

UN MINISTÈRE POUR TOUS



*Bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2015 et  
plan d'action 2015-2018*

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	2
L'INTRODUCTION.....	3
LE PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS .....	4
LA MISSION.....	4
LA VISION.....	4
LES VALEURS.....	4
L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LES MANDATS.....	4
LA CLIENTÈLE .....	5
LES ENGAGEMENTS DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES.....	6
À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	6
LE GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	7
LE BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2014-2015.....	8
LES RÉALISATIONS 2014-2015 .....	9
LES MESURES POUR LES ANNÉES 2015-2018.....	10
LA PERSONNE RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	15

### L'INTRODUCTION

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1) prévoit que chaque ministère et organisme public, qui emploie un minimum de 50 personnes, élabore, adopte et rend public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activités relevant de ses attributions.

Le Plan d'action 2015-2018 à l'égard des personnes handicapées s'inscrit dans la continuité des actions entreprises par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF).

Il contient également des mesures qui s'inscrivent en cohérence avec les défis et les résultats attendus dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière*.

Ce présent document dresse un bilan des mesures prises par le MRIF au cours de l'année 2014-2015. Il présente également les mesures envisagées pour les trois prochaines années dans le but de réduire les obstacles identifiés à l'intégration des personnes handicapées.

### LE PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

#### LA MISSION

**« Promouvoir et défendre les intérêts du Québec sur le plan international, en s'assurant du respect de ses compétences et de la cohérence de l'action gouvernementale »**

Par son rôle au sein de l'appareil gouvernemental, le MRIF est appelé à coordonner l'action diplomatique du Gouvernement du Québec et celle de ses ministères et organismes sur la scène internationale.

La promotion et la défense des intérêts du Québec à l'étranger exigent une concertation étroite avec tous les partenaires gouvernementaux interpellés par les questions internationales.

#### LA VISION

**« Une diplomatie distinctive et agile pour le développement du Québec et son rayonnement »**

Le développement du Québec et l'atteinte de résultats au bénéfice des citoyens demeurent le but ultime de l'action du MRIF. Elle s'inscrit dans la poursuite de l'objectif supérieur de l'État, de façon durable et intégrée. La notoriété et le positionnement du Québec à l'étranger constituent les fondements de la vision du MRIF.

#### LES VALEURS

**« Sens de l'État – Excellence – Solidarité »**

Trois valeurs sont placées au premier plan de l'action du MRIF. Elles représentent les balises de l'organisation. Il y a d'abord le sens de l'État, dont la transparence, qui est l'apanage d'une saine gestion des ressources mises à la disposition du secteur public. Il y a également l'excellence, qui va de pair avec la rigueur, le professionnalisme et le niveau élevé de qualité des prestations. Il y a enfin la solidarité, qui vise à assurer une action marquée par la cohésion, la collaboration et le partenariat.

#### L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LES MANDATS

Le MRIF, dont le siège social est situé au 525, boulevard René-Lévesque Est, à Québec, est constitué du Bureau du sous-ministre, du sous-ministériat aux affaires bilatérales, du sous-ministériat aux politiques et affaires francophones et multilatérales, du sous-ministériat à la concertation de l'action internationale et du Protocole et de la Direction générale des services à l'organisation. Il compte également un bureau à Montréal au 380, rue Saint-Antoine Ouest.

## UN MINISTÈRE POUR TOUS

Outre son siège, le MRIF comprend 25 représentations réparties dans 14 pays.

### LES REPRÉSENTATIONS DU QUÉBEC À L'ÉTRANGER



Afin de réaliser sa mission, le MRIF :

- assure la représentation du Québec à l'étranger;
- conseille le gouvernement et développe des politiques sur toute question ayant trait aux relations internationales;
- établit et maintient les relations avec les gouvernements étrangers et les organisations internationales;
- veille à la négociation et à la mise en œuvre d'ententes internationales;
- veille aux intérêts du Québec lors de la négociation d'accords internationaux et au respect de ses engagements internationaux;
- s'assure de la mise en œuvre de la Politique internationale du Québec.

### LA CLIENTÈLE

L'essentiel des activités du MRIF concerne le Gouvernement du Québec et ses interlocuteurs étrangers tels que les missions diplomatiques, les postes consulaires et les organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales. D'autres s'adressent à des partenaires québécois, comme les organismes de coopération internationale. Des services sont enfin offerts aux citoyens, entreprises, institutions et organismes.

## LES ENGAGEMENTS DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les plans d'action réalisés expriment la volonté du MRIF de faciliter l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées.

Le Ministère s'engage à offrir aux personnes handicapées un accès à ses bureaux ainsi qu'aux ressources spécialisées et aux outils de communication adaptés à leurs besoins.

Il s'engage également à donner accès et à diffuser à tous les citoyens, incluant les personnes souffrant de handicaps, les services et les renseignements portant sur ses programmes et sur ses activités dans des modes adaptés aux besoins de la clientèle.

### LE GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018 a été confié à un groupe de travail composé d'employés du MRIF impliqués dans l'application des dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi) ainsi que du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

UNITÉS ADMINISTRATIVES	RÉPONDANTS
Direction des services en soutien au personnel	Marie-Soleil Boulet-Pruneau
Direction des ressources financières et immobilières	Isabelle Couillard
Direction de l'optimisation, du développement organisationnel et des solutions d'affaires	Pénélope Julien
Direction des services en soutien au personnel	Renée Delisle
Direction des communications et des affaires publiques	Hugo Larose
Direction des organisations internationales et des enjeux globaux	Lily Pol Neveu

## LE BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2014-2015

En application de l'article 61.1 de la Loi, le MRIF dresse un tableau des mesures prises au cours de l'année 2014-2015. Par la suite, un bilan des réalisations atteintes est présenté.

Sensibilisation			
Obstacle	Objectifs	Mesures	Résultats
Faible connaissance des difficultés que vivent les personnes handicapées	Sensibiliser le personnel	Dans le cadre de la SQPH <sup>1</sup> , faire paraître des messages dans l'intranet	Réalisée
		Dans la section « Ergonomie » de l'intranet, préciser le nom de la coordonnatrice des services aux personnes handicapées	Réalisée
	Sensibiliser les organismes	Expédier une lettre aux dirigeants des organismes sous la signature du sous-ministre	Non-réalisée

Lieux de travail			
Obstacle	Objectif	Mesure	Résultat
Neige qui encombre l'accès à l'édifice en période hivernale	Accéder à l'édifice en tout temps	Déneiger la rampe d'accès régulièrement	Non-réalisée

Embauche du personnel			
Obstacle	Objectif	Mesure	Résultat
Difficulté d'atteindre le taux de représentativité de 2 % de personnes handicapées	Favoriser l'embauche de personnes handicapées	Poursuivre la promotion du PDEIPH <sup>2</sup> auprès des gestionnaires	Réalisée

Adaptation des outils de travail			
Obstacle	Objectif	Mesure	Résultat
Non-disponibilité d'une chaise adaptée pour les personnes obèses	S'assurer que toutes les personnes souffrant d'obésité aient le matériel de bureau adapté à leur situation	Faire l'achat d'une chaise adaptée	Réalisée

<sup>1</sup> Semaine québécoise des personnes handicapées

<sup>2</sup> Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

### LES RÉALISATIONS 2014-2015

Les trois premières mesures visaient à élever le niveau de connaissance du personnel et des organismes partenaires relativement à la situation des personnes handicapées. En effet, depuis plusieurs années, le MRIF poursuit la sensibilisation auprès de ses employés. À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui s'est tenue du 1<sup>er</sup> au 7 juin 2015, des messages ont été publiés sur le site intranet :

- Une manchette annonçant le lancement de la SQPH sous le thème « Ensemble, bâtissons une société plus inclusive! »;
- Une invitation à participer au jeu-questionnaire de la SQPH pour sensibiliser le personnel à adopter des comportements plus inclusifs;
- « Des idées pour agir » : Une invitation adressée aux employés du MRIF à faire connaître leurs suggestions pour rendre l'organisation plus inclusive à l'endroit des personnes handicapées.

Le nom de la nouvelle coordonnatrice des services et du plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été ajouté dans la section Services/Ergonomie du site intranet du MRIF.

En raison de l'absence prolongée (congé de maternité) de la coordonnatrice du plan d'action 2014-2015 et d'une réorganisation administrative importante du Ministère, la troisième mesure de sensibilisation n'a pas été réalisée. Dans le cadre du prochain plan d'action, le MRIF s'engage à procéder à l'envoi d'une lettre aux organismes ciblés afin de les sensibiliser et solliciter leur engagement à l'intégration des personnes handicapées.

Pour éliminer le deuxième obstacle, le MRIF s'engageait à déneiger l'entrée principale de l'édifice. Pour des raisons hors du contrôle du Ministère, l'accès par les rampes du côté du boulevard René-Lévesque est impossible. Par contre, l'accès à l'arrière du bâtiment, sur la rue Bon-Pasteur, est accessible en tout temps pour les personnes handicapées.

Le troisième obstacle présente la difficulté du Ministère à atteindre le taux de représentativité de 2 % de personnes handicapées au sein de son personnel régulier. À ce propos, le MRIF s'est engagé à faire la promotion du programme de développement de l'employabilité pour les personnes handicapées. Au cours de l'année, tous les gestionnaires du MRIF ont été informés et ont reçu la documentation et les formulaires relatifs à des demandes de stages.

Enfin, le quatrième obstacle concernait l'achat d'une chaise adaptée pour les personnes obèses. Au printemps 2015, le Ministère a procédé à l'achat de ce matériel. Par ailleurs, la section ergonomie du site intranet invite l'ensemble du personnel dont les personnes handicapées qui nécessiteraient une adaptation de leur poste de travail à faire connaître leurs besoins en s'adressant à la coordonnatrice des services et du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

LES MESURES POUR LES ANNÉES 2015-2018

Sensibilisation					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
<b>Groupe de travail, plan d'action et activités de sensibilisation</b>					
La connaissance du personnel du MRIF au vécu et à la réalité des personnes handicapées est limitée	Poursuivre les actions du MRIF afin d'informer et de sensibiliser son personnel et les organismes partenaires à la réalité des personnes handicapées	Formation d'un groupe de travail fonctionnel	Groupe formé	Novembre 2015	DODOSA
		Nombre de rencontres du groupe de travail	Au moins deux rencontres par année	Annuel	DODOSA
		Nombre de lettre transmise aux organismes partenaires	Quatre lettres transmises, une par organisme ciblé	Annuel	DODOSA
		Adoption et diffusion dans l'intranet du plan d'action	Plan d'action adopté et diffusé	Décembre 2015	DODOSA
		Progression du taux de consultation du plan d'action sur l'intranet par les employés du MRIF	33 % plus de consultations que la période précédente	Annuel	DODOSA, DCAP
		Nombre d'activités de sensibilisation à l'occasion de la SQPH	Au moins une activité de sensibilisation	Annuel (juin)	DODOSA, DCAP
		Nombre de capsules d'information et de sensibilisation du personnel diffusées dans l'intranet	Au moins deux capsules diffusées dans l'intranet, notamment lors de la SQPH et de la journée internationale, le 3 décembre	Annuel (juin et décembre)	DODOSA, DCAP
		Publication dans l'intranet du « Guide : un ministère pour TOUS »	Guide adopté et diffusé	Juin 2016	DODOSA, DCAP

Intégration					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
<b>Embauche et gestion des ressources humaines</b>					
Au 1 <sup>er</sup> avril 2015, le degré de représentativité des personnes handicapées au regard de l'effectif du MRIF était de 1,1 %, alors que la cible à atteindre est de 2 %	Accroître la représentativité des personnes handicapées par l'entremise de mesures favorisant l'embauche et le maintien en emploi notamment, par la présentation prioritaire, au moment de la dotation, des candidatures de personnes handicapées qualifiées	Nombre de personnes handicapées embauchées	Au moins une personne handicapée embauchée	Annuel	DSSP
		Taux de représentativité des personnes handicapées au MRIF	2 % de personnes handicapées	Annuel	DSSP
	Informar les gestionnaires de l'existence du PDEIPH	Nombre d'actions de promotion réalisées	Au moins une action de promotion réalisée	Annuel	DSSP
<b>Intégration à l'emploi</b>					
Les équipes de travail et les gestionnaires ne sont pas outillés adéquatement pour accueillir des personnes handicapées	Rendre disponible aux personnes handicapées, au besoin, un plan d'intégration à l'emploi personnalisé afin d'assurer un environnement de travail adéquat	Proportion des personnes handicapées bénéficiant d'un plan d'intégration/mesures à l'emploi personnalisées	100 % des personnes handicapées ont bénéficié d'un plan d'intégration personnalisé	Annuel	DSSP

Accessibilité					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
<b>Accès aux lieux<sup>3</sup></b>					
L'accès à certains lieux du MRIF est difficile	Évaluer les espaces et les postes afin de les adapter aux besoins des personnes handicapées	Production d'un rapport d'évaluation par l'IRD PQ <sup>4</sup>	Rapport de l'IRD PQ produit et soumis aux autorités du MRIF	Novembre 2016	DRFI
	Adapter les espaces conformément aux recommandations du rapport d'évaluation de l'IRD PQ	Nombre d'espaces adaptés	100 % des espaces adaptés	Novembre 2017	DRFI
Les procédures d'urgence et d'évacuation de l'édifice du MRIF ne sont pas toutes adaptées aux personnes handicapées	S'assurer que les mesures d'urgence et d'évacuation actuellement en vigueur sont conformes et adaptées à la situation des personnes handicapées	Production d'un rapport d'évaluation par l'IRD PQ	Rapport de l'IRD PQ produit et soumis aux autorités du MRIF	Novembre 2016	DSSP
	Selon les recommandations de l'IRD PQ, se doter de mesures tenant compte de la situation des personnes handicapées	Nombre de mesures adoptées	100 % des mesures ciblées adoptées	Novembre 2017	DSSP
		Nombre de personnes accompagnatrices et de personnes handicapées rencontrées	100 % des personnes accompagnatrices et des personnes handicapées rencontrées afin d'expliquer les mesures d'urgence et d'évacuation	Novembre 2017	DSSP
<b>Accès à l'information</b>					
L'information, les documents Web et les services du MRIF ne sont pas tous adaptés et faciles d'accès aux citoyens et aux personnes handicapées qui travaillent au MRIF (article 26.5 de la Loi)	S'assurer de la conformité au standard sur l'accessibilité de toute l'information et de tous les documents Web (intranet et Internet)	Nombre de publications et de documents accessibles	100 % des documents PDF téléchargeables rendus accessibles  100 % des documents Word, Excel et PowerPoint convertis en PDF accessibles <sup>56</sup>	Annuel	DCAP

<sup>3</sup> Les recommandations sur l'accessibilité à l'immeuble qui se retrouveront dans le rapport de l'IRD PQ s'appliqueront, le cas échéant, uniquement aux espaces loués par le MRIF

<sup>4</sup> L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

<sup>5</sup> Eu égard au respect des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

<sup>6</sup> Une offre d'assistance est offerte pour les situations où les publications ne seraient pas accessibles

Autonomie					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
<b>Équipement et matériel</b>					
Les outils de travail et l'équipement utilisés dans les bureaux ne sont pas tous adaptés aux besoins des personnes handicapées	Mettre aux normes les postes de travail et procurer aux personnes handicapées des outils appropriés à leurs besoins	Production d'un rapport d'évaluation de l'IRDPQ	Rapport de l'IRDPQ produit et soumis aux autorités du MRIF	Novembre 2016	DRFI
		Proportion de l'équipement et du matériel	100 % des outils et des équipements sont adaptés	Novembre 2017	DRFI
		Nombre de capsules d'information publiées dans l'intranet	Une capsule d'information publiée en permanence dans l'intranet	Annuel (Juin)	DSSP
<b>Biens et services</b>					
Les biens et les services acquis et loués ne tiennent pas toujours compte de leur accessibilité aux personnes handicapées (article 61.3 Loi)	Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'achat et de la location des biens et services	Nombre de biens et de services répondant aux exigences de la Loi	100 % des biens et des services respectent la Loi	Novembre 2016	DRFI

Respect des droits					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
<b>Gestion des droits - Identification systématique des obstacles</b>					
Les services du Ministère ne répondent pas toujours aux besoins des citoyens et des personnes handicapées qui travaillent au MRIF	Tenir compte de la situation des citoyens	Nombre de plaintes	100 % des plaintes reçues traitées	Annuel	DODOSA, DCAP, DSSP
	Tenir compte de la situation des personnes handicapées qui travaillent au MRIF	Nombre de plaintes	100 % des plaintes reçues traitées	Annuel	DODOSA, DCAP, DSSP

Respect des engagements					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
<b>Gestion des engagements</b>					
Le MRIF n'est pas suffisamment impliqué dans la réalisation du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) qui vise à favoriser la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i>	Favoriser la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations unies	Nombre de partenariats et d'échanges favorisés	Au moins un partenariat ou un échange	Annuel	DOIEG

LA PERSONNE RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q.,c. E-20.1), le MRIF désigne à titre de coordonnatrice des services et du plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Madame Pénélope Julien  
Conseillère en développement  
Direction de l'optimisation, du développement organisationnel et des solutions d'affaires  
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5R9  
Courriel : [penelope.julien@mri.gouv.qc.ca](mailto:penelope.julien@mri.gouv.qc.ca)