

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la planification, en collaboration avec les secteurs et autres directions du Ministère. Ce plan a été préparé en conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

Conformément à l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20), le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles désigne à titre de coordonnatrice des services et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Marie-Josée Roy
Direction de la planification
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifce Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 3.01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

POUR NOUS JOINDRE

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

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifce Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 864-9191

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 800 227-5968

Ce plan d'action a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

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, 2013
ISBN Version électronique 978-2-550-68763-4

©Gouvernement du Québec – 2013
Tous droits réservés pour tous pays

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| LISTE DES ACRONYMES | 4 |
| INTRODUCTION | 5 |
| 1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION | 6 |
| 1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION | 6 |
| 1.1.1 Mission | 6 |
| 1.1.2 Vision | 6 |
| 1.1.3 Domaines d'intervention | 6 |
| 1.2 Structure administrative | 7 |
| 1.3 Lois et règlements | 7 |
| 1.4 Services à la clientèle | 8 |
| 1.4.1 Déclaration de services à la clientèle..... | 8 |
| 1.4.2 Les services du Ministère | 8 |
| 2. ENGAGEMENT DU MINISTÈRE À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES | 9 |
| 2.1 Valeurs | 9 |
| 3. RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION | 9 |
| 4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE | 17 |
| 4.1 Programme d'accès à l'égalité en emploi et Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées | 17 |
| 4.2 Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées | 17 |
| 4.3 Politique gouvernementale <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i> | 18 |
| 5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2013-2014 | 26 |
| 6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2013-2014 | 26 |
| | |
| BILAN DU PLAN D'ACTION 2011-2013 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES | 10 |
| PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2013-2014 | 19 |
| | |
| ANNEXE I | 27 |

LISTE DES ACRONYMES

| | |
|--------|---|
| ATS | Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes |
| DAPC | Direction des affaires publiques et des communications |
| DGF | Direction générale de la francisation |
| DGIRI | Direction générale de l'intégration et des relations interculturelles |
| DRH | Direction des ressources humaines |
| DRFM | Direction des ressources financières et matérielles |
| IRD PQ | Institut de réadaptation en déficience physique du Québec |
| OPHQ | Office des personnes handicapées du Québec |
| PDEIPH | Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées |
| PILI | Programme d'intégration linguistique des nouveaux arrivants |
| WAI | <i>Web accessibility initiative</i> |

INTRODUCTION

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1), sanctionnée le 17 décembre 2004, chaque ministère a la responsabilité d'adopter un plan d'action annuel :

[...] identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles participe pleinement et activement à l'intégration des personnes handicapées. À cette fin, il a élaboré quatre plans d'action jusqu'à présent auxquels sont assortis leurs bilans respectifs. Les documents faisant état de ces travaux ont été déposés à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et dans le site Internet du Ministère. Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

L'élimination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées clientes ou employées du Ministère est l'orientation générale du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014*.

Le Plan d'action 2013-2014 est également l'occasion pour le Ministère de rendre compte des actions qu'il mène en vue de respecter ses engagements au regard des stratégies, des programmes et des plans gouvernementaux suivants : *l'Accès à l'égalité en emploi*, la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, *l'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION¹

1.1.1 Mission

Promouvoir l'immigration; sélectionner des personnes immigrantes; soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

1.1.2 Vision

Un ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec.

1.1.3 Domaines d'intervention

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de la capacité d'accueil;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- Favorise l'établissement, l'intégration linguistique et sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation;
- Offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics;

¹ MICC, *Plan stratégique 2012-2016 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [En ligne] : www.micc.gouv.qc.ca/fr/publications/publications-administratives/plans-strategiques.html.

1.2 STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère comprend trois secteurs d'activité : Immigration, Francisation et Intégration ainsi qu'Administration et Transformation. Le Secrétariat à la politique linguistique est également sous la responsabilité administrative du Ministère.

L'organigramme du Ministère est disponible au :

www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/structure-administrative.html

1.3 LOIS ET RÈGLEMENTS²

L'application des lois et règlements relatifs à l'immigration et à la Charte de la langue française relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et ministre responsable de la Charte de la langue française :

Immigration et communautés culturelles

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2);
 - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r.0.1);
 - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r.1);
 - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r.2);
 - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (chapitre I-0.2, r.3);
 - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r.4);
 - Règlement sur les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r.5);
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1);
 - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre 16.1, r.1);
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1).

Charte de la langue française

- Charte de la langue française (chapitre C-11);
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (chapitre C-11, r.1);
- Décret concernant l'application de l'article 86.1 de la Charte de la langue française aux anglophones du Nouveau-Brunswick (chapitre C-11, r.2);
- Règlement sur les critères et la pondération applicables pour la prise en compte de l'enseignement en anglais reçu dans un établissement privé non agréé aux fins de subventions (chapitre C-11, r.2.1);

² MICC, *Lois et règlements*, 2013, [En ligne] : www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/lois-reglements.html.

- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (chapitre C-11, r.3);
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (chapitre C-11, r.4);
- Règlement concernant la demande de recevoir l'enseignement en anglais (chapitre C-11, r.5);
- Règlement sur l'exemption de l'application du premier alinéa de l'article 72 de la Charte de la langue française qui peut être accordée aux enfants présentant des difficultés graves d'apprentissage (chapitre C-11, r.6);
- Règlement sur l'exemption de l'application du premier alinéa de l'article 72 de la Charte de la langue française qui peut être accordée aux enfants séjournant au Québec de façon temporaire (chapitre C-11, r.7);
- Règlement sur la langue d'enseignement des enfants qui résident ou ont résidé dans une réserve indienne (chapitre C-11, r.8);
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (chapitre C-11, r.9);
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (chapitre C-11, r.10);
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (chapitre C-11, r.11);
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (chapitre C-11, r.12).

1.4 SERVICES À LA CLIENTÈLE

1.4.1 Déclaration de services à la clientèle

Le Ministère rend publique sa *Déclaration de services à la clientèle*³. Les engagements contenus dans cette déclaration témoignent de la volonté du Ministère d'offrir à sa clientèle des services de qualité.

La déclaration précise la vision, la mission, les valeurs et les principaux services offerts à la clientèle. Elle contient 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.

1.4.2 Les services du Ministère

Le Ministère offre, en étroite collaboration avec ses partenaires, de nombreux services à sa clientèle (voir Annexe 1) et conclut des ententes de partenariat avec des ministères et des organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif. Le Plan 2013-2014 concerne donc, non seulement les activités et services directement offerts par le Ministère, mais également ceux dont la prestation relève des partenaires.

³ MICC, 2013, *Déclaration de services à la clientèle*, [En ligne] : www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html.

2. ENGAGEMENT DU MINISTÈRE À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

2.1 VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*⁴, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*⁵ qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission et notamment dans ses relations avec les personnes handicapées. Ces valeurs – la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service – sont à la base des actions menées par le Ministère à l'égard des personnes handicapées.

3. RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à la Direction de la planification du secteur Administration et Transformation.

La Direction de la planification s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan du Plan d'action 2011-2013 en collaboration avec les unités administratives responsables de mesures;
- Consulter les unités administratives pour l'élaboration du Plan d'action 2013-2014, plus précisément pour actualiser et bonifier les mesures existantes et en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2013-2014 et le soumettre pour approbation aux autorités ministérielles;
- Transmettre le Plan d'action 2013-2014 à l'Office des personnes handicapées du Québec et le diffuser dans les sites Web du Ministère.

⁴ Secrétariat du Conseil du trésor, 2002, *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, [En ligne] : www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/ethique-et-valeurs/.

⁵ MICC, 2002, *Énoncé de valeurs organisationnelles*, [En ligne] : www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html.

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

Le Ministère a réalisé 13 des 18 des mesures de son Plan d'action 2011-2013 à l'égard des personnes handicapées. Parmi les cinq autres mesures, deux mesures (2.9 et 4.3) n'ont pas été mises en œuvre, car aucune demande provenant d'une personne cliente ou employée du Ministère n'a été formulée, deux autres mesures ont été partiellement réalisées, car elles ne correspondent plus aux pratiques ministérielles, et une mesure n'a pas atteint sa cible. Le bilan présente le détail de ces résultats.

| AXE 1 : L'ACCESSIBILITÉ AUX BUREAUX | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------|--|--------------------------------|
| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
| 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 hauteur pour personnes handicapées | Date de fin des travaux | Les travaux prévus ont été terminés en juin 2011. | La mesure est réalisée. |

| AXE 2 : L'ACCÈS AUX MOYENS DE COMMUNICATION, AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES | | | | |
|--|---|-------------------------|---|---|
| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
| 2.1 | Répondre aux demandes de renseignements généraux avec l'ATS | Nombre d'appels traités | Quatorze appels ont été reçus. Pour trois d'entre eux, une réponse a été donnée dans la même journée. Pour les onze autres appels, il a été impossible de contacter la personne qui n'avait pas laissé de numéro de rappel. | Le message d'accueil sera revu et il indiquera clairement l'importance de laisser un numéro de rappel pour obtenir une réponse. La mesure est reconduite pour 2013-2014. |

| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
|-----|--|----------------------------------|---|--|
| 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 | <p>Dans le cadre des services d'intégration, 42 personnes ont été accompagnées pour obtenir de l'information ou des services; le personnel s'est parfois aussi déplacé au domicile de la personne handicapée.</p> <p>Dans le cadre des services de francisation, une personne non voyante fonctionnelle a bénéficié d'un cours de français pour immigrants peu alphabétisés, au Cégep de Sainte-Foy. Elle était accompagnée de sa mère inscrite dans le même cours, qui faisait office d'aidante. Un appareil qui lui permettait de voir certains éléments d'illustration a été mis à sa disposition par l'Institut de réadaptation des déficiences physiques du Québec qui assurait aussi les services de transport adapté.</p> <p>Dans tous les secteurs du Ministère, les mécanismes sont en place pour répondre aux demandes.</p> | La mesure est reconduite pour 2013-2014. |
| 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 | <p>Dans le cadre des services d'intégration, 37 personnes ont été accompagnées.</p> <p>Aucune demande n'a été formulée pour les services de francisation.</p> <p>Dans tous les secteurs du Ministère, les mécanismes sont en place pour répondre aux demandes.</p> | La mesure est reconduite pour 2013-2014. |

| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
|-----|--|---|--|--|
| 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 | <p>Dans le cadre des services d'intégration, quelques personnes ont bénéficié d'un interprète.</p> <p>Dans le cadre des services de francisation, le Centre de la communauté sourde de Montréal offre un cours de français adapté à des personnes immigrantes malentendantes et sourdes au moyen de la langue des signes québécoise. Environ six personnes bénéficient de ces cours, à raison de 6 heures par semaine. Trois sessions sont prévues entre septembre et juin.</p> <p>Dans tous les secteurs du Ministère, les mécanismes sont en place pour répondre aux demandes.</p> | La mesure est reconduite pour 2013-2014. |
| 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 | <p>Un nouveau document fait mention de la ligne 1 800 donnant accès à l'ATS.</p> <p>Les coordonnées générales du Ministère ne sont plus ajoutées dans les documents imprimés. Une adresse Internet permet de les obtenir via les sites Web du Ministère.</p> | La mesure n'est pas reconduite pour 2013-2014. Telle que formulée, elle ne correspond plus aux pratiques ministérielles. |
| 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 <i>Apprendre le Québec</i> | Date de mise à jour | La mise à jour de l'information dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> a été réalisée en 2013. L'information est disponible dans le site Immigration-Québec. | La mesure est reconduite pour 2013-2014. |
| 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 | 50 nouvelles publications du Ministère sont disponibles en version PDF (excluant les mises à jour). | La mesure est modifiée pour 2013-2014. |
| 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 (WAI)</i> pour les personnes handicapées | Degré d'atteinte des normes de présentation de niveau 2 du WAI | Les sites Internet ministériels répondent à 75 % des normes de présentation de niveau 2 du WAI. | La mesure est réalisée. |
| 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 | Aucune plainte n'a été reçue à sujet. | La mesure est reconduite pour 2013-2014. |

AXE 3 : LES PROGRAMMES ET LES ENTENTES DE PARTENARIATS

| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
|-----|---|---|---|---|
| 3.1 | Mettre à jour et rendre disponible en ligne, le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> comportant les renseignements sur l'accessibilité physique des lieux pour les personnes à mobilité réduite | Date de mise en ligne du répertoire à jour | <p>Il n'existe pas de répertoire des partenaires en francisation. La Direction générale de la francisation (DGF) rend disponible dans le site Internet du Ministère la liste des établissements partenaires.</p> <p>La DGF inscrit les étudiantes et étudiants chez les partenaires en fonction des besoins et des caractéristiques des élèves. Les personnes handicapées sont dirigées vers les lieux de formation adaptés à leurs besoins. Il n'y a donc pas lieu d'indiquer des renseignements sur l'accessibilité physique des lieux pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Pour les services d'intégration, l'infrastructure électronique est en place pour que les directions régionales inscrivent les informations dans le répertoire.</p> | La mesure est modifiée pour 2013-2014. Telle que formulée, elle ne correspond pas aux pratiques ministérielles en francisation. |
| 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 | <p>La DGF a conçu un cours de français en ligne de stade avancé et trois modules dans des domaines professionnels qui s'inscrivent dans le cadre des standards d'accessibilité des sites Web pour les personnes handicapées.</p> <p>En ce qui a trait aux cours en classe, la DGF inscrit les étudiantes et étudiants chez les partenaires de leur choix et les personnes handicapées sont dirigées vers les lieux de formation adaptés à leurs besoins.</p> <p>Il n'existe pas de répertoire des partenaires en francisation. La DGF rend disponible dans le site Internet la liste des établissements partenaires.</p> | La mesure n'est pas reconduite pour 2013-2014. Telle que formulée, elle ne correspond plus aux pratiques ministérielles. |

| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
|-----|--|--|--|--|
| 3.3 | Sensibiliser les nouveaux organismes communautaires partenaires du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) et du Programme d'intégration linguistique des immigrants (PILI) quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées | Nombre de partenaires sensibilisés | <p>Dans le cadre du PILI, environ une centaine de mandataires du Ministère sont sensibilisés en continu à l'importance d'adapter leur service aux personnes immigrantes handicapées.</p> <p>Les organismes partenaires, offrant des services d'intégration, sont sensibilisés depuis 2007; l'accessibilité des lieux fait partie des critères de financement dans le Programme <i>Réussir l'intégration</i> (antérieurement PANA). Tous les organismes n'ont pas la possibilité d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées, mais ils doivent aiguiller les personnes vers d'autres services qui le font et qui sont inscrits dans le répertoire.</p> <p>Le Ministère vérifie l'accessibilité des bâtiments au cours de la visite de mi-année qu'il effectue dans les organismes.</p> <p>Une démarche de certification des organismes est en cours; elle inclut la vérification de l'accessibilité des locaux aux personnes handicapées.</p> <p>Les organismes sont sensibles à la question de l'accessibilité lorsqu'ils sont à la recherche de logement pour les personnes handicapées.</p> | Des modifications mineures sont apportées au libellé de la mesure pour 2013-2014. |
| 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 | L'Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées offre des cours de français adaptés à des personnes immigrantes atteintes de déficience intellectuelle, de légère à moyenne. Environ 24 personnes bénéficient annuellement de ces cours, à raison de 4 heures par semaine. Trois sessions de dix semaines sont prévues entre octobre et juin de chaque année. | La mesure est modifiée pour 2013-2014 afin d'être conforme aux pratiques ministérielles (le Ministère ne prévoit pas l'achat de places, il dirige la clientèle vers les organismes en fonction des besoins). |

AXE 4 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL

| N° | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTAT | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION DE LA MESURE | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
|-----|--|---|--|---|
| 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 (PDEIPH) et du Programme d'accès à l'égalité en emploi | Nombre de demandes de stages PDEIPH | Cinq personnes handicapées ont été embauchées à titre de stagiaires du PDEIPH. | La mesure est modifiée pour 2013-2014. |
| 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 | Une personne handicapée a été embauchée pour un poste permanent au cours de la période. Le nombre d'employés handicapés permanents est demeuré inchangé par rapport au début de la mise en œuvre du Plan d'action. Un gel d'embauche ministériel et un gel d'embauche gouvernemental ont été en vigueur à certains moments entre 2011 et 2013. Ce contexte peut en partie expliquer le fait que le Ministère n'atteint pas la cible de 10 % d'augmentation du nombre d'employés permanents handicapés. | La mesure est modifiée pour 2013-2014. |
| 4.3 | Rendre disponible, 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 | Aucune demande en ce sens n'a été déposée au cours de la période. La personne handicapée est informée dès son entrée au Ministère de la possibilité d'obtenir un plan d'intégration en emploi personnalisé. | Des modifications mineures sont apportées au libellé de la mesure pour 2013-2014. |
| 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 de capsules visuelles diffusées dans l'intranet | Nombre d'activités de sensibilisation réalisées | La Direction des ressources humaines a sensibilisé les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Une note a été transmise à cet effet. Trois capsules sur la page Actualités de l'intranet ministériel ont été diffusées dont une soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées. | La mesure est reconduite pour 2013-2014. |

**REDDITION DE COMPTES MINISTÉRIELLE POUR LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE
À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ**

| N° Mesure | OBJECTIF DE RÉDUCTION DES OBSTACLES | N° MOYEN DE MISE EN ŒUVRE | MOYEN DE MISE EN ŒUVRE | INDICATEUR DE RÉSULTATS | RÉSULTAT ATTEINT OU ÉTAT DE RÉALISATION | SUITE À DONNER (S'IL Y A LIEU) |
|--------------|---|---------------------------------|--|----------------------------|--|--|
| 0-048 | Améliorer le soutien à l'intégration scolaire et à l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des incapacités intellectuelles ou des dommages cérébraux | M-091 | Identifier les ressources existantes | s. o. | Résultat atteint | s. o. |
| | | M-092 | Établir des partenariats au besoin | s. o. | L'Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées offre des cours de français adaptés à des personnes immigrantes atteintes de déficience intellectuelle, de légère à moyenne. Environ 24 personnes bénéficient annuellement de ces cours, à raison de 4 heures par semaine. Trois sessions de dix semaines sont prévues entre octobre et juin de chaque année. | Le Ministère poursuit ses efforts afin d'améliorer le soutien à l'intégration scolaire et à l'apprentissage du français des personnes immigrantes ciblées par le moyen d'action. Pour ce faire, le secteur Francisation continue d'établir des partenariats lorsqu'il y a une demande provenant de la clientèle. |
| | | M-093 | Prévoir l'achat de places | s. o. | s. o. | Le moyen de mise en œuvre ne correspond plus aux pratiques du Ministère, il sera retiré. |
| 0-049 | Favoriser une meilleure compréhension du système de justice par les aînés, les autochtones, les immigrants, les jeunes et les personnes démunies notamment en partenariat avec des organismes | M-094 | Développer un partenariat « Nouveaux arrivants » avec le Ministère | s. o. | Réalisé en 2010. | s. o. |

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

La présente section détaille les réalisations liées aux engagements du Ministère au regard des stratégies, plans et programmes gouvernementaux liés à l'intégration des personnes handicapées à la société québécoise.

4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2013, les actions en matière d'accès à l'égalité en emploi et de développement de l'employabilité suivantes ont été réalisées :

- Les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés 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 (PDEIPH) et du Programme d'accès à l'égalité (mesure 4.1 du Plan d'action 2011-2013). Cinq personnes handicapées ont été embauchées à titre de stagiaires du PDEIPH;
- Le Ministère a poursuivi ses efforts pour favoriser l'embauche de personnes handicapées dans le cadre du Programme d'accès à l'égalité en emploi (mesure 4.2 du Plan d'action 2011-2013). Une personne handicapée a été embauchée à un poste permanent au cours de la période. En raison notamment d'un gel d'embauche ministériel et d'un gel d'embauche gouvernemental en vigueur à certains moments de la période, la cible d'augmentation de 9 % du nombre de personnes handicapées en emploi au Ministère n'a pu être atteinte. Toutefois, la cible gouvernementale (2 %) liée au taux de représentativité des personnes handicapées dans l'effectif du Ministère a été légèrement dépassée depuis les trois dernières années.

4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

La *Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, adoptée en décembre 2006, oblige les ministères et organismes publics à rendre compte des éléments suivants :

- Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :
 - La mesure 2.9 du Plan d'action 2011-2013 permet de rendre compte de cet élément. Au cours de la période visée, le Ministère n'a reçu aucune plainte concernant l'accès aux documents et aux services.

- Mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services :
 - Dans le cadre de l'axe 2 « L'accès aux moyens de communication, aux documents et aux services » du Plan d'action 2011-2013, le Ministère a mis en œuvre huit mesures d'accommodement qui ont contribué à améliorer l'accès des personnes handicapées à la documentation et aux services. Le Ministère n'a reçu aucune demande d'assistance de la part d'une personne handicapée pour remplir une demande ou un formulaire comme le prévoyait la mesure 2.3.

4.3 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

Dans le cadre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, le Ministère est responsable de quatre moyens de mise en œuvre. Le moyen d'action M-094 « Développer un partenariat *Nouveaux arrivants* » a été réalisé en 2010.

Pour la période 2011-2013, le Ministère a contribué à améliorer le soutien à l'intégration scolaire et à l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des incapacités intellectuelles ou des dommages cérébraux en réalisant les deux moyens de mise en œuvre suivants :

- Identifier les ressources pouvant offrir des cours de français adaptés (moyens de mise en œuvre M-091);
- Établir des partenariats avec les organismes afin d'offrir des cours de français adaptés à des personnes handicapées.

Le moyen d'action « Prévoir des achats de place » (M-094) ne correspond pas à la pratique ministérielle, il est donc retiré.

Enfin, le Ministère collabore également à l'exercice de reddition de comptes annuel du Plan global de mise en œuvre coordonné par l'OPHQ et émet des commentaires au regard de la version préliminaire du bilan de la politique gouvernementale.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2013-2014

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014 du Ministère comprend 24 mesures organisées en quatre axes d'intervention :

- Les lieux de services et de travail et les mesures d'urgence;
- Les moyens de communication, les documents et les services;
- Les partenaires et l'offre de services;
- La gestion des ressources humaines et la sensibilisation du personnel.

Parmi les 24 mesures, sept mesures sont nouvelles et elles portent sur des enjeux relatifs à l'intégration des personnes handicapées pour lesquels le Ministère juge important d'entreprendre des actions, notamment :

- Les mesures d'urgence;
- La gestion des partenariats;
- Les standards Web;
- L'acquisition ou la location de biens et de services adaptés.

Quinze mesures du Plan d'action 2011-2013 sont reconduites, car elles demeurent pertinentes pour l'atteinte des objectifs du Ministère à l'égard des personnes handicapées. Des modifications ont été apportées à certaines d'entre elles, afin de les adapter aux pratiques ministérielles.

Pour s'assurer que les mesures prises par le Ministère concourent concrètement à l'intégration des personnes handicapées, le Plan d'action 2013-2014 présente également les obstacles⁶ potentiels à cette intégration et sur lesquels le Ministère concentre son action.

⁶ La définition d'« obstacle » reconnue par l'OPHQ est « [...] un facteur environnemental qui entrave la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques d'une personne) ».

AXE 1 : LES LIEUX DE SERVICES ET DE TRAVAIL ET LES MESURES D'URGENCE

| OBSTACLE POTENTIEL | OBJECTIF | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTATS | ÉCHÉANCIER | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|------------|--|
| L'accès à certains lieux de travail peut être restreint pour les personnes handicapées. | Les espaces et les postes de travail sont adaptés aux besoins des personnes handicapées. | 1.1 Vérifier que les espaces et les postes de travail des personnes handicapées répondent aux normes par rapport à la largeur des espaces de travail (cubicules) et à l'ergonomie du bureau. | Nombre d'espaces et de postes de travail de personnes handicapées vérifié Nombre de modifications apportées aux espaces et aux postes de travail des personnes handicapées | Mars 2014 | Direction des ressources financières et matérielles (DRFM) |
| | | 1.2 Fournir l'équipement requis pour que les personnes handicapées puissent réaliser adéquatement leur travail. | Nombre de modifications apportées aux espaces et aux postes de travail des personnes handicapées | En continu | DRFM |
| | Les biens et les services achetés ou loués par le Ministère sont accessibles aux personnes handicapées. | 1.3 Acquérir ou louer, selon les circonstances ou sur demande, des biens et des services qui répondent aux besoins des personnes handicapées ⁷ . | Nombre de demandes pour l'achat ou la location de biens et services adaptés | En continu | DRFM |
| Les procédures d'urgence du Ministère peuvent être méconnues du personnel dont les personnes handicapées. | Les intervenants en matière de mesures d'urgence connaissent leurs rôles et responsabilités. | 1.4 Appliquer le Plan ministériel des mesures d'urgence et des activités de planification, de formation et de suivi prévues. | Nombre de formations et de rencontres sur les mesures d'urgence | En continu | DRFM |
| | Les personnes handicapées à l'emploi du Ministère ainsi que les personnes accompagnatrices connaissent la procédure et les mesures adéquates à suivre en situation d'urgence dans les immeubles du Ministère. | 1.5 Rencontrer toute nouvelle personne handicapée à son arrivée ainsi que les personnes accompagnatrices désignées et leur remplaçant afin de leur expliquer la procédure et les mesures à suivre en situation d'urgence. | Nombre de rencontres auprès des personnes handicapées nouvellement à l'emploi du Ministère et des personnes accompagnatrices | En continu | DRFM |
| | | 1.6 Rencontrer toute nouvelle personne accompagnatrice d'une personne handicapée afin de lui expliquer la procédure et les mesures à suivre en situation d'urgence. | Nombre de rencontres auprès des nouvelles personnes accompagnatrices | En continu | DRFM |

⁷ Cette mesure permet de répondre à l'exigence de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

AXE 2 : LES MOYENS DE COMMUNICATION, LES DOCUMENTS ET LES SERVICES

| OBSTACLE POTENTIEL | OBJECTIF | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTATS | ÉCHÉANCIER | RESPONSABLE |
|---|---|---|--|------------|---|
| L'information et les services du Ministère peuvent ne pas être adaptés et faciles d'accès pour les personnes handicapées. | Un service accessible et adapté est offert à toute personne handicapée lors d'une demande de documents, de service téléphonique ou de contact direct. | 2.1 Répondre aux demandes de renseignements généraux par téléphone avec l'ATS. | Nombre d'appels traités | En continu | Direction des affaires publiques et des communications (DAPC) |
| | | 2.2 Réviser le message d'accueil de la ligne ATS afin qu'il mentionne l'importance de laisser un numéro de rappel. | Date de la révision du message d'accueil | Mars 2014 | DAPC |
| | | 2.3 Consentir, sur demande, à ce qu'une personne handicapée soit accompagnée pour obtenir l'information et le service requis. | Nombre de personnes accompagnées | En continu | Tous les secteurs |
| | | 2.4 Offrir l'assistance à toute personne handicapée, qui en fait la demande, pour remplir une demande ou un formulaire. | Nombre de personnes assistées | En continu | Tous les secteurs |
| | | 2.5 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 | En continu | Tous les secteurs |
| | | 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 <i>Apprendre le Québec</i> . | Date de mise à jour | En continu | Direction générale de l'intégration et des relations interculturelles (DGIRI) |
| | | 2.7 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 | En continu | Commissaire aux plaintes et à la qualité des services |

| OBSTACLE POTENTIEL | OBJECTIF | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTATS | ÉCHÉANCIER | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|------------|-------------|
| L'information et les services du Ministère peuvent ne pas être adaptés et faciles d'accès pour les personnes handicapées. | Le format des communications du Ministère est adapté aux personnes handicapées. | 2.8 S'assurer de la conformité au standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) des documents versés dans les sites Web ministériels (intranet et Internet). | Nombre de nouvelles publications accessibles dans les sites (intranet et Internet) ministériels | Mars 2014 | DAPC |
| | | 2.9 Actualiser les sites Web (intranet et Internet) ministériels afin qu'ils soient conformes au standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01). | Degré de conformité des sites ministériels au standard SGQRI 008-01 | Mars 2014 | DAPC |

AXE 3 : LES PARTENAIRES ET L'OFFRE DE SERVICES

| OBSTACLE POTENTIEL | OBJECTIF | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTATS | ÉCHÉANCIER | RESPONSABLE |
|---|---|--|--|-------------------|-------------------------------|
| L'intégration des personnes handicapées et leur accès aux services du Ministère ne sont pas pris en considération dans la gestion des partenariats. | Le cadre de gestion des partenariats prend en considération l'intégration des personnes handicapées. | 3.1 S'assurer que la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale est mentionnée dans le nouveau cadre de gestion des partenariats du Ministère. | Date d'ajout de la Loi dans le nouveau cadre de gestion des partenariats | Mars 2014 | Direction de la planification |
| Certains aspects de l'offre de service des partenaires du Ministère ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées. | Les partenaires du Ministère sont sensibilisés à l'importance de l'accès à leur service pour les personnes handicapées. | 3.2 Mettre à jour et rendre disponible en ligne, le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> comportant les renseignements sur l'accessibilité physique des lieux pour les personnes à mobilité réduite. | Date de mise en ligne de l'information, par les directions régionales, dans le répertoire | En continu | DGIRI |
| | | 3.3 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'adapter leur offre de services aux besoins des personnes handicapées. | Nombre d'activités de sensibilisation des partenaires réalisées Proportion de partenaires sensibilisés Nombre de communications concernant la réalité des personnes handicapées transmises aux partenaires | En continu | DGIRI DGF |
| | Les personnes handicapées immigrantes et désireuses d'apprendre le français peuvent le faire facilement. | 3.4 Établir des partenariats pour la référence à des cours de français adaptés aux personnes handicapées immigrantes. | Nombre de personnes handicapées ayant bénéficié de cours de français | En continu | DGF |

AXE 4 : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL

| OBSTACLE POTENTIEL | OBJECTIF | MESURE | INDICATEUR DE RÉSULTATS | ÉCHÉANCIER | RESPONSABLE |
|---|--|---|---|-------------------|---|
| En proportion de l'effectif du Ministère, la représentativité des personnes handicapées est faible. | Le Ministère embauche, intègre et maintient en emploi des personnes handicapées | 4.1 Sensibiliser les gestionnaires à l'existence du PDEIPH et des opportunités de soumettre des projets de stage au Centre de services partagés du Québec afin d'embaucher un plus grand nombre de personnes handicapées. | Nombre de communications liées à la sensibilisation des gestionnaires au PDEIPH | En continu | Direction des ressources humaines (DRH) |
| | | 4.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien des personnes handicapées stagiaires en emploi. | Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH Nombre de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère au terme de leur stage | En continu | DRH |
| | | 4.3 Poursuivre les efforts pour atteindre la cible gouvernementale de 2 % de personnes handicapées de l'effectif régulier du Ministère. | Nombre de personnes handicapées à l'emploi du Ministère occupant un poste régulier | Mars 2014 | DRH |
| L'intégration en emploi pour les personnes handicapées peut présenter des difficultés. | Les personnes handicapées à l'emploi du Ministère sont intégrées en emploi et leur environnement est adapté à leurs besoins. | 4.4 Rendre disponible, au besoin, à une personne handicapée, un plan d'intégration en emploi personnalisé pour lui assurer un environnement de travail adéquat. | Nombre et proportion de personnes handicapées ayant un plan d'intégration en emploi personnalisé | En continu | DRH |
| Le personnel du Ministère ne connaît pas les enjeux, les problématiques et les besoins des personnes handicapées. | Sensibiliser et informer le personnel du Ministère à l'égard des personnes handicapées | 4.5 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 de capsules visuelles diffusées dans l'intranet. | Nombre d'activités de sensibilisation réalisées | En continu | DRH |

La mesure 3.4 du Plan d'action 2013-2014 permet également au Ministère de poursuivre son engagement au regard de la mesure « Améliorer le soutien à l'intégration scolaire et à l'apprentissage du français des personnes immigrantes ayant des incapacités intellectuelles ou des dommages cérébraux » et du moyen de mise en œuvre M-092 « Établir des partenariats » de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Dans le cadre de cette politique, le Ministère est aussi responsable de trois autres moyens de mise en œuvre; deux de ces moyens ont été réalisés et un a été abandonné⁸.

⁸ Pour plus de détails, voir le bilan (p. 17).

5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2013-2014

Le Plan d'action 2013-2014 a été adopté par le Bureau des sous-ministres du Ministère le 27 mai 2013. Le Ministère fera parvenir un exemplaire du plan à l'Office des personnes handicapées du Québec. Le plan sera diffusé dans les sites intranet et Internet du Ministère comme le prévoit la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2013-2014

La mise en œuvre et le suivi du Plan d'action 2013-2014 seront assurés par la Direction de la planification qui présentera un bilan en avril 2014. Chacune des directions concernées par la mise en œuvre des mesures collaborera à cette reddition de comptes. Ainsi, le Ministère sera en mesure de suivre l'évolution de la situation et de constater l'atteinte des objectifs afin de pouvoir réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et, ainsi, de faciliter leur intégration.

ANNEXE I

L'OFFRE DE SERVICES DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

SERVICES GÉNÉRAUX

Demande de renseignements généraux – téléphone

Demande de renseignements généraux – courriel

Traitement des plaintes

IMMIGRATION

Évaluation préliminaire d'immigration en ligne

Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires

Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration

IMMIGRATION PERMANENTE

Demande de certificat de sélection du Québec : gens d'affaires (investisseur, entrepreneur, travailleur autonome); travailleur qualifié (étudiant, travailleur temporaire, travailleur qualifié)

Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur

Révision administrative d'une décision de refus d'une demande de certificat de sélection du Québec

Demande d'engagement de parrainage familial

Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge

Demande de certificat de sélection de personnes réfugiées ou en situation semblable

IMMIGRATION TEMPORAIRE

Demande de certificat d'acceptation du Québec (étudiant étranger, personne en séjour temporaire pour un traitement médical, travailleur temporaire, travailleur agricole saisonnier)

Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur

Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à un travailleur agricole

AUTRE

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

INTÉGRATION

En partenariat avec des organismes communautaires :

Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau

Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État

Soutien individuel à l'installation et à l'intégration

Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec*

Séance *Objectif Intégration*

Séance *Premières démarches d'installation*

Service d'intégration en ligne

Séance d'information sur la vie et l'emploi en région

FRANCISATION

Référence, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français

Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires

Cours réguliers à temps complet :

- Français pour personnes immigrantes adultes
- Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées

Cours réguliers à temps partiel

Cours de français en entreprise

Centre d'autoapprentissage

Cours de français en ligne

Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger

Aide financière incitative pour les personnes immigrantes qui suivent des cours à temps complet ou à temps partiel dans le cadre du Programme d'intégration linguistique des immigrants

SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Moteur de recherche unifié (réseau des corpus lexicaux québécois)