à la clientèle*⁴. Mis à jour en avril 2010, les engagements contenus dans cette déclaration témoignent de la volonté du personnel du Ministère d'offrir à sa clientèle des services personnalisés jour après jour.

La déclaration précise la vision, la mission, les valeurs (compétence, équité, intégrité, loyauté, ouverture, respect et sens du service) et les principaux services offerts à la clientèle. Elle contient également 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.

On y retrouve aussi une série d'engagements spécifiques quant aux délais de traitement et de réponse des demandes, exprimés en jours ouvrables, de même que les modalités de traitement des plaintes au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Partie 2 Les mesures d'accessibilité et d'adaptation

Cette partie regroupe les actions poursuivies ainsi que les nouvelles qui seront mises de l'avant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2013 pour faciliter l'accès aux bureaux ainsi que pour assurer l'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services. Elle regroupe aussi des actions pour améliorer le contenu

⁴ Québec. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Déclaration de services à la clientèle*, [www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services.html].

des programmes et des ententes de partenariat, la gestion des ressources humaines ainsi que la gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel.

Axe 1 L'accessibilité des bureaux

Des bureaux accessibles

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

- Le siège social du Ministère est situé au 360, rue McGill, Montréal;
- Le Service d'accueil des nouveaux arrivants est situé à l'aéroport international Montréal-Trudeau;
- Le Centre de services aux gens d'affaires est situé au 360 rue McGill, Montréal;
- Les directions de l'immigration familiale et humanitaire, de l'immigration économique, sections Étudiants étrangers et Travailleurs temporaires et de l'accueil et de l'encaissement sont situées au 285, rue Notre-Dame Ouest, Montréal;
- Les services Immigration-Québec (SIQ) sont situés à Gatineau, Laval, Montréal, Québec, Rouyn-Noranda, Saint-Lambert, Sherbrooke et Trois-Rivières;
- Le Registraire et les services à la clientèle est situé au 800, boulevard De Maisonneuve Est, Montréal;
- Le Service d'information sur les professions et métiers réglementés et le Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec sont situés au 255, boulevard Crémazie Est, Montréal.

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

En collaboration avec la Société immobilière du Québec et les administrateurs des édifices, le Ministère s'assure que tous ses bureaux sont accessibles selon les lois en vigueur au Québec et les règlements municipaux. Ainsi, depuis 2005, le Ministère s'est assuré d'effectuer graduellement toutes les modifications nécessaires dans tous ses bâtiments pour répondre aux normes exigées. Aussi, le Ministère tient compte, dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Le SIQ Jonquière était le seul édifice qui, à la suite d'une inspection effectuée en 2009, nécessitait des travaux en matière de stationnements, de signalisation, de portes automatisées, d'ascenseurs, de salles de toilette, de fontaines et de comptoirs d'accueil à l'intention des personnes handicapées. Ces travaux, inscrits au plan d'action précédent, ont été exécutés.

Axe 1 L'accessibilité des bureaux		
N°	Action	Indicateur
1.1	Faciliter l'accès aux personnes handicapées aux nouveaux locaux du Ministère situés au 6900 Décarie à Montréal par l'aménagement des salles de toilettes et l'installation d'ouvre-portes automatiques, de comptoirs d'accueil adaptés ainsi que de commutateurs à hauteurs pour personnes handicapées.	- Date de fin des travaux

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

Le Ministère reconnaît que l'adaptation des moyens de communication aux caractéristiques fonctionnelles des personnes ayant des incapacités facilite leur accès aux services et aux documents. L'information dans les sites Internet ministériels et dans l'intranet, les services en ligne, les imprimés, les communications téléphoniques et la communication de personne à personne sont les moyens de communication privilégiés par le Ministère.

Des communications téléphoniques professionnelles

Bien que les internautes soient de plus en plus nombreux au Québec, le téléphone demeure le moyen de communication privilégié de la clientèle pour obtenir de l'information. Les communications téléphoniques de la clientèle du Ministère sont centralisées au Service des renseignements généraux et dans les services Immigration-Québec. En mars 2006, le Service des renseignements généraux a fait l'acquisition d'un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS).

Une communication de personne à personne empreinte de courtoisie

La majorité des services à la clientèle du Ministère nécessite des interventions adaptées. Ainsi, les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation pour interagir avec la clientèle en personne ou au téléphone. Il est important et utile d'adapter cette formation aux besoins des personnes handicapées (Axe 4).

De l'assistance particulière parfois nécessaire

Le Ministère croit que certains clients handicapés⁵ peuvent avoir besoin d'une assistance particulière pour remplir une demande ou un formulaire. À leur demande et conformément à la politique gouvernementale sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, le Ministère s'engage à offrir gratuitement ce type d'assistance. Par ailleurs, le Ministère consent également à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée, lorsque c'est nécessaire, pour obtenir l'information ou le service requis.

Des imprimés accessibles à tous

Toutes les publications du Ministère sont disponibles en fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF) dans les sites Internet ministériels. Pour la production des imprimés, il privilégie la rédaction dans un langage simple et, lorsque le sujet l'impose, effectue un test auprès d'un groupe témoin. Afin de faciliter la compréhension des plans, rapports et autres documents volumineux, des documents synthèses sont produits. Les personnes handicapées utilisent des systèmes de synthèse vocale leur permettant de faire la lecture des fichiers électroniques. Pour la lecture de ces fichiers, plusieurs logiciels permettent d'agrandir la taille des polices.

Des sites Internet facilement accessibles

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

⁵ À l'exception des candidats à l'immigration ayant déposé une demande.

Axe 2 L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services		
N ^{os}	Actions	Indicateurs
2.1	Répondre aux demandes de renseignements généraux avec l'ATS.	- Nombre d'appels traités
2.2	Consentir, sur demande, à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information et le service requis.	- Nombre de personnes accompagnées
2.3	Offrir l'assistance à toute personne handicapée, qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire.	- Nombre de personnes assistées
2.4	Recourir, lorsqu'une personne handicapée en fait la demande, aux services d'un interprète qualifié (gestuel, oraliste ou autre) lors d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	- Nombre et types d'interventions effectuées
2.5	Publiciser dans les nouveaux imprimés la ligne 1 800 donnant accès à l'ATS en l'intégrant aux coordonnées générales du Ministère lorsque ces dernières apparaissent sur le document.	- Nombre de nouveaux imprimés
2.6	S'assurer que les renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées soient disponibles dans le site du Ministère ou dans le Guide pour réussir mon intégration - <i>Apprendre le Québec</i> .	- Date de mise à jour
2.7	Rendre les nouvelles publications accessibles dans les sites Internet ministériels sous forme de fichiers électroniques (HTML, PDF ou Word).	- Nombre de nouvelles publications accessibles dans les sites Internet ministériels
2.8	Actualiser les sites Internet ministériels afin qu'ils répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative</i> (WAI) pour les personnes handicapées.	- Degré d'atteinte des normes de présentation de niveau 2 du WAI
2.9	Rendre compte, en vertu de la politique gouvernementale portant sur <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> du nombre de plaintes à ce sujet.	- Nombre de plaintes reçues et traitées

Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat

Des programmes et des ententes de partenariat qui soutiennent l'accueil, l'intégration, la francisation et le rapprochement interculturel

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

Programmes	Objectifs
Accueil et intégration	
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)	Le PANA soutient financièrement les organismes communautaires qui apportent leur contribution à l'intégration sociale et économique des nouveaux arrivants afin qu'ils deviennent des membres actifs de la société québécoise.
Programme régional d'intégration (PRI)	Le PRI soutient les actions des partenaires locaux et régionaux en vue d'accroître l'apport de l'immigration au développement démographique, social et économique du Québec. Il vise également à augmenter le nombre d'immigrants s'établissant en dehors de la région de Montréal.

Programmes	Objectifs
Programme de reconnaissance et de soutien des organismes communautaires autonomes œuvrant dans les champs de mission du Ministère (PRSOCA)	Le PRSOCA apporte de l'aide financière et soutient certains organismes communautaires autonomes dans le cadre de la <i>Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire autonome</i> . Il soutient aussi un regroupement national d'organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes.
Programme d'accueil et d'installation des réfugiés (PAIR)	Le PAIR assure l'accueil des réfugiés et des personnes protégées à titre humanitaire outre frontière et leur fournit les biens essentiels à leur établissement.
Francisation	
Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI)	Dans le cadre du PILI, le Ministère offre gratuitement aux nouveaux arrivants des cours de français à temps complet, à temps partiel ou adaptés aux besoins. Ces cours sont offerts partout au Québec dans les universités, cégeps, commissions scolaires et certains organismes communautaires.
Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (PAFILI)	Le PAFILI permet notamment à l'étudiant inscrit à un cours à temps complet de recevoir une allocation de frais de garde s'il assume la garde d'un enfant ou d'une personne handicapée. Quant à l'étudiant inscrit à un cours à temps partiel, il peut recevoir un montant forfaitaire.
Relations interculturelles	
Programme Action diversité (PAD)	Le PAD apporte de l'aide financière aux organismes à but non lucratif qui réalisent des projets structurants pouvant contribuer significativement à l'atteinte des objectifs du Ministère en matière de diversité afin de favoriser la pleine participation des Québécois de toutes origines au développement de la société québécoise.

Les programmes et les ententes de partenariat qui en découlent ne comportent pas de dispositions spécifiques à l'égard des personnes handicapées. Toutefois, le PANA comporte un critère d'évaluation des organismes admissibles qui vise à ce que les services soient offerts sans discrimination au sens de l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne (LRQ, c. C-12). Par ailleurs, dans le cadre du programme PAIR, certaines dépenses exceptionnelles pour l'établissement des personnes réfugiées peuvent être subventionnées, ce qui peut consister en biens ou services requis en raison du handicap de la personne. Cependant, il s'agit d'interventions de première ligne visant l'installation immédiate de la personne au Québec.

Des efforts de sensibilisation et des programmes qui tiennent compte des personnes handicapées

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

Un partenariat solide en matière de francisation

Dans le cadre du PILI, des ententes de partenariat sont conclues entre le Ministère et plus de 80 partenaires. Dans ses relations contractuelles, le Ministère s'assure qu'ils respectent les lois et règlements en vigueur et si pertinent que leurs locaux soient accessibles. Au cours des dernières années, quelques personnes handicapées se sont présentées pour s'inscrire aux cours de français à temps complet. La clientèle malentendante est orientée vers le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain qui donne des cours de français en langue des signes.

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

À ce jour, aucune personne n'a été refusée en raison d'une incapacité. Une mise à jour régulière des mesures d'accessibilité à l'intention des personnes handicapées dans les organismes communautaires partenaires est importante. Enfin, la très grande majorité des établissements d'enseignement publics garantissent l'accessibilité des services aux personnes handicapées.

Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat		
N ^{os}	Actions	Indicateurs
3.1	Mettre à jour et rendre disponible en ligne, le <i>Répertoire des organismes partenaires</i> du Ministère comportant les renseignements sur l'accessibilité physique des lieux pour les personnes à mobilité réduite.	- Date de mise en ligne du <i>Répertoire</i> à jour
3.2	Dresser un inventaire des mesures d'accessibilité offertes aux personnes handicapées et rendre disponible en ligne le <i>Répertoire des partenaires communautaires en francisation</i> comportant les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.	- Date de mise en ligne du nouveau Répertoire
3.3	Sensibiliser les nouveaux organismes communautaires partenaires du PANA et du PILI quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées.	- Nombre de partenaires sensibilisés
3.4	Favoriser l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des limitations intellectuelles ou des dommages cérébraux en identifiant les ressources existantes, en établissant les partenariats au besoin et en prévoyant des achats de places.	- Nombre de personnes handicapées ayant bénéficié de cours de français spécialisés

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

Un emploi en toute équité

La Loi sur la fonction publique (LRQ, c. F-3.1.1) encadre la gestion des ressources humaines des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Au 31 mars 2011, le Ministère comptait 1 629 employés (830 permanents et 799 occasionnels, dont 592 enseignants, 111 étudiants et 4 stagiaires). Du nombre total d'employés, 26 ont déclaré être handicapés (19 permanents et 7 occasionnels) avec un taux de représentation de 1,6 %. De plus, sept stagiaires étaient accueillis dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

Le Ministère s'assure du respect des programmes et des directives gouvernementales permettant aux personnes handicapées d'avoir accès à un emploi en toute équité. L'adaptation des instruments d'évaluation et de sélection constitue une mesure assurant à toute personne handicapée une chance égale de faire valoir sa compétence et ses aptitudes lors des examens et des entrevues de sélection.

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

Des mesures d'adaptation professionnelle personnalisées

Le Ministère s'assure que les employés éprouvant des limitations fonctionnelles bénéficient de mesures d'adaptation (localisation, poste de travail, accompagnateur lors d'un déplacement, logiciels spécialisés, appareils ergonomiques, etc.) répondant à leurs besoins et à leur situation.

Des efforts de sensibilisation à poursuivre

Chaque année, le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès des gestionnaires et organise des activités de sensibilisation dans le cadre de la *Semaine québécoise des personnes handicapées*. Les activités de sensibilisation, de formation et de perfectionnement du personnel à l'égard des personnes handicapées sont des moyens efficaces pour contrer les préjugés qui pourraient nuire à des services de qualité.

Le personnel partage les valeurs et les principes fondamentaux qui facilitent l'intégration et la participation sociale des personnes ayant des incapacités, à savoir : la présomption de compétence de la personne, le respect de l'autonomie et l'engagement de celle-ci dans toutes les décisions qui la concernent.

Axe 4 La gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel		
N ^{os}	Actions	Indicateurs
4.1	Sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'embaucher un plus grand nombre de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et du Programme d'accès à l'égalité en emploi.	- Nombre de demandes de stages PDEIPH
4.2	Poursuivre les efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi et augmenter de 10 % à la fin du Plan d'action le nombre d'employés permanents handicapés embauchés au Ministère.	- Nombre de nouveaux employés handicapés permanents embauchés
4.3	Rendre disponibles, au besoin, à un employé handicapé, un plan d'intégration en emploi personnalisé pour lui assurer un environnement de travail adéquat, les équipements, logiciels et outils de travail nécessaires.	- Nombre et proportion d'employés avec un plan d'intégration en emploi personnalisé
4.4	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 visuelle diffusées dans l'intranet	- Nombre d'activités de sensibilisation réalisées

Annexe 1

Bilan des résultats 2010-2011 du Plan d'action 2009-2011 à l'égard des personnes handicapées

N ^{os}	Résultats attendus	Résultats au 31 mars 2011
Axe 1 L'accessibilité des bureaux		
1.1	Les principaux obstacles quant à l'accessibilité des services Immigration-Québec à Jonquière sont corrigés.	- Les travaux consistant à réparer le mécanisme d'ouverture automatique de la porte d'entrée principale ont été réalisés en mai 2009.
Autres résultats atteints, non prévus au plan d'action 2009-2011		
1.2	Installer un ouvre-porte automatique pour les toilettes des personnes handicapées du 2e étage au 1434 boulevard Daniel-Johnson à Laval.	- Le 17 décembre 2010, un ouvre-porte automatique est installé pour les toilettes des personnes handicapées au 2e étage.
1.3	Rénover complètement la rampe d'accès intérieure située au sous-sol du 360 rue McGill :	- Des travaux consistant à l'installation d'une nouvelle pente, de nouvelles mains courantes, d'un nouvel éclairage et de nouvelles portes d'accès extérieures sont réalisés en août 2010.
1.4	Installer de nouveaux comptoirs d'accueil adaptés pour les personnes handicapées au 100 rue Laviolette à Trois-Rivières.	- Le comptoir a été installé le 8 octobre 2010.
Axe 2 Les moyens de communication		
2.1	Le Service de renseignements généraux répond aux demandes de la clientèle qui utilise un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes (ATS).	- Le Ministère a reçu et traité trois appels avec cet appareil au cours de la période.
2.2	Le Ministère consent à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information ou le service requis.	- À cinq reprises, des personnes handicapées convoquées à une entrevue de sélection de la catégorie de l'immigration humanitaire reçoivent l'assistance du personnel dans leurs déplacements pour accéder aux locaux du Ministère. - SIQSM : Une aide particulière a été offerte à une personne immigrante (réfugié public) en fauteuil roulant dès son arrivée et des liens rapides avec les services de santé et les services sociaux ont été établis. - SAA : Les nouveaux résidents à mobilité réduite qui se présentent à nos bureaux sont accompagnés par un agent de bord de la compagnie aérienne. Quant aux personnes réfugiées à mobilité réduite, elles sont accompagnées par le personnel du YMCA ou un accompagnateur mandaté par le YMCA. - SAA : Le personnel du YMCA apporte une attention particulière aux personnes handicapées au moment de l'habillage (des vêtements d'hiver sont remis aux personnes réfugiées entre le 15 octobre et le 15 avril). - SIQOM : Aucune demande n'est reçue. Cependant, la logistique des rencontres avec la clientèle permet l'accompagnement d'une personne handicapée.

N ^{os}	Résultats attendus	Résultats au 31 mars 2011
Axe 2 L'accès aux moyens de communication (suite)		
2.3	Le personnel du Ministère offre son assistance à toute personne handicapée qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire.	- Au cours de la période, une seule demande a été effectuée de la part de la clientèle avec une déficience visuelle pour faire lire et faire remplir un formulaire.
2.4	Les services professionnels d'un interprète sont disponibles, au besoin, lors de rencontres, de réunions ou d'événements organisés par le Ministère.	- Les services sont disponibles. Au cours de la période, aucune demande n'a été effectuée par la clientèle.
2.5	Les nouveaux imprimés du Ministère incluent les coordonnées de la ligne 1 800 pour accéder à l'ATS lorsque les coordonnées générales du Ministère apparaissent sur le document.	- Deux nouveaux imprimés font la mention des coordonnées de la ligne 1 800 pour accéder à l'ATS. - Un document a été publié qui sera bientôt mis en ligne en mentionnant la possibilité de l'ATS. Ce répertoire est destiné à la clientèle des employeurs et des institutions à la recherche d'information sur la mission, les programmes et les services du Ministère. Référence : Gouvernement du Québec, Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2010). <i>Gestion de la diversité ethnoculturelle : Recueil des programmes et services offerts aux entreprises</i>, Dépôt légal à la BANQ, 13 pages, ISBN Version électronique 978-2-550-60114.
2.6	La section avec des renseignements utiles à l'intention des personnes immigrantes handicapées est mise à jour dans le Guide pour réussir mon intégration - Apprendre le Québec.	- La nouvelle édition du Guide <i>Apprendre le Québec</i> est disponible depuis février 2009. Des renseignements utiles aux personnes handicapées sont ajoutés notamment dans les sections portant sur l'aide financière à la famille et les services de garde. De plus, le site de l'Office des personnes handicapées du Québec est mis en référence dans la section information sur les services offerts aux personnes handicapées. - La dernière mise à jour a été effectuée en juin 2010.
2.7	Les nouvelles publications du Ministère sont accessibles sur le Web sous forme de fichiers électroniques (Word, HTML ou PDF).	- 20 nouvelles publications sur 33 (incluant les mises à jour) sont accessibles en version électronique, soit un taux de 66 %.
2.8	Les sites Internet ministériels répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du Web Accessibility Initiative (WAI).	- Les sites Internet ministériels répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du <i>Web Accessibility Initiative</i> (WAI).
2.9	Le Ministère rend compte, en vertu de la Politique gouvernementale portant sur l'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, du nombre de plaintes reçues et traitées à ce sujet.	- Le CPQS a reçu une seule plainte relative à des difficultés d'accès aux services par une personne handicapée. La plainte a été déposée 18 novembre 2009 et une réponse a été donnée au client dans un délai de 10 jours ouvrables comme prévu à la <i>Déclaration de services à la clientèle</i> . Une recommandation a été émise dans le rapport annuel 2009-2010 du CPQS afin qu'un rappel soit fait auprès du personnel des unités qui reçoivent des clients dans les locaux du Ministère, relativement à son engagement d'adapter ses services aux besoins des personnes ayant un handicap.

N ^{os}	Résultats attendus	Résultats au 31 mars 2011
Axe 3 Les programmes et les ententes de partenariat		
3.1	Le Répertoire des organismes partenaires du Ministère avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées est à jour et en ligne.	- Les organismes partenaires du Ministère dans le cadre du PANA sont informés à ce sujet. - La liste des organismes communautaires offrant un service d'accompagnement aux nouveaux arrivants (PANA) remise aux personnes immigrantes dans les services d'accueil identifie les organismes accessibles aux personnes à mobilité réduite à l'aide d'un logo.
3.2	Un inventaire des mesures d'accessibilité offertes aux personnes handicapées est à jour en ligne ainsi que le <i>Répertoire des partenaires communautaires en francisation</i> avec les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées.	- La nouvelle édition du Répertoire des partenaires communautaires en francisation, qui inclura les renseignements sur les mesures d'accessibilité visant les personnes handicapées, sera rendue publique en 2011-2012.
3.3	Les organismes communautaires partenaires du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) et du Programme d'intégration linguistique des immigrants (PILI) sont sensibilisés quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées.	- En 2007, l'ensemble des organismes partenaires du Ministère dans le cadre du PANA ont été informés du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et de la volonté du Ministère d'ajouter au Répertoire des organismes partenaires une information relative à l'accès physique des locaux. Le Ministère fait connaître les organismes dont l'accès et les services sont adaptés et les organismes doivent s'assurer de diriger une personne qu'ils ne peuvent servir vers un organisme qui est adapté. - Depuis 2007, le descriptif et le protocole d'entente du PANA ont été enrichis. Le descriptif précise que la demande de financement sera notamment évaluée en fonction de la capacité et de la disponibilité de l'organisme d'offrir des services accessibles et adaptés aux besoins de la clientèle, comprenant les personnes handicapées. L'annexe A comprend une section intitulée Personnes handicapées pour faire ressortir les services accessibles aux personnes à mobilité réduite. - IQEMCQ : En 2007, il a été demandé que les locaux des organismes PANA soient accessibles aux personnes handicapées. Les organismes concernés ont été sensibilisés à cette fin. Il a été observé que les organismes PANA sont sensibilisés aux besoins des personnes handicapées notamment lors de la recherche de logement pour eux. Le SANC ayant déménagé, une vérification a été faite afin de s'assurer que des aménagements soient prévus pour les personnes handicapées, ce qui est le cas. - IQCNEQ : 5 organismes PANA ont été sensibilisés. - Chaque année, les partenaires du Programme d'intégration linguistique des immigrants (PILI) (96 partenaires au temps complet et au temps partiel le 31 décembre 2010) sont sensibilisés à l'importance de ne refuser aucun étudiant souffrant de handicaps.

3.4	L'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des limitations intellectuelles ou des dommages cérébraux est facilité en identifiant les ressources existantes, en établissant les partenariats au besoin et en prévoyant des achats de places.	- Au cours de la période, 5 personnes ont bénéficié de cette mesure : - Une personne non voyante au Cégep de Saint-Laurent; - Une personne non voyante à l'Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO) en achat de groupe; - Une personne non voyante au Cégep de Sainte-Foy; - Une personne en fauteuil roulant au Cégep de Drummondville en achat de groupe; - Une personne lourdement handicapée au cours à temps partiel de Montréal.
3.5	Le Ministère souligne, par des capsules ou des séances d'information, les réussites d'intégration en emploi des personnes handicapées ainsi que leurs stratégies pour mieux s'adapter à leur environnement de travail.	- Au cours de la période, aucune capsule n'a été diffusée.
Axe 4 La gestion des ressources humaines, la sensibilisation et la formation du personnel		
4.1	Les gestionnaires du Ministère sont sensibilisés à l'importance d'engager un plus grand nombre de personnes handicapées dans le cadre du <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et du Programme d'accès à l'égalité en emploi</i> (PDEIPH).	- Sept personnes handicapées embauchées à titre de stagiaires PDEIPH (engagés par le CSPQ, mais qui travaillent au MICC).
4.2	Le nombre d'employés permanents handicapés embauchés augmente de 10 % à la fin de ce plan d'action.	- Deux employés handicapés permanents sont embauchés au cours de la période, ce qui constitue une augmentation supérieure à 10 %.
4.3	Les employés handicapés du Ministère bénéficient, sur demande, d'un plan d'intégration personnalisé.	- Aucune demande en ce sens n'a été déposée au cours de la période.
4.4	Le Ministère met en valeur, après de son personnel les contributions, les réussites et les stratégies utilisées en situation d'emploi par les personnes handicapées pour surmonter leurs difficultés et mieux s'adapter à leur travail.	- Aucune capsule n'a été diffusée au cours de la période
4.5	Le contenu des sessions de formation offertes aux employés en contact avec la clientèle est adapté aux problématiques et aux besoins des personnes handicapées.	- Cet élément a été pris en compte lors de l'élaboration de la formation sur le service à la clientèle qui sera offerte au personnel en contact direct avec la clientèle au cours de l'année 2011-2012.
4.6	Une session de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel responsable de l'élaboration des lois, des règlements, des politiques, des programmes et des services du Ministère est organisée. Elle porte sur les enjeux et objectifs de la Politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées et sur l'intégration de cette politique à leur processus d'analyse.	- Au cours de la période, aucune session de sensibilisation ou de formation du personnel n'a eu lieu.

-
- | | |
|---|--|
| <p>4.7 Le Ministère évalue les possibilités d’accommodements raisonnables qui pourraient être offerts aux employés handicapés ainsi qu’aux employés ayant des proches souffrant d’incapacité (horaire de travail flexible, libération de temps de travail, etc.).</p> | <p>- Aucune étude de faisabilité n’a pu être réalisée dans la période en cours. Par ailleurs, des accommodements raisonnables peuvent avoir lieu lors de la réintégration au travail d’un employé suite à une absence, et ce, afin de respecter les limitations temporaires ou permanentes, s’il y a lieu.</p> |
|---|--|
-

Annexe 2

Pour nous joindre

Demandes de renseignements
généraux

Téléphone

Région de Montréal : 514 864-9191

Ailleurs au Québec : 1 877 864-9191

Courriel

renseignements@micc.gouv.qc.ca

Capsules d'information

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

Téléphone

Région de Montréal : 514 864-9292

Ailleurs au Québec : 1 866 864-9292



**Appareil téléscripteur pour les
personnes sourdes (ATS)**

Région de Montréal : 514 864-8158

Ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

www.micc.gouv.qc.ca

**Immigration
et Communautés
culturelles**

Québec 