



Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

**Plan d'action 2010-2012
à l'égard des personnes handicapées**

Direction des ressources humaines
Décembre 2010

Ministère du Développement économique,
de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)

Table des matières

1. Contexte	6
2. Objectif	6
3. Portrait de l'organisation	7
Les clients et les partenaires	7
Services à la population	7
Les employés	7
Engagement du Ministère	8
4. Mesures prises au cours de la dernière année	8
Communications : sites Internet et intranet du Ministère et documentation écrite	8
Utilisation des outils de travail	9
Réalizations de mesures qui n'étaient pas inscrites au Plan d'action 2008-2010	9
5. Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	10
Accès physique	10
PDEIPH (Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées)	11
Objectifs prévus pour 2010-2012	12
Diffusion	17
Suivi	17
Consultations	17
ANNEXE Suivi du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2010	19



I. Contexte

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a été modifiée substantiellement le 17 décembre 2004. Parmi les dispositions prévues, l'article 61.1 de la Loi édictait que les ministères et organismes de 50 employés et plus devaient produire et rendre public un plan d'action annuel concernant les personnes handicapées. Le plan d'action devait établir la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions du ministère ou de l'organisme et décrire les mesures prises afin de réduire ces obstacles. Le premier plan d'action du Ministère a été déposé le 1^{er} février 2008 et il couvrait la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2010.

2. Objectif

L'objectif ciblé par la Loi est de réduire les difficultés d'accès aux services offerts à la population ainsi qu'aux employés du Ministère. Ce deuxième plan d'action s'inscrit donc dans cette perspective et il vise à établir le bilan des actions entreprises au cours des deux dernières années. Il établit également les mesures qui seront privilégiées par le MDEIE à cet égard au cours des deux prochaines années. Afin de faciliter la réalisation de ce plan d'action, une coordonnatrice aux personnes handicapées a été désignée au sein du Ministère. Il s'agit de M^{me} Carolle Boivin, conseillère en ressources humaines à la Direction des ressources humaines.



3. Portrait de l'organisation

Les clients et les partenaires

La clientèle du Ministère est essentiellement constituée d'entreprises (privées et coopératives), d'entrepreneurs, d'acteurs économiques, d'universités et de centres de recherche.

Afin de réaliser ses mandats et d'assumer ses responsabilités, le Ministère travaille en association avec ses partenaires qui complètent ses actions et en prolongent ainsi l'effet.

Services à la population

Les services rendus directement à la population visent des personnes très ciblées, à savoir les dirigeants d'entreprises qui se prévalent de programmes administrés par le Ministère ou qui ont besoin de ses services. Ce sont surtout les employés du Ministère qui se déplacent pour rencontrer ces personnes, et rarement l'inverse. Néanmoins, le Ministère doit demeurer vigilant par rapport à l'accessibilité des différents services offerts à cette clientèle particulière.

Les employés

Actuellement, le Ministère compte environ 900 employés. Le taux de représentativité des personnes handicapées au sein du Ministère a progressé à 1,12 % en date d'avril 2010 comparativement à un taux de 0,9 % au mois de décembre 2008. On peut donc constater une hausse de la représentativité des personnes handicapées au sein du Ministère.



Engagement du Ministère

En concordance avec notre Déclaration de services aux citoyens, notre planification stratégique et notre plan d'action en développement durable, nous nous engageons, par ce plan d'action, à offrir des services accessibles et à favoriser l'intégration des personnes handicapées. Par conséquent, le Ministère s'engage à ce que les services offerts aux personnes handicapées soient dispensés par un personnel courtois, professionnel et respectueux. Nous reconnaissons aussi l'importance des demandes soumises par les personnes vivant avec un handicap et, par conséquent, nous souhaitons y répondre de façon rigoureuse. En ce sens, nous nous engageons à tenir compte des commentaires reçus relativement aux services offerts afin d'améliorer ceux-ci.

4. Mesures prises au cours de la dernière année

Le suivi détaillé du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2010 est présenté en annexe de ce document.

Communications : sites Internet et intranet du Ministère et documentation écrite

Une politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services a été adoptée en décembre 2006. Elle visait à doter les ministères et les organismes publics de mesures d'accommodement afin de permettre aux personnes handicapées un meilleur accès à l'éventail des services offerts au public ainsi qu'aux documents mis à sa disposition.

Les normes gouvernementales d'accessibilité sont appliquées. Le Ministère a procédé à la refonte de son site Web en conformité avec les normes d'accessibilité (W3C). La refonte complète devrait être terminée d'ici décembre 2010. Aucune plainte concernant le site Web n'a été répertoriée au cours des deux dernières années et aucune demande d'adaptation de documents n'a été présentée à la Direction des communications au cours de la même période.

Utilisation des outils de travail

Le gestionnaire de courrier électronique utilisé par le Ministère n'était pas toujours adapté aux besoins particuliers de tous ses utilisateurs. Depuis, le Ministère s'est assuré que les employés qui ont un handicap les empêchant d'utiliser adéquatement ce logiciel recevront l'aide appropriée au moment de la réception des courriels. Aucune plainte n'a été formulée au Ministère à cet égard.

Réalisations de mesures qui n'étaient pas inscrites au Plan d'action 2008-2010

- Le Ministère a procédé, en décembre 2009, à l'intégration du système de reconnaissance vocale pour le système téléphonique. Cela permet, entre autres, de faciliter l'accès aux services aux personnes handicapées ainsi qu'à tout employé du Ministère.
- En octobre 2009, le Ministère a également acquis des télécommandes qui permettent l'ouverture automatique de la porte du stationnement. Cette acquisition permet un accès plus facile à l'édifice, notamment pour les employés handicapés.
- En octobre 2009, la direction des ressources matérielles a réalisé l'adaptation d'un poste de travail afin d'accueillir une stagiaire dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).
- En décembre 2009, le Ministère a effectué l'achat d'un lève-personne afin de permettre à une stagiaire du PDEIPH de demeurer en service au sein du Ministère.
- Depuis 2009, plusieurs modifications ont été réalisées ou sont en cours de réalisation dans les édifices du 710, place D'Youville à Québec et du 1055, boul. Vachon Nord à Sainte-Marie afin de se conformer aux normes d'accessibilité universelle.



5. Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Les principales interventions du Ministère impliquant des interactions avec le public sont réalisées auprès des différents acteurs des domaines économique, scientifique, social et culturel. Au cours de ces rencontres, ce sont les employés du MDEIE qui sont généralement appelés à se déplacer. Le Ministère est également responsable de différentes mesures fiscales qui lui permettent de travailler à la réalisation de sa mission. Ainsi, au regard de la prestation de services du Ministère, la notion d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées n'intervient généralement pas.

Accès physique

Le MDEIE compte trois bureaux principaux dont deux sont situés à Québec et un à Montréal. Plusieurs directions régionales (17) sont présentes sur le territoire québécois et plusieurs délégations (21) sont localisées partout à travers le monde (Paris, Londres, Tokyo, etc.). Tel que prévu au Plan d'action 2008-2010, un inventaire a été réalisé à l'été 2009 afin de mieux répertorier les obstacles physiques présents dans les différents bureaux du Ministère au Québec. La Société immobilière du Québec (SIQ), à titre de propriétaire des locaux occupés par le Ministère, a été saisie des résultats de l'inventaire réalisé. Parmi les éléments soulevés au cours de cette opération, certains ont été reconnus comme prioritaires pour 2010-2012, soit la rampe d'accès au 710, place D'Youville à Québec et l'accès aux toilettes de ce même immeuble. Des mesures seront donc prises afin de réduire les obstacles que les personnes handicapées sont susceptibles de rencontrer dans les bureaux du Ministère.



PDEIPH (Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées)

Le Ministère utilise déjà le potentiel du programme afin d'encourager l'embauche des personnes handicapées dans ses différentes directions. En effet, au cours des dernières années, au moins un stagiaire a été embauché à titre d'employé occasionnel pour occuper un emploi en raison du PDEIPH. De plus, une autre stagiaire vient de faire son entrée au Ministère. Une demande de stage a également été acceptée par le CSPQ; elle prévoit l'embauche d'une agente de secrétariat afin de remplacer une personne dont le départ à la retraite est prévu en 2011.

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées fait également l'objet d'une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires du Ministère afin de promouvoir le programme et de favoriser le recours aux employés présentant des handicaps. Nous sommes convaincus que la participation des stagiaires du programme à cet exercice permettra de mieux le faire connaître aux gestionnaires du Ministère, et nous comptons sur leur collaboration active pour promouvoir le programme.

Objectifs prévus pour 2010-2012

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue
1. Les sites Internet du Ministère répondent aux critères d'accessibilité reconnus	Poursuivre les efforts pour répondre adéquatement aux demandes des utilisateurs Web du Ministère	Que le site Web du Ministère soit conforme aux normes d'accessibilité gouvernementale Nombre de plaintes reçues concernant les sites Internet Nombre de modifications réalisées pour répondre aux plaintes reçues	Direction des services à la clientèle.	2010-2011 et 2011-2012
2. Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le Ministère dans une version accessible aux personnes handicapées	Assurer un service <i>ad hoc</i> aux personnes demandant la conversion en version braille ou en version audio de la documentation imprimée produite par le Ministère	Nombre de demandes reçues concernant la production d'un document adapté Nombre de demandes qui ont reçu une réponse	Direction des services à la clientèle Sous réserve des technologies et des budgets disponibles à cet effet	2010-2011 et 2011-2012

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue
3. S'assurer que les employés présentant un handicap peuvent utiliser les outils de travail de façon efficace	Adapter les outils de travail afin de répondre aux besoins des employés présentant un handicap	Nombre de demandes de mesures de soutien reçues concernant les outils de travail Nombre de mesures de soutien fournies	Direction des ressources informationnelles.	2010-2011 et 2011-2012
4. Favoriser l'achat ou la location de biens et de services adaptés pour les personnes handicapées	Dans les processus d'approvisionnement, dans le cas de l'achat ou de la location de biens et de services, tenir compte de leur accessibilité aux personnes handicapées	Avoir sensibilisé les directions responsables de l'approvisionnement matériel du Ministère Avoir répondu aux demandes d'adaptation ergonomique des postes de travail des personnes handicapées	Direction des ressources humaines	2010-2011 et 2011-2012
5. Favoriser l'embauche de personnes handicapées au Ministère	Embaucher des personnes handicapées à des postes occasionnels et permanents	Représentativité des personnes déclarées handicapées dans l'effectif du Ministère	Direction des ressources humaines	2010-2011 et 2011-2012

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue
6. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires du Ministère	Nombre de personnes embauchées en application du PDEIPH	Direction des ressources humaines	2010-2011 et 2011-2012
7. Avoir des immeubles faciles d'accès pour les employés et les clients handicapés : rampes d'accès, portes automatiques, stationnements réservés	S'assurer que les améliorations locatives soumises à la SIQ seront réalisées selon les échéanciers prévus	Problèmes décelés Problèmes résolus	Direction des ressources humaines	2010-2011 et 2011-2012 (ou selon les échéanciers prévus)
8. Les ascenseurs installés dans les endroits où le Ministère a des bureaux doivent être faciles d'utilisation pour tout le monde.	S'assurer que les améliorations locatives soumises à la SIQ seront réalisées selon les échéanciers prévus	Problèmes décelés Problèmes résolus	Direction des ressources humaines	2010-2011 et 2011-2012

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue
9. Tous les endroits où le Ministère dispose de bureaux doivent être dotés de mesures à appliquer en situation d'urgence, qui assurent la sécurité de l'ensemble de son personnel.	Le Ministère doit s'assurer que tous les endroits où il dispose de bureaux sont dotés de mesures adéquates à suivre en situation d'urgence. Par conséquent, il travaille en collaboration avec le propriétaire, responsable de la mise en place des plans d'urgence pour les étages qu'il occupe, et il participe aux exercices de simulation.	Pourcentage des endroits où le Ministère dispose de bureaux dotés de mesures d'urgence assurant la sécurité des personnes handicapées	Direction des ressources humaines	2010-2011 et 2011-2012

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue
10. Sensibiliser les employeurs au potentiel de la main-d'œuvre handicapée et les informer à propos des différentes mesures offertes aux entreprises pour soutenir l'embauche de cette main-d'œuvre	Dans le cadre des interventions auprès des employeurs, transmettre de l'information sur le potentiel de la main-d'œuvre handicapée et sur les différentes mesures offertes aux entreprises pour soutenir l'embauche de cette main-d'œuvre (Action 58 de la Stratégie nationale)	Avoir mis sur pied un document informant les employeurs Présenter le document au cours des interventions	DGAER	2010-2011 et 2011-2012
11. Sensibiliser le personnel du MDEIE ayant à accueillir des personnes handicapées qui souhaitent démarrer une entreprise	Organiser, pour une partie du personnel du MDEIE, un cours de sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées qui souhaitent démarrer une entreprise (Action 59 de la Stratégie nationale)	Avoir présenté la formation Avoir rendu la présentation disponible aux employés concernés	DGAER	2010-2011 et 2011-2012



DIFFUSION

Comme le recommande le Guide à l'intention des ministères et organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées, le plan d'action du MDEIE doit être connu du personnel du Ministère, rendu accessible au grand public et transmis à l'OPHQ. La publication du document sur l'intranet et dans le site Internet du Ministère permettra de répondre à cette exigence.

SUIVI

Ce deuxième plan d'action répond à l'obligation législative faite à tous les ministères et organismes en cette matière. Même si le Ministère offre peu de services directement à la population, comme en fait foi sa Déclaration de services aux citoyens, il a le souci d'assurer des services de qualité, notamment aux personnes handicapées.

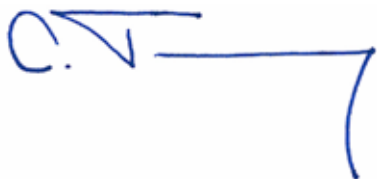
Les services offerts sont déjà, de façon générale, accessibles aux personnes ayant un handicap, et aucune plainte n'a été reçue à ce sujet. À la lumière des rencontres effectuées avec les représentants des différents secteurs (communications, ressources informationnelles, ressources matérielles, services à la clientèle), quelques lacunes ont été décelées et les premiers correctifs seront apportés au cours de la prochaine année. Le suivi de ce plan d'action permettra d'assurer une évolution constante de la qualité des services offerts par le MDEIE.

CONSULTATIONS

Afin de réaliser le deuxième plan d'action, plusieurs personnes-ressources ont été consultées afin d'établir le bilan des mesures appliquées au cours des deux dernières années, mais également afin d'établir les prochaines mesures qui seront ciblées. En effet, plusieurs personnes de la Direction des ressources informationnelles, de la Direction des services à la clientèle, de la Direction des stratégies et des communications, du Secrétariat général et du Service de l'organisation et de la gestion des espaces ont soutenu l'élaboration de ce deuxième plan d'action.

Personnes ayant contribué à la réalisation du plan d'action :

Nicole Lévesque, directrice, Direction des ressources humaines
Serge Bouchard, chef du Service de l'organisation et de la gestion des espace
Pascal Bouchard, Service de l'organisation et de la gestion des espaces
Gaétan Rhéaume, Service de l'organisation et de la gestion des espaces
Patrice Plante, Direction des stratégies et des communications
Lynda Cloutier, directrice, Direction des services à la clientèle
Georges Boulet, secrétaire général



Christyne Tremblay, sous-ministre

22 décembre 2010

ANNEXE

Suivi du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2008-2010

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue	Résultats / Commentaires
I. Les sites Internet du Ministère répondent aux critères d'accessibilité reconnus.	I.1 Participer activement à l'élaboration et à la mise en place des normes gouvernementales I.2 Poursuivre les efforts pour répondre adéquatement aux demandes des utilisateurs Web du Ministère	I.1 Conformité aux normes gouvernementales d'accessibilité aux personnes handicapées (présentement en cours d'élaboration), SGQR 008-01, 008-02, 008-03 I.2 Nombre de plaintes reçues concernant les sites Internet I.3 Nombre de modifications réalisées pour répondre aux plaintes reçues	Direction des services à la clientèle	2008-2009 et 2009-2010	En grande partie réalisé. Le site Internet sera entièrement conforme d'ici décembre 2010. Aucune plainte reçue Aucune modification réalisée à la suite d'une plainte

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue	Résultats / Commentaires
2. Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le Ministère dans une version accessible aux personnes handicapées	2.1 Assurer un service ad hoc aux personnes demandant la conversion en version braille ou en version audio de la documentation imprimée produite par le Ministère	2.1 Nombre de demandes reçues concernant la production d'un document adapté 2.2 Nombre de demandes qui ont reçu une réponse	Direction des services à la clientèle. Sous réserve d'un budget à cet effet	2009-2010	Réalisé Aucune demande reçue pour une conversion de document au cours des années 2008-2009 et 2009-2010

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue	Résultats / Commentaires
3. S'assurer que les employés présentant un handicap peuvent utiliser les outils de travail de façon efficace	3.1 Adapter les outils de travail afin de répondre aux besoins des employés présentant un handicap	3.1 Nombre de demandes de mesure de soutien reçues concernant les outils de travail Nombre de mesures de soutien fournies	Direction des ressources informationnelles	2008-2009 et 2009-2010	Réalisé Deux demandes d'adaptation ont été déposées par deux nouvelles employées concernant leur poste de travail en 2009-2010. Une demande concernait l'achat de dictionnaires en format CD-ROM afin de permettre leur utilisation par l'employée. L'autre demande concernait l'adaptation du poste téléphonique par les ressources informationnelles.

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suiv	Responsables	Réalisation prévue	Résultats / Commentaires
4. Sensibiliser le personnel de première ligne aux modes de communication requis afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées	4.1 Faire connaître les modes de communication particuliers à certaines personnes	4.1 Connaissance des modes de communication	Direction des services à la clientèle	2009-2010	Non réalisé
5. Avoir des immeubles faciles d'accès pour les employés et les clients handicapés : rampes d'accès, portes automatiques, stationnements réservés	5.1 Effectuer les démarches nécessaires auprès de la SIQ afin que les situations problématiques soient corrigées 5.2 Parfaire l'inventaire relatif à l'accessibilité des lieux	5.1 Problèmes décelés 5.2 Problèmes résolus	Direction des ressources matérielles	2008-2009 et 2009-2010	Réalisé Les démarches auprès de la SIQ ont été réalisées afin que les situations jugées problématiques soient corrigées. L'inventaire relatif à l'accessibilité des lieux a été réalisé en 2009-2010.

Objectif	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue	Résultats / Commentaires
6. Avoir des bureaux faciles d'accès pour tous les employés du Ministère (espaces de travail, toilettes, portes automatiques, etc.)	6.1 Prendre en considération les besoins particuliers des personnes handicapées au moment des travaux d'aménagement des locaux. Répondre de façon ad hoc aux demandes d'adaptation des bureaux du Ministère	6.1 Problèmes décelés 6.2 Problèmes résolus	Direction des ressources matérielles	2008-2009 et 2009-2010	Réalisé Une demande a été déposée en 2009-2010 pour l'adaptation d'un poste de travail afin de permettre la libre circulation de l'employée qui se déplace en fauteuil roulant électrique. L'aménagement demandé a été réalisé.
7. Les ascenseurs installés dans les endroits où le Ministère a des bureaux doivent être faciles d'utilisation pour tout le monde.	7.1 Faire les démarches nécessaires auprès du propriétaire de l'immeuble afin que les situations jugées problématiques soient corrigées : dispositifs vocaux ou digitaux, délai d'ouverture, etc.	7.1 Problèmes décelés 7.2 Problèmes résolus	Direction des ressources matérielles	2008-2009 et 2009-2010	En partie réalisé Les problèmes soulevés ont été soulignés à la SIQ et des améliorations sont prévues en 2010-2011 et 2011-2012 (voir Plan action 2010-2012)

Objectifs	Actions retenues	Indicateurs de suivi	Responsables	Réalisation prévue	Résultats / Commentaires
8. Tous les endroits où le Ministère dispose de bureaux doivent être dotés de mesures à appliquer en situation d'urgence, qui assurent la sécurité de l'ensemble du personnel.	8.1 Le Ministère doit s'assurer que tous les endroits où il dispose de bureaux sont dotés de mesures adéquates à suivre en situation d'urgence. Par conséquent, il travaille en collaboration avec le propriétaire, responsable de la mise en place des plans d'urgence pour les étages qu'il occupe, et participe aux exercices de simulation.	8.1 Pourcentage des endroits où le Ministère dispose de bureaux dotés de mesures d'urgence assurant la sécurité des personnes handicapées	Direction des ressources humaines	2008-2009 et 2009-2010	Réalisé Tous les bureaux du MDEIE sont dotés de mesures d'urgence afin d'assurer la sécurité de l'ensemble du personnel. Les mesures d'urgence des établissements sont gérées par les intendants des édifices. Le Ministère s'assure que l'ensemble de ses employés est informé de ces mesures. Il nomme des employés responsables de l'application de ces mesures en cas de situations d'urgence.

