

# BILAN 2020-2021

## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2023

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI

ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



## **Coordination et rédaction**

Secteur de la solidarité sociale et de l'assurance parentale

Direction générale de l'assistance sociale

Direction des politiques d'assistance sociale

## **Édition et révision**

Direction générale des communications

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021  
ISBN : 978-2-550-90708-4 (PDF)

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	4
MISSION .....	5
FAITS SAILLANTS 2020-2021 .....	6
TABLEAU DES MESURES MINISTÉRIELLES.....	8
MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION .....	16
MESURE MISE À JOUR .....	16
AUTRES MESURES EN 2020-2021 .....	19
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES .....	22

# INTRODUCTION

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Ministère) présente le bilan 2020-2021 de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023.

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi), les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. En présentant son bilan 2020-2021, le Ministère répond à cette exigence.

Au sens de la Loi, une personne handicapée est « 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 ».

Le présent bilan permet d'apprécier l'étendue des actions et des réalisations du Ministère sur différents plans afin de favoriser la participation sociale de ces personnes, qu'il s'agisse d'inclusion économique et sociale ou d'amélioration de l'accès à ses services.



## MISSION

Le Ministère contribue à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec en

- favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables et de relations du travail harmonieuses;
- diffusant une information pertinente sur le travail dans tous les secteurs d'activité;
- privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- soutenant l'action communautaire et bénévole.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié aux services gouvernementaux et aux registres de l'État.

# FAITS SAILLANTS 2020-2021

## CRISE SANITAIRE DUE À LA PANDÉMIE DE LA MALADIE À CORONAVIRUS (COVID-19)

- Dès le début de la pandémie, en mars 2020, la crise sanitaire a amené le Ministère à mettre en place des dispositions afin d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées aux services publics d'emploi et à l'aide financière de dernier recours, tout en veillant au respect des règles sanitaires en vigueur. Ainsi, des dispositions ont été prises afin de limiter les déplacements dans les unités locales et de diminuer diverses démarches administratives.
- Le Ministère a dû revoir certaines conditions et balises encadrant les mesures et services destinés aux personnes handicapées afin de les maintenir sur le marché du travail. Par exemple, les entreprises adaptées ont été invitées à maintenir le lien d'emploi avec les travailleurs en situation de handicap ou à les accompagner vers différents programmes du gouvernement fédéral ou vers l'aide financière de dernier recours en cas d'arrêt prolongé.
- Le Ministère a assoupli l'une des conditions de la mesure Contrat d'intégration au travail. Cet assouplissement permettait l'adaptation d'un poste de travail au domicile de la personne handicapée afin qu'elle puisse livrer une prestation de services lorsqu'elle se trouve dans l'obligation de travailler à partir de son domicile ou en alternance entre celui-ci et son lieu de travail.
- Les personnes handicapées qui ne participaient pas à un programme d'emploi pouvaient obtenir de l'aide pour effectuer leur recherche d'emploi en téléphonant à leur bureau de Services Québec (BSQ). À partir du 5 mai 2020, elles ont pu déposer une demande de services en ligne afin d'être aidées dans leur démarche. Les entrevues d'évaluation et d'aide à l'emploi pouvaient aussi être réalisées par téléphone.
- De plus, les personnes handicapées ayant besoin de soutien dans leur parcours en emploi ont pu compter sur l'appui des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées. Répartis dans toutes les régions du Québec, ces organismes sont des partenaires importants du Ministère, puisqu'ils complètent les interventions des BSQ. Ils ont adapté leurs façons de faire au contexte de la pandémie en offrant des services grâce aux technologies disponibles pour les personnes handicapées.
- Le Ministère a exclu en totalité du calcul des prestations des programmes d'assistance sociale le paiement unique pour les personnes en situation de handicap. Ce paiement est une aide financière de 600 \$ que le gouvernement fédéral a versé aux personnes handicapées afin de les aider à couvrir les dépenses extraordinaires encourues pendant la pandémie.
- Dans le but de favoriser l'entraide envers les personnes plus vulnérables durant la pandémie, il a été décidé d'exclure du calcul de la prestation des programmes d'assistance sociale l'ensemble des dons excédant l'exemption mensuelle de 100 \$.
- L'exclusion de base permise pour les avoirs liquides a été augmentée de 5 000 \$ pour la clientèle du Programme de solidarité sociale. Cette mesure a été mise en place au début de la pandémie pour tenir compte du fait que certaines dépenses prévues par des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ne pouvaient être réalisées pendant le confinement.

## EMPLOI

### Rapport du Vérificateur général du Québec

- Le Ministère a pris acte des constats et des recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) formulées dans son rapport sur l'intégration et le maintien en emploi des jeunes personnes handicapées déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2020.

- Les recommandations du VGQ portent notamment sur le manque de coordination entre les ministères et organismes, l'insuffisance de données concernant les besoins des jeunes personnes handicapées ainsi que sur les effets attendus de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024 (SNIMEPH).
- À la suite de la publication de ce rapport, le Ministère a coordonné des travaux avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Éducation afin d'élaborer un plan d'action pour répondre aux recommandations du VGQ. Ce plan d'action sera mis en œuvre en 2021-2022.

### Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2024

- La mise en œuvre de la SNIMEPH 2019-2024 s'est poursuivie durant l'année 2020-2021 pour les ministères et organismes concernés.
- La SNIMEPH répond à une obligation légale qui incombe au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vertu de l'article 63 de la Loi. Cet article prévoit l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation périodique d'une telle stratégie, de même que la mise en place d'objectifs de résultats élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux.
- La SNIMEPH, dont les investissements prévus s'élèvent à 238,5 M\$, comporte 33 mesures autour desquelles s'articule l'intervention gouvernementale. Elle a pour objectif général de réduire l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes sans incapacité.
- Le Ministère est responsable de 19 de ces 33 mesures.

### Prix À part entière

- Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la région de la Mauricie, M. Jean Boulet, a remis le prix Entreprises soutenant l'intégration et le maintien en emploi de personnes handicapées à Auticonsult, lors de la 7<sup>e</sup> édition du prix À part entière, le 23 février 2021.
- Auticonsult est une entreprise internationale de services numériques qui emploie des personnes autistes ou qui vivent avec un syndrome d'Asperger et qui agissent comme consultantes et consultants en informatique. L'expertise d'Auticonsult contribue à améliorer significativement la qualité de vie de son personnel autiste.
- Le Ministère s'est associé à l'OPHQ pour la création de la catégorie Entreprises soutenant l'intégration et le maintien en emploi de personnes handicapées du prix À part entière, catégorie qui permet de souligner que tous les travailleurs et travailleuses ont leur place sur le marché du travail.

## SOLIDARITÉ SOCIALE

- Le Ministère a poursuivi activement les travaux liés à l'élaboration du Programme de revenu de base (PRB), dont la mise en œuvre est prévue pour 2023.
- Le PRB permettra d'accorder un revenu au-delà du seuil de faible revenu aux personnes qui ne peuvent, ni par leurs propres moyens ni grâce aux mesures de soutien existantes, occuper un emploi à temps plein.
- Le Ministère a mis en place, en février 2021, le Groupe de suivi des travaux du Programme de revenu de base (GSTPRB). Ce groupe réunit les principaux partenaires ayant précédemment pris part au Comité conjoint sur l'accès au Programme de revenu de base, soit l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), le Réseau communautaire en santé mentale, la Société québécoise de la déficience intellectuelle et l'OPHQ. L'objectif des rencontres du GSTPRB est d'échanger sur l'avancement des travaux et de mettre à profit l'expertise des membres en vue de la mise en œuvre du PRB.

# TABLEAU DES MESURES MINISTÉRIELLES

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
1. Fournir un environnement de travail sécuritaire pour le personnel à mobilité réduite.	1.1 Revoir les procédures et les mettre en œuvre pour offrir à chaque employé à mobilité réduite un accompagnateur désigné dès l'entrée en fonction et pour toute la durée de l'emploi.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision des procédures.</li> <li>Suivi annuel de la mise en œuvre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision des procédures terminée au 31 mars 2021.</li> <li>Suivi annuel par la suite.</li> </ul>	<b>Cible atteinte</b> Révision des procédures terminée au 31 mars 2021. Un suivi de la mise en œuvre sera effectué au cours de l'année 2021-2022.
Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
2. Améliorer l'accessibilité des points de services et des lieux de travail, y compris les immeubles.	2.1 Doter les salles multiservices des nouveaux bureaux de Services Québec de mobilier informatique ajustable.		
	Taux des nouveaux bureaux dotés de mobilier informatique ajustable.	100 % des nouveaux bureaux dotés de mobilier informatique ajustable au 31 mars de chaque année.	<b>Cible non atteinte</b> Sur les 132 bureaux de service à la clientèle, 126 bureaux possèdent un mobilier ajustable au 31 mars 2021.  En raison de la pandémie, la livraison du mobilier n'a pu s'effectuer tel que prévu dans tous les bureaux de service à la clientèle.
	2.2 S'assurer que les citoyens ayant une incapacité ont accès à une plateforme de visioconférence dans les différents points de service visés par le projet de déploiement de Services Québec.		
	Taux des points de service dotés d'équipement de visioconférence.	100 % des points de service dotés d'équipement de visioconférence au 31 mars de chaque année.	<b>Cible atteinte</b> Un équipement de vidéoconférence est disponible dans chaque bureau offrant des services à la clientèle

	<p><b>2.3</b> Ajouter des informations sur l'accessibilité des points de service pour les personnes ayant une incapacité physique dans le localisateur de bureaux de Services Québec, disponible dans le site Web du Ministère.</p>		
	Présence des informations sur l'accessibilité.	100 % des informations sur l'accessibilité ajoutées au 31 mars 2023.	<p><b>Aucune cible au 31 mars 2021<sup>1</sup></b></p> <p>Les travaux ont débuté en 2020-2021. Les bureaux possédant le standard d'accessibilité « du trottoir au comptoir » seront identifiés comme tels dans le localisateur de bureaux.</p> <p>Pour ce faire, un inventaire des bureaux répondant déjà à ce standard d'accessibilité sera réalisé, ce qui permettra d'inscrire cette information dans le localisateur. Un questionnaire sur l'accessibilité sera également transmis dans le réseau du Ministère.</p>
<b>Objectif</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Résultat obtenu au 31 mars 2021</b>
	<p><b>3.1</b> Promouvoir l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité. L'information est diffusée, puis rendue disponible sur l'intranet du Ministère.</p>		
<p><b>3.</b> Promouvoir les engagements ministériels quant à l'accessibilité du milieu de travail.</p>	Promotion réalisée et diffusée auprès de tous les gestionnaires et disponible sur l'intranet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenus définis au 31 mars 2021.</li> <li>• Contenus diffusés annuellement auprès de tous les gestionnaires à partir de 2021-2022.</li> </ul>	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>Les contenus ont été définis et une communication a été transmise à l'ensemble des gestionnaires du Ministère le 24 mars 2021. Elle concerne les outils qui sont disponibles sur l'intranet et qui favorisent l'accessibilité du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité.</p>

1. Pour cette mesure, qui s'étend sur 3 ans, la cible a été fixée au 31 mars 2023.

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
<p>4. S'assurer de l'accessibilité des contenus Web du Ministère destinés aux citoyens et aux entreprises.</p>	<p><b>4.1</b> Réaliser une activité de validation de l'accessibilité des contenus Web du Ministère avec des regroupements d'organismes représentant des personnes handicapées et soumettre le rapport aux autorités.</p>		
	<p>Production d'un rapport de validation.</p>	<p>Rapport de validation produit au 31 mars 2021.</p>	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>Un rapport de validation a été produit par la Direction générale des communications du Ministère.</p> <p>Au total, ce sont dix tests utilisateur qui ont été réalisés auprès de personnes présentant divers types d'incapacités afin de valider l'accessibilité des contenus portant sur le Programme d'aide sociale et sur le Programme de solidarité sociale sur le site Québec.ca.</p> <p>Les participants avaient préalablement été sélectionnés et référés au Ministère par trois regroupements d'organismes représentant des personnes handicapées, soit l'AQRIPH, la COPHAN et le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).</p> <p>Considérant la richesse des commentaires recueillis lors des tests, la mesure sera prolongée et de nouveaux tests seront réalisés en 2021-2022 et en 2022-2023 (voir la section Mise à jour du plan d'action)</p>

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
5. Développer le réflexe de la notion d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en biens et en services	5.1 Promouvoir le guide <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i> de l'OPHQ auprès du personnel.		
	Promotion réalisée et diffusée auprès du personnel et disponible sur l'intranet.	Une promotion diffusée au 31 mars 2023.	Aucune cible au 31 mars 2021 <sup>2</sup> La mise en œuvre de cette mesure n'est pas encore commencée.
	5.2 Dans le formulaire <i>Demande de services en ressources matérielles</i> , ajouter une précision mentionnant que la demande concerne une personne handicapée.		
	Document modifié.	Modification faite au 31 mars 2022.	<b>Cible atteinte</b> Travaux réalisés au 31 mars 2021.  Une précision a été ajoutée dans le formulaire <i>Demande de services en ressources matérielles</i> afin de préciser si la demande concerne une personne handicapée.
Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
6. Simplifier l'accès à certains programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.	6.1 Collaborer au Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille de l'OPHQ.		
	Document présentant la contribution du Ministère.	Document produit conformément à l'échéancier qu'établira l'OPHQ.	<b>Cible atteinte</b> Le Ministère a collaboré aux travaux du projet de simplification pour les trois chantiers <sup>3</sup> de celui-ci.  Le Ministère a fourni à l'OPHQ les documents demandés au cours de l'année 2020-2021 :  <ul style="list-style-type: none"> <li>la version finalisée du contenu des chantiers 2 et 3 pour le dossier d'affaires du projet de simplification a été commentée par le Ministère;</li> </ul>

2. Pour cette mesure, qui s'étend sur 3 ans, la cible a été fixée au 31 mars 2023.

3. **Chantier 1** : regrouper l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées. **Chantier 2** : réduire le nombre de démarches pour accéder aux programmes et mesures. **Chantier 3** : améliorer la coordination individualisée des différents services requis par les personnes handicapées et leur famille.

- le Ministère a, par la suite, donné son approbation pour le dossier d'affaires.

De plus, la collaboration du Ministère au projet de simplification s'est poursuivie pour la mise en œuvre du chantier 1.

En effet, le 30 octobre 2020, la Direction générale des communications du Ministère a mis en ligne, dans Québec.ca, une version améliorée du guide *Personnes handicapées*. La nouvelle page d'accueil contient la liste des principaux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées. Les hyperliens de cette liste redirigent l'internaute vers les sites des ministères et organismes concernés plutôt que vers les fiches du Répertoire des programmes et services.

Il est prévu que l'OPHQ prenne en charge les contenus destinés aux personnes handicapées dans Québec.ca afin de les faire évoluer selon les objectifs du projet de simplification.

Dans le cadre du chantier 2, le Ministère a procédé, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), à une révision du nombre d'équivalents temps complet temporaires prévus pour la mise en œuvre de passerelles entre certaines mesures et certains programmes gouvernementaux.

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
	<p><b>6.2</b> Concevoir des outils permettant au personnel du Ministère d'accompagner adéquatement les personnes handicapées lors de rencontres personnalisées, conformément à l'orientation 2 du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère (Adapter les interventions aux besoins de la clientèle).</p>		
	Conception d'outils prenant en compte les particularités des personnes handicapées	100 % des outils produits au 31 mars de chaque année prennent en compte les particularités des personnes handicapées.	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>En octobre 2020, le <i>Guide de l'accompagnement à la clientèle</i> a été diffusé auprès de l'ensemble des agents d'aide financière. Ce guide est mis à jour de façon régulière.</p> <p>L'objectif consiste, plus précisément, à être, selon le cas, à l'écoute ou à l'affût des besoins des personnes concernées, notamment les personnes handicapées, et à leur offrir, au moment opportun, l'information dont elles ont besoin pour franchir les éventuels obstacles à leur insertion sociale et économique ou pour traverser avec succès les périodes de transition.</p>
Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
	<p><b>7.1</b> Promouvoir de bonnes pratiques en matière d'emploi auprès des employeurs afin d'éviter toute forme d'exploitation du travail à faible coût effectué par des personnes handicapées.</p>		
<b>7.</b> Contribuer à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées.	Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion planifiée au 31 mars 2021.</li> <li>• Promotion diffusée au 31 mars 2022.</li> <li>• Promotion mesurée au 31 mars 2023.</li> </ul>	<p>Mesure abandonnée</p> <p>(Voir la section Mise à jour du plan d'action.)</p>

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat obtenu au 31 mars 2021
<p>8. S'assurer que les préoccupations des personnes handicapées soient prises en compte lors de l'élaboration de mesures les concernant.</p>	<p>8.1 Consulter des personnes handicapées employées du Ministère afin de mieux connaître les difficultés vécues, notamment en ce qui a trait à l'accès au milieu de travail, aux déplacements, à l'ergonomie et à l'employabilité, ainsi que les mesures qui pourraient être déployées pour pallier ces difficultés.</p>		
	<p>Production d'un rapport de consultation.</p>	<p>Rapport produit déposé au 31 mars 2022.</p>	<p><b>Aucune cible au 31 mars 2021<sup>4</sup></b></p> <p>La mise en œuvre de cette mesure a débuté en 2020-2021. Les travaux réalisés ont été les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rédaction du devis de recherche;</li> <li>• rédaction du formulaire d'autorisation destiné au responsable ministériel de la protection des renseignements personnels et au Comité d'éthique pour commentaires et avis au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>• construction des outils de collecte (guide d'entrevue, questionnaire en ligne, messages de recrutement, formulaire de consentement) et validation externe;</li> <li>• dépôt du formulaire d'autorisation et des outils de collecte au responsable ministériel de la protection des renseignements personnels et au Comité d'éthique pour commentaires et avis au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;</li> </ul>

4. Pour cette mesure, qui s'étend sur 3 ans, la cible a été fixée au 31 mars 2023.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>recrutement et planification des entrevues individuelles;</li> <li>collecte et questionnaire en ligne (118 personnes ont complété le questionnaire);</li> <li>entrevues individuelles (30 entrevues ont été réalisées)</li> </ul>
<p><b>8.2</b> Consulter les regroupements d'organismes communautaires représentant des personnes ayant divers types d'incapacités afin de mieux connaître les enjeux auxquels font face les personnes handicapées dans leurs interactions avec le Ministère.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de consultation mis en œuvre.</li> <li>Réception des avis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins une consultation réalisée par année.</li> <li>Au moins un avis reçu par organisme.</li> </ul>	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>Le Ministère a mis en œuvre un processus de consultation.</p> <p>Une consultation s'est tenue le 26 mars 2021 avec des représentants de l'AQRIPH et de la COPHAN sous le thème de l'accompagnement offert aux personnes handicapées par Services Québec.</p> <p>Chacun de ces regroupements a transmis un avis écrit en support à la consultation.</p> <p>Les opinions émises dans les avis ainsi que les commentaires recueillis au moment de la consultation serviront d'éléments aux réflexions ou aux travaux réalisés par le Ministère.</p> <p>Soulignons que cette consultation s'ajoute à celles effectuées auprès des différents organismes faisant partie du GSTPRB.</p>	

# MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION

## MESURE MISE À JOUR

Objectif	Indicateur	Cible
4. S'assurer de l'accessibilité des contenus Web du Ministère destinés aux citoyens et aux entreprises.	4.1 Réaliser des activités de validation de l'accessibilité des contenus Web du Ministère en 2021-2022 et en 2022-2023 avec des regroupements d'organismes représentant des personnes handicapées et soumettre les rapports de validation aux autorités.	
	Production d'un rapport de validation.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport de validation produit au 31 mars 2022.</li><li>• Rapport de validation produit au 31 mars 2023.</li></ul>

# NOUVELLE MESURE

Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Certains obstacles mentionnés par l'OPHQ portent sur les activités socioprofessionnelles des personnes handicapées. Or, pour soutenir celles-ci dans la réalisation de leur projet de vie, le réseau de l'emploi et de la solidarité sociale a un rôle important à jouer en regard de ces activités.

Objectif	Indicateur	Cible
9. Contribuer à la poursuite de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière.	<b>9.1</b> Réaliser un engagement contribuant à la poursuite de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière.	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en œuvre de l'engagement.</li><li>• Réalisation de l'engagement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travaux de mise en œuvre de l'engagement amorcés en 2021-2022</li><li>• Travaux complétés et engagement réalisé au 31 mars 2023.</li></ul>

Le Ministère s'est engagé à contribuer à la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière. Cet engagement consiste à dresser un portrait des services en préemployabilité et en développement de l'employabilité offerts aux personnes handicapées par le Ministère et son réseau en vue de déterminer les points de complémentarité avec les services offerts par le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau.

# MESURE ABANDONNÉE

Objectif	Indicateur	Cible
<p><b>7</b> Contribuer à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées.</p>	<p><b>7.1</b> Promouvoir de bonnes pratiques en matière d'emploi auprès des employeurs afin d'éviter toute forme d'exploitation du travail à faible coût effectué par des personnes handicapées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion planifiée au 31 mars 2021.</li> <li>Promotion diffusée au 31 mars 2022.</li> <li>Promotion mesurée au 31 mars 2023.</li> </ul>

La réalisation de l'objectif 7, Contribuer à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées, se fera dans le cadre des actions déterminées pour corriger les lacunes en lien avec la recommandation 4, Fournir de l'accompagnement aux employeurs afin d'atténuer les obstacles à l'intégration en emploi des jeunes personnes handicapées, du rapport du VGQ sur l'intégration et le maintien en emploi des jeunes personnes handicapées, déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2020.

Dans le cadre de cette recommandation 4, plusieurs actions, telles que la sensibilisation des conseillers aux entreprises, l'élaboration d'un plan de communication, la bonification des services d'accompagnement offerts aux entreprises ainsi que le développement des habiletés des gestionnaires en matière de gestion inclusive des ressources humaines, ont été inscrites dans le plan d'action du Ministère pour donner suite aux recommandations du VGQ. La réalisation de ces actions permettra de promouvoir les bonnes pratiques en matière d'emploi auprès des employeurs afin d'éviter toute forme d'exploitation du travail à faible coût effectué par des personnes handicapées.

# AUTRES MESURES EN 2020-2021

En plus des mesures figurant dans le Tableau des mesures ministérielles, qui sont mises en œuvre spécifiquement dans le cadre du plan d'action, le Ministère est amené à prendre chaque année des mesures selon l'évolution de ses interventions, que ce soit à l'égard de sa mission, à l'égard des services offerts à la population ou en tant que gestionnaire public. Les mesures prises au cours de l'année 2020-2021 qui ont contribué à favoriser l'inclusion économique et sociale de personnes handicapées sont présentées ci-dessous.

## EMPLOI

- En août 2020, une aide financière de 651 400 \$ a été accordée pour le projet STage à l'EmPloi (STEP), qui permettra d'accompagner 280 étudiants vivant avec un handicap dans le cadre d'un stage en entreprise et ainsi de préparer leur entrée sur le marché du travail. Cette aide provient du programme Jeunes en mouvement pour l'emploi. Proposé par le ROSEPH, le projet STEP permettra à environ 200 entreprises d'accueillir des étudiants finissant leur parcours de formation au cégep pour un stage d'une durée de 6 à 12 semaines.
  - En novembre 2020, le Ministère a fourni une aide de 15 M\$ pour assurer une prestation de services des ressources spécialisées en développement de l'employabilité qui soit de qualité et sécuritaire. Dans le contexte de la crise sanitaire, des organismes ont ainsi été en mesure de se procurer de l'équipement de protection ou encore de réaménager leurs locaux afin que les consignes sanitaires puissent être respectées.
  - En décembre 2020, le Ministère a annoncé l'attribution d'une somme de 10 M\$ pour quatre mesures destinées à soutenir la santé mentale des travailleurs, des chômeurs, des chercheurs d'emploi et des personnes handicapées engagées dans un processus d'intégration ou de maintien en emploi.
- Ainsi, environ 10 000 salariés qui sont visés par un licenciement collectif et qui seront confiés à un comité d'aide au reclassement auront accès à du soutien en santé mentale grâce à un investissement de 4 millions de dollars.
  - Une autre somme de 4 M\$ permettra à près de 200 entreprises de mettre en place un soutien de type programme d'aide aux employés. Les travailleurs qui n'ont accès ni à un tel programme ni à un régime d'assurance collective pourraient ainsi recevoir ce soutien de la part de leur employeur afin, notamment, d'avoir recours aux services d'un professionnel externe en santé mentale.
  - Un nouveau projet doté d'un budget de 1 M\$ servira également à former au moins 150 professionnels parmi les conseillers en emploi, les agents d'intégration en emploi et les conseillers en orientation des 24 organismes membres du ROSEPH. Cette formation leur permettra d'intervenir plus efficacement et adéquatement auprès des personnes présentant des problèmes de santé mentale, tant dans leur parcours menant à un emploi que dans leur maintien en emploi.
  - Enfin, 1 million de dollars supplémentaires seront versés aux services spécialisés en emploi afin de financer 430 nouvelles participations pour des personnes handicapées qui sont prêtes à entreprendre un parcours menant à un emploi. Elles pourront ainsi être accompagnées dans leur démarche, et ce, dans toutes les régions. Le but est de favoriser leur intégration dans le marché du travail.

## SOLIDARITÉ SOCIALE

- Plusieurs mesures ont été mises en œuvre à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021 afin d'accroître le revenu disponible de l'ensemble des prestataires de l'assistance sociale.
  - Les prestations mensuelles versées dans le cadre des programmes d'assistance sociale ont été indexées de 1,26 %.
  - Des bonifications ont également été apportées aux prestations de base des programmes d'assistance sociale, comme le prévoit le Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023.
  - Des mesures ont été mises en place pour les personnes devenant inadmissibles à un programme d'assistance sociale en raison du fait qu'elles ont reçu des sommes d'argent des programmes fédéraux dans le contexte de l'urgence sanitaire liée à la pandémie. Ces personnes pourront conserver l'accès au carnet de réclamation. De plus, afin de permettre aux prestataires du Programme de solidarité sociale d'avoir accès à l'ajustement de la prestation bonifiée et de conserver la possibilité d'être admissibles au PRB à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, les mois pour lesquels seul un carnet de réclamation leur est accordé seront comptabilisés.
- En mars 2021, le Ministère a annoncé que les prestataires des programmes d'assistance sociale pour qui l'obtention du vaccin contre la COVID-19 engendrera des frais de transport pourront se faire rembourser ces frais. Cette mesure permet de favoriser un plus grand accès des prestataires à la campagne de vaccination.

## RESSOURCES HUMAINES

- La Direction générale des ressources humaines du Ministère a transmis un courriel à l'ensemble des gestionnaires afin de les inviter à s'impliquer dans l'intégration en emploi d'une personne handicapée grâce au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). De plus, les 10 projets présentés en 2020-2021 par le Ministère pour l'année 2021-2022 dans le cadre du PDEIPH ont tous été acceptés. Huit de ces projets bénéficieront d'un financement (salaires et avantages sociaux) par le SCT.
- Une action a été ajoutée dans le Plan directeur en gestion des ressources humaines 2019-2023 pour développer et mettre en œuvre, d'ici mars 2023, une stratégie favorisant un milieu de travail inclusif. Cette action consiste à élaborer un plan d'action qui permettra au Ministère d'être reconnu comme étant un employeur inclusif, ce qui augmentera son attractivité auprès de différents groupes, notamment celui des personnes handicapées et celui des minorités visibles et ethniques.

## ACTION COMMUNAUTAIRE

- Dans le cadre de la mesure 11.1 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020, le Ministère a reçu en octobre 2020 le rapport *Étude visant l'estimation des frais supplémentaires se rattachant aux incapacités des membres, employés ou bénévoles des organismes communautaires*. Cette recherche a permis d'atteindre deux des trois objectifs de la mesure, soit analyser les besoins des organismes communautaires relativement aux frais supplémentaires se rattachant aux incapacités de leurs membres, employés ou bénévoles, et estimer les sommes qui pourraient être nécessaires pour répondre à ces besoins. En ce qui concerne le troisième objectif, soit l'évaluation des moyens appropriés pour compenser ces frais supplémentaires encourus par les organismes communautaires, les travaux d'élaboration du Plan d'action gouvernemental en action communautaire (PAGAC) ont été l'occasion, pour le Ministère et l'OPHQ, de faire cette estimation et de concevoir une mesure de compensation. Les travaux d'élaboration du PAGAC se poursuivent.

## DIVERS

- Un mot de la sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été publié dans une actualité intranet afin de souligner la 24<sup>e</sup> édition de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui s'est déroulée du 1<sup>er</sup> au 7 juin 2020.
- Des représentants du Ministère ont pris part à deux formations offertes par l'OPHQ. La première portait sur l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et la deuxième portait sur la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.



# MISE EN ŒUVRE

## DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées vise à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leurs relations avec l'État. Son but précis est l'instauration, au sein de l'Administration, de toutes les conditions qui permettront à ces personnes d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Afin d'atteindre cet objectif, cette politique propose deux grandes orientations qui doivent guider les ministères et les organismes dans sa mise en œuvre :

- prendre les mesures nécessaires pour que toute personne qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public;
- entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire d'éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

En vertu de cette politique, les ministères et les organismes doivent rendre compte, dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées ou dans le bilan annuel de ce plan, du nombre de plaintes reçues relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public. Ils doivent également faire état des mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ces documents et à ces services.

### PLAINTES ADRESSÉES AU MINISTÈRE

En 2020-2021, le nombre de plaintes adressées au Ministère par des personnes handicapées s'élève à 14, soit 10 plaintes de moins que l'année précédente.

- Une plainte a été reçue en lien avec l'accessibilité des points de service et de l'information.
  - Une personne non voyante s'est plainte de ne pas pouvoir utiliser le site Espace client, car ce site exige une image pour s'identifier. Cette exigence provient de clicSÉCUR. Il existe cependant une autre option possible pour les personnes non voyantes.
- 13 plaintes ont été reçues en lien avec la solidarité sociale.
  - Des plaignants demandaient une allocation distincte pour la clientèle ayant un handicap et des limitations permanentes afin de pouvoir bénéficier d'un montant de prestation supérieur. Ils demandaient aussi la hausse du montant d'avoir liquide permis mensuellement par l'aide financière de dernier recours.

## MESURES D'ACCOMMODEMENT PRISES PAR LE MINISTÈRE

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, le Ministère a mis en œuvre diverses mesures d'accommodement portant sur l'accessibilité aux documents, aux services et aux communications.

### Mesures particulières

- Le système ATS (appareil de télécommunication pour personnes sourdes) est disponible en tout temps.
  - Une utilisation du système ATS a été faite par les centres de relations avec la clientèle de Services Québec en 2020-2021.
  - Aucune dépense n'a été encourue en 2020-2021, les dépenses antérieures étant liées à l'achat d'appareils permettant d'assurer le service et l'amortissement des achats.
- La clientèle des unités de la Direction des Centres de contacts spécialisés utilise les services de relais offerts aux personnes sourdes ou malentendantes et à celles atteintes d'un trouble de la parole. Ces services sont offerts par les fournisseurs de services de télécommunication. Lorsque la situation le requiert, du personnel qualifié sert d'intermédiaire pour permettre la communication entre le client du Ministère et l'agent qui dispense la prestation de services.
- Le Ministère n'a pas reçu de demandes en 2020-2021 pour produire des documents en médias adaptés (braille, mode audio, langue des signes québécoise et gros caractères).
- Une demande d'une personne handicapée a toutefois été traitée afin de convertir un document Word en PDF dynamique.

### Mesures proactives

- Tout client du Centre de communication avec la clientèle peut ajouter une procuration active à son dossier, ce qui permet au personnel de communiquer avec la personne désignée pour agir au nom du client auprès du Ministère, et ce, afin de faciliter la communication auprès de clients aux prises avec certains types de handicap. En effet, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, un renseignement personnel

est confidentiel, sauf si la personne concernée en autorise la communication. Ainsi, une personne handicapée peut désigner une personne de son choix et autoriser le Ministère à communiquer à la personne désignée les renseignements qu'il détient afin de traiter son dossier.

- Lorsqu'il est nécessaire que les moyens d'évaluation mis en place dans le cadre d'une démarche de qualification professionnelle obligatoire soient adaptés, les agents du Centre administratif de la qualification professionnelle informent la clientèle de la possibilité d'adapter les moyens d'évaluation. À titre d'exemple, une personne ayant des difficultés de lecture peut demander, en remplissant un formulaire, l'adaptation de la séance d'examen. Les centres d'examen, eux, administrent la séance en présence de la clientèle.
- Le Ministère optimise l'accessibilité de l'information sur ses sites Web en diffusant les contenus en format HTML (pages Web) plutôt que sous forme de fichiers téléchargeables (PDF, Excel, etc.).
- Pour ce qui est des formulaires administratifs, lorsque de nouvelles demandes sont faites, le standard de travail actuel prévoit que ces documents respectent le niveau 1 (demandé par l'OPHQ), sans que le client en fasse la demande expresse.
- Afin de renforcer la prise en compte de l'accessibilité des contenus diffusés sur le Web dans les pratiques du personnel, un plan de communication interne sera mis en œuvre à compter de l'automne 2021. Les stratégies proposées visent une meilleure connaissance des règles d'accessibilité par les employés du Ministère afin que les contenus diffusés sur le Web soient conformes au standard d'accessibilité Web du gouvernement du Québec. Ce plan prévoit notamment l'envoi de messages de sensibilisation aux gestionnaires et au personnel du Ministère.
- Le Directeur de l'état civil a poursuivi le maintien de toutes les conditions nécessaires pour que les contenus de son site Internet et de ses services en ligne soient conformes aux standards d'accessibilité.

