

2018

2019

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION,
DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

incluant le bilan du plan d'action 2017-2018

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019

ET
BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par le Bureau du sous-ministre et secrétariat général, 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 désigne à titre de coordonnateur des services et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Marc-Antoine Cadieux
Bureau du sous-ministre et secrétariat général
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 4.01
Montréal (Québec) H2Y 2E9

POUR NOUS JOINDRE

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

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Région de Montréal : 514 864-9191
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 877 864-9191

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes ou malentendantes (ATS)

Région de Montréal : 514 864-8158
Ailleurs au Québec (sans frais) : 1 866 227-5968

Ce plan d'action a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à tous les genres. Au besoin, le féminin accompagne le masculin afin d'assurer une rédaction inclusive.

Les principes de développement durable ont été pris en compte dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action. C'est pourquoi document est uniquement disponible en format PDF dans le site Web du Ministère au www.midi.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
ISBN : 978-2-550-81522-8

© Gouvernement du Québec – 2018 Tous droits réservés pour tous pays

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES	5
INTRODUCTION.....	6
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION	7
1.1 ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION	7
1.1.1 Mission.....	7
1.1.2 Vision	7
1.1.3 Domaines d'intervention.....	7
1.2 LOIS ET RÈGLEMENTS.....	8
1.3 SERVICES À LA CLIENTÈLE.....	8
1.3.1 Déclaration de services à la clientèle	8
1.3.2 Les services du Ministère	9
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
BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018.....	10
4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE	19
4.1 PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET STRATÉGIE NATIONALE POUR LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES	19
4.2 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	19
4.3 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ.....	20
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019	22
5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2018-2019	29
6. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2018-2019	29

LISTE DES SIGLES

ATS	Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes
BSMSG	Bureau du sous-ministre et secrétariat général
CNB	Code national du bâtiment
CP	Commissaire aux plaintes
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DC	Direction des communications
DGPP	Direction générale de participation et de partenariats
DIT	Direction de l'intervention territoriale
DSF	Direction des services de francisation
DPPP	Direction des politiques et programmes de participation
DRH	Direction des ressources humaines
DSAA	Direction des services d'accueil à l'aéroport
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
SOFMC	Service des opérations financières, matérielles et contractuelles
SQI	Société québécoise des infrastructures
SRS	Service de la recherche et des statistiques

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, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) participe pleinement et activement à l'intégration des personnes handicapées. À cette fin, il a élaboré, jusqu'à présent, neuf plans d'action assortis de leur bilan respectif. 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 2018 au 31 mars 2019.

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019* a pour orientation générale l'élimination des obstacles à l'intégration des personnes handicapées clientes ou employées du Ministère.

Le Plan d'action 2018-2019 est également l'occasion pour le Ministère de rendre compte des actions qu'il mène en vue de respecter ses engagements au regard des politiques gouvernementales *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et *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, la diversité et l'inclusion, sélectionner les personnes immigrantes et favoriser leur pleine participation au développement du Québec.

1.1.2 Vision

Un ministère mobilisé et engagé à être maître d'œuvre d'un système d'immigration performant et à contribuer de façon concertée à la prospérité d'un Québec francophone, inclusif et fier de sa diversité.

1.1.3 Domaines d'intervention

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion :

- informe, recrute et sélectionne des candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil;
- facilite la réunification familiale entre les résidents québécois 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 réfugiés et autres personnes en situation semblable;
- favorise l'établissement des nouveaux arrivants, leur intégration linguistique et sociale et leur insertion en emploi, notamment en arrimant les besoins des employeurs dans toutes les régions du Québec aux compétences des nouveaux arrivants et en soutenant les travailleurs qualifiés dans leurs efforts d'insertion socioprofessionnelle;
- fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques et offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Le gouvernement fédéral verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes.

¹ MIDI, *Plan stratégique 2016-2021 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [En ligne, <http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/publications/publications-administratives/plans-strategiques.html>].

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère comprend quatre secteurs d'activité :

- Immigration et Prospection;
- Francisation, Diversité et Inclusion;
- Performance, Développement et Soutien à la transformation;
- Soutien à l'organisation.

L'organigramme du Ministère est disponible au : <http://www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/structure-administrative.html>.

1.2 LOIS ET RÈGLEMENTS²

L'application des lois et règlements relatifs à l'immigration relève du ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

Immigration, Diversité et Inclusion

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1);
 - Décret sur les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (M-16.1);
- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., chapitre I-0.2);
 - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 4);
 - 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 les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r. 5);
 - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r. 1);
 - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r. 0.1);
 - Règlement sur les contingents des courtiers et des sociétés de fiducie (chapitre I-0.2, r. 0.3)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1).

1.3 SERVICES À LA CLIENTÈLE

1.3.1 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 sa volonté 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, en complément aux engagements en matière de délai, 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

² MIDI, 2016, *Lois et règlements*. [En ligne] www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/lois-reglements.html.

³ MIDI, 2016, *Déclaration de services à la clientèle*. [En ligne] www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html.

facile à ses bureaux et à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses services aux besoins des personnes handicapées.

1.3.2 Les services du Ministère

Le Ministère offre, en étroite collaboration avec ses partenaires, de nombreux services à sa clientèle concernant l'immigration au Québec, l'apprentissage du français, l'intégration à la société québécoise et les consultants en immigration⁴. Parmi ses partenaires, on retrouve d'autres ministères et des organismes gouvernementaux, des établissements d'enseignement, des municipalités, des ordres professionnels et d'autres organismes de réglementation, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi que des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

Le Plan d'action 2018-2019 concerne donc non seulement les services directement offerts par le Ministère, mais également ceux dont la prestation relève des partenaires.

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*⁵, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles*⁶ 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 à la diversité, 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 d'élaborer et de mettre en œuvre le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019* a été confié au Bureau du sous-ministre et secrétariat général.

Ce mandat comporte les responsabilités suivantes :

- Produire le bilan du Plan d'action 2017-2018 en collaboration avec les unités administratives responsables de mesures;
- Consulter les unités administratives pour l'élaboration du Plan d'action 2018-2019, plus précisément pour actualiser et bonifier les mesures existantes et en élaborer de nouvelles;
- Rédiger le Plan d'action 2018-2019 et le soumettre pour approbation aux autorités ministérielles;
- Transmettre le Plan d'action 2018-2019 à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le diffuser dans les sites intranet et Internet du Ministère.

⁴ MIDI, 2016, *Déclaration de services à la clientèle*. [En ligne] www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration-services/index.html.

⁵ 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/.

⁶ MIDI, 2016, *Énoncé de valeurs organisationnelles*, [En ligne] www.midi.gouv.qc.ca/fr/ministere/enonce-valeurs.html.

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2018* comprend 18 mesures. Les résultats ont été atteints pour 11 d'entre elles et partiellement atteints dans deux cas (mesures 2.1.3 et 2.1.5). Une des mesures est toujours en cours (1.1.2), alors qu'une autre a été interrompue (4.1.2) à la suite d'une réorganisation administrative. Enfin, trois mesures ne peuvent faire l'objet d'une appréciation de leur résultat en raison de l'absence de demandes de service effectuées auprès du Ministère (2.1.1 et 4.1.4) et en raison de l'absence de plaintes reçues (2.1.4). Dans l'ensemble, les mesures du plan d'action ont contribué à l'atteinte des objectifs ministériels et, par le fait même, à atténuer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées pour le personnel et la clientèle. Le tableau ci-dessous présente le détail de ces résultats.

AXE 1 : LIEUX DE TRAVAIL ET MESURES D'URGENCE						
Obstacles à l'intégration ⁷	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ⁸	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1.1 Aménager les espaces et les postes de travail pour qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées et acquérir ou louer les biens et services requis pour toute personne handicapée qui est employée par le Ministère ⁹ .	Nombre de postes de travail aménagés et adaptés aux besoins des personnes handicapées.	RÉSULTAT ATTEINT Deux postes de travail pour des personnes handicapées ont été réaménagés avec du mobilier adapté.		SOFMC
		1.1.2 Collaborer avec la Société québécoise des infrastructures (SQI) afin de s'assurer que les aménagements du nouveau bâtiment du MIDI au Carré Saint-Laurent en 2019 soient conformes au Code national du bâtiment (CNB) en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Taux de respect des normes prises en compte au programme fonctionnel et technique ainsi qu'aux plans et devis d'aménagement.	EN COURS DE RÉALISATION Les règlements du CNB et autres normes sont pris en considération par la SQI dans les plans et devis de construction et d'aménagement du projet Carré Saint-Laurent.		SOFMC Direction Projet Carré Saint-Laurent

⁷ « Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap ». Réf. : *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (2011).

⁸ Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

⁹ Mesure répondant 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 1 : LIEUX DE TRAVAIL ET MESURES D'URGENCE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
	1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.2.1 Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement employées par le Ministère et les informer de la procédure et des mesures d'urgence. Rendre l'information disponible par une sensibilisation du gestionnaire auprès de tous ses employés ou par une rubrique dans l'intranet.	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement employées qui sont informées et rencontrées.	RÉSULTAT ATTEINT Durant l'année, une nouvelle ressource externe handicapée (un contractuel) et une employée handicapée ont été rencontrées et informées des mesures d'urgence.		SOFMC en collaboration avec les directions concernées.

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées.	2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.	2.1.1 Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. Au besoin : — Utilisation d'un appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes (ATS); — Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère; — Utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	Adéquation entre le nombre de demandes de service reçues et le nombre de personnes handicapées ayant fait la demande de service. Information disponible et à jour dans l'intranet.	AUCUNE DEMANDE N'A ÉTÉ FORMULÉE		SOFMC en collaboration avec les directions concernées et la DC.
		2.1.2 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Internet du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le matériel didactique <i>Agir pour interagir</i> .	Dates des mises à jour effectuées.	RÉSULTAT ATTEINT Dans le site Internet, les personnes immigrantes handicapées peuvent filtrer, à partir du répertoire des organismes, les partenaires qui offrent un accès aux personnes à mobilité réduite. La version française du guide <i>Apprendre le Québec</i> a été mise à jour en décembre 2017.		DPPP en collaboration avec la DC

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
		2.1.3 Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.	Date de publication.	RÉSULTAT PARTIELLEMENT ATTEINT Le portrait a été produit et transmis au Secrétariat général le 28 septembre 2017. Toutefois, le portrait n'a pas été publié.	Le portrait sera mis à jour dans le cadre du plan d'action 2018-2019 et publié sur le site Internet.	DPPP en collaboration avec la DC et les directions concernées
		2.1.4 Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues et traitées.	AUCUNE PLAINTÉ REÇUE		CP
		2.1.5 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</i> (SGQRI 008-02) et au <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01) de 80 % du contenu des sites intranet et Internet du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Internet du Ministère conformes au standard.	RÉSULTAT PARTIELLEMENT ATTEINT Les documents structurants tels que le rapport annuel de gestion, le plan stratégique et le plan annuel d'immigration 2018 sont accessibles dans le site Internet.	En mars 2018, l'équipe Web et production a reçu de la formation sur l'accessibilité Web et Acrobat. L'équipe poursuivra le travail afin de rendre les sites Web et les documents téléchargeables le plus conforme possible aux standards d'accessibilité.	DC
				La totalité des 30 formulaires mis à jour et diffusés dans le site Internet en 2017-2018 ont été maintenus accessibles ou rendus accessibles.		

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
			Pourcentage (%) du contenu des sites intranet et Internet conforme au standard.	RÉSULTAT ATTEINT 80 % du contenu des sites intranet et Internet est conforme aux normes de présentation du <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)</i> .		
		2.1.6 Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport sur les services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Nombre d'employés rencontrés.	RÉSULTAT ATTEINT L'ensemble des employés à plein temps de la DSAA et certains occasionnels ont participé à une formation d'une demi-journée de l'OPHQ portant sur des techniques générales pour répondre à une clientèle handicapée. L'OPHQ a produit des documents à remettre à cette clientèle.	Une formation semblable sera donnée aux nouveaux employés de la DSAA.	DPPP

AXE 3 : SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE OFFERTS PAR LES PARTENAIRES ET MANDATAIRES

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
Services des partenaires et mandataires du Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.	3.1.1 Maintenir à jour, dans le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> (en ligne), les données relatives à l'accessibilité des lieux pour les personnes à mobilité réduite.	Dates des mises à jour effectuées.	RÉSULTAT ATTEINT Mise à jour réalisée le 31 janvier 2018, basée sur un relevé effectué auprès de tous les organismes concernés.	Des mises à jour ponctuelles ou partielles peuvent être menées en tout temps en fonction des demandes de modification par les organismes.	DPPP DGPP
		3.1.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	RÉSULTAT ATTEINT Sensibilisation en continu	Par les ententes signées avec les organismes, ceux ayant un accès aux personnes à mobilité réduite sont tenus d'en informer le MIDI. Cette information est inscrite sur le site Internet du MIDI ¹⁰ .	DIT DC

¹⁰ MIDI, *Services offerts par les partenaires du Ministère*. [En ligne] <https://services.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/services-offerts.php?region=&ville=&langue=&handicapes=on&lat=&lon=&choix=#criteres>, 2018.

AXE 3 : SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE OFFERTS PAR LES PARTENAIRES ET MANDATAIRES

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
		3.1.3 Maintenir des partenariats pour la référence à des cours de français répondant aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	<p>Nombre et types de partenariats établis.</p> <p>Nombre de personnes handicapées immigrantes ayant bénéficié de cours de français adaptés.</p>	<p>RÉSULTAT ATTEINT</p> <p>Les ententes de francisation avec les organismes suivants se poursuivent :</p> <p>Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées : deux groupes par session pour une trentaine d'élèves;</p> <p>Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : un groupe par session pour environ treize élèves;</p> <p>Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie : un groupe de deux élèves par session.</p>		DSF

AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
Personnes handicapées sous-représentées dans l'effectif du Ministère et intégration en emploi parfois plus difficile pour les personnes handicapées au Ministère.	4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère.	4.1.1 Sensibiliser les gestionnaires du Ministère à l'existence du PDEIPH et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées.	RÉSULTAT ATTEINT La DRH 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 (PDEIPH). Une note a été transmise à cet effet.		DRH en collaboration avec les secteurs du Ministère et le BSMSG
		4.1.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien en emploi des personnes handicapées stagiaires.	Nombre de stagiaires embauchés dans le cadre du PDEIPH. Nombres de stagiaires du PDEIPH ayant obtenu un emploi au Ministère.	MESURE INTERROMPUE Aucune personne stagiaire n'a été embauchée dans le cadre du PDEIPH durant la période visée. Aucune personne stagiaire dans le cadre du PDEIPH n'a obtenu un emploi durant la période visée.	Un projet avait été présenté par une unité de l'ancien secteur Orientations pour embaucher des stagiaires dans le cadre du PDEIPH. À la suite de la réorganisation de la structure administrative, l'unité en question a été dissoute et le projet n'a pu être mené à terme.	DRH

AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultat atteint ou état de réalisation	Suite à donner/ Commentaires	Unités responsables
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère.	RÉSULTAT ATTEINT La cible gouvernementale est dépassée : les personnes handicapées représentent 2,4 % de l'effectif régulier du Ministère.		DRH
		4.1.4 Offrir un plan personnalisé d'intégration en emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Pourcentage (%) de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi.	AUCUNE DEMANDE DE PLAN D'INTÉGRATION PERSONNALISÉ EN EMPLOI N'A ÉTÉ DÉPOSÉE DURANT LA PÉRIODE VISÉE		DRH
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées par le personnel du Ministère.	4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.	4.2.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	RÉSULTAT ATTEINT Deux actualités intranet publiées pendant l'année 2017 : - Semaine québécoise des personnes handicapées; - Portrait d'une personne du PDEIPH au MIDI.		BSMSG DC
		4.2.2 Réaliser un sondage auprès du personnel du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées. Le diffuser auprès du personnel et en analyser les résultats.	Sondage effectué.	RÉSULTAT ATTEINT Le sondage a été diffusé à l'ensemble du personnel du MIDI, par courriel, le 7 juin 2017, lors de la semaine des personnes handicapées. Au total, 149 répondants ont participé au sondage.		BSMSG SRS en soutien

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

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

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

En matière d'accès à l'égalité et de maintien en emploi ainsi que de développement de l'employabilité, les mesures suivantes ont été réalisées dans le cadre du Plan d'action 2017-2018 :

- Les gestionnaires du Ministère ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes handicapées dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) (mesure 4.1.1);
- Le taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère a été de 2,4 % (mesure 4.1.3), surpassant de nouveau la cible gouvernementale fixée à 2 %.

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*¹¹, adoptée en 2006, a pour but de mettre en place les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Elle engage 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 :
Au cours de la période visée, le Ministère n'a reçu aucune plainte à cet égard (mesure 2.1.4 du Plan d'action 2017-2018);
- Mesures d'accommodement pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services :
Le Ministère n'a reçu aucune demande pour faciliter l'accès à l'information diffusée par le Ministère (mesures 2.1.1).
Le site Internet du Ministère permet aux personnes immigrantes handicapées de filtrer, à partir du répertoire des organismes, les partenaires qui offrent un accès aux personnes à mobilité réduite.
Les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées ont été mis à jour dans la version française du guide *Apprendre le Québec* en décembre 2017 (mesure 2.1.2).

¹¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2018, *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique gouvernementale*,
[En ligne] <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001156/>.

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

Dans le cadre du *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux* (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière*, le Ministère a pris l'engagement de « s'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires et ses partenaires ». Le Ministère a mis en place des mesures pour respecter son engagement.

En effet, plusieurs partenaires, qui offrent des services dans des lieux accessibles, ont grandement contribué à la levée des obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans les classes de francisation. Par exemple :

- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées : deux groupes par session pour une trentaine d'élèves;
- Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : un groupe par session pour environ treize élèves;
- Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie : un groupe de deux élèves par session.

Par ailleurs, l'ensemble des employés à plein temps de la DSAA, ainsi que certains occasionnels, ont participé à une formation d'une demi-journée de l'OPHQ portant sur des techniques générales pour répondre à une clientèle handicapée. L'OPHQ a remis des documents à diffuser à cette clientèle.

PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

SUIVI DES ENGAGEMENTS 2017-2018

Engagement	Collaborateur	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
37. S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le Ministère ou ses mandataires et partenaires.	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Mesure 2.1.6 L'ensemble des employés à plein temps de la DSAA, ainsi que certains occasionnels, ont participé à une formation d'une demi-journée de l'OPHQ portant sur des techniques générales pour répondre à une clientèle handicapée. L'OPHQ a remis des documents à diffuser à cette clientèle.</p> <p>Mesure 3.1.3 Les ententes de francisation avec les organismes suivants se poursuivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées : deux groupes par session pour une trentaine d'élèves; – Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain : un groupe par session pour environ treize élèves; – Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie : un groupe de deux élèves par session.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019

Le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019* du Ministère s'inscrit dans la continuité du Plan d'action 2017-2018. Il comprend 18 mesures et autant d'indicateurs de résultats.

Notons que deux rencontres de suivi auront lieu dans l'année avec les unités responsables pour faire le point à mi-parcours ainsi que pour évaluer l'état de réalisation des mesures du Plan d'action 2018-2019. Une personne handicapée y sera invitée.

Le Plan d'action 2018-2019 s'articule autour de quatre axes d'intervention et de six objectifs :

1. **Lieux de travail et mesures d'urgence**

- 1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le Ministère;
- 1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.

2. **Communications, services et documents du Ministère**

- 2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.

3. **Services financés par le Ministère offerts par les partenaires et mandataires**

- 3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.

4. **Ressources humaines et sensibilisation du personnel**

- 4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère;
- 4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.

AXE 1 : LIEUX DE TRAVAIL ET MESURES D'URGENCE

Obstacles à l'intégration ¹²	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats ¹³	Unités responsables
Espaces et postes de travail parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1 S'assurer que les espaces et les postes de travail sont accessibles et adaptés aux personnes handicapées employées par le Ministère.	1.1.1 Aménager les espaces et les postes de travail pour qu'ils soient adaptés aux besoins des personnes handicapées et acquérir ou louer les biens et services requis pour toute personne handicapée qui est employée par le Ministère ¹⁴ .	Nombre de postes de travail aménagés et adaptés aux besoins des personnes handicapées.	SOFMC
		1.1.2 Collaborer avec la SQI afin de s'assurer que les aménagements du nouveau bâtiment du MIDI au Carré Saint-Laurent en 2019 soient conformes au Code national du bâtiment en vigueur concernant les besoins des personnes handicapées.	Taux de respect des normes prises en compte au programme fonctionnel et technique ainsi qu'aux plans et devis d'aménagement.	SOFMC Direction Projet Carré Saint-Laurent

¹² « Tout élément de l'environnement physique ou social qui freine ou empêche la réalisation d'une habitude de vie d'une personne, ce qui entraîne pour elle une situation de handicap ». Réf. : *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (2011).

¹³ Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

¹⁴ Mesure répondant 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 1 : LIEUX DE TRAVAIL ET MESURES D'URGENCE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Unités responsables
	1.2 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Ministère connaissent la procédure et les mesures d'urgence.	1.2.1 Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement employées par le Ministère et les informer de la procédure et des mesures d'urgence. Rendre l'information disponible par une sensibilisation du gestionnaire auprès de tous ses employés ou par une rubrique dans l'intranet.	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement employées qui sont informées et rencontrées.	SOFMC En collaboration avec les directions concernées.

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Services et documents offerts au public par le Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées.	2.1 Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public par le Ministère.	2.1.1 Faciliter l'accès (par téléphone ou en personne) à l'information diffusée par le Ministère. Au besoin : – Utilisation d'un ATS; – Accompagnement de la personne dans ses démarches administratives liées à la mission du Ministère; – Utilisation des services d'un interprète qualifié à l'occasion d'une rencontre, d'une réunion ou d'un événement public organisé par le Ministère.	Adéquation entre le nombre de demandes de service reçues et le nombre de personnes handicapées ayant fait la demande de service.	Tous les secteurs

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
		2.1.2 Maintenir à jour les renseignements destinés aux personnes immigrantes handicapées dans les sites intranet et Internet du Ministère ainsi que dans le guide <i>Apprendre le Québec</i> et le matériel didactique <i>Agir pour interagir</i> .	Dates des mises à jour effectuées.	DPPP en collaboration avec la DC.
		2.1.3 Élaborer un portrait succinct des services et des ressources accessibles offerts aux personnes handicapées par le Ministère et ses partenaires.	Date de publication sur le site Internet du Ministère.	DPPP en collaboration avec la DC et les directions concernées.
		2.1.4 Traiter les plaintes relatives à l'accès aux documents et aux services offerts par le Ministère.	Nombre de plaintes reçues et traitées.	CP
		2.1.5 S'assurer de la conformité au <i>Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable</i> (SGQRI 008-02) et au <i>Standard sur l'accessibilité d'un site Web</i> (SGQRI 008-01) de 81 % du contenu des sites intranet et Internet du Ministère.	Nombre de documents téléchargeables versés dans les sites intranet et Internet du Ministère conformes au standard. Pourcentage (%) du contenu des sites intranet et Internet conformes conforme au standard.	DC

AXE 2 : COMMUNICATIONS, SERVICES ET DOCUMENTS DU MINISTÈRE

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
		2.1.6 Informer le personnel du Service d'accueil à l'aéroport sur les services offerts au Québec pour les personnes handicapées et encourager les employés à développer leurs habiletés en matière de service à la clientèle des personnes handicapées.	Nombre d'employés rencontrés.	DPPP

AXE 3 : SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE OFFERTS PAR LES PARTENAIRES ET MANDATAIRES

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Services des partenaires et mandataires du Ministère parfois inaccessibles ou inadaptés aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	3.1 Permettre aux personnes handicapées immigrantes d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts par les partenaires et les mandataires du Ministère.	3.1.1 Maintenir à jour, dans le <i>Répertoire des organismes partenaires du Ministère</i> (en ligne), les données relatives à l'accessibilité des lieux pour les personnes à mobilité réduite.	Dates des mises à jour effectuées.	DPPP et DGPP
		3.1.2 Poursuivre la sensibilisation des partenaires quant à l'importance d'offrir des services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	DIT en collaboration avec la DC

AXE 3 : SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE OFFERTS PAR LES PARTENAIRES ET MANDATAIRES

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
		3.1.3 Maintenir des partenariats pour la référence à des cours de français répondant aux besoins des personnes handicapées immigrantes.	Nombre et types de partenariats établis. Nombre de personnes handicapées immigrantes ayant Bénéficié de cours de français adaptés.	DGPP

AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
Personnes handicapées sous-représentées dans l'effectif du Ministère et intégration en emploi parfois plus difficile pour les personnes handicapées au Ministère.	4.1 Favoriser l'accès à l'égalité en emploi et faciliter l'intégration des personnes handicapées au Ministère.	4.1.1 Sensibiliser les gestionnaires du Ministère à l'existence du PDEIPH et à la possibilité de soumettre des projets de stage au CSPQ.	Nombre et type d'activités de sensibilisation effectuées.	DRH Avec la collaboration des secteurs et du BSMSG.
		4.1.2 Maintenir l'offre de stages dans le cadre du PDEIPH et promouvoir le maintien en emploi des personnes handicapées stagiaires.	Nombre de projets de stage soumis au CSPQ.	DRH
		4.1.3 Contribuer à l'atteinte de la cible gouvernementale visant un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.	Taux de représentation des personnes handicapées dans l'effectif régulier du Ministère.	Gestionnaires DRH (Soutien aux gestionnaires et reddition de comptes)

AXE 4 : RESSOURCES HUMAINES ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Obstacles à l'intégration	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Unités responsables
		4.1.4 Offrir un plan personnalisé d'intégration en emploi à toute personne handicapée qui en fait la demande.	Pourcentage (%) de personnes handicapées ayant obtenu un plan personnalisé d'intégration en emploi.	DRH
Méconnaissance des enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées par le personnel du Ministère.	4.2 S'assurer que les enjeux, problématiques et besoins des personnes handicapées sont connus du personnel du Ministère.	4.2.1 Sensibiliser le personnel du Ministère aux besoins, enjeux et problématiques des personnes handicapées, notamment au moyen de capsules d'information dans l'intranet.	Nombre et types d'activités de sensibilisation réalisées.	BSMSG DC
		4.2.2 Réaliser un sondage auprès du personnel du Ministère afin de mettre en évidence les obstacles potentiels pour les personnes handicapées. Le diffuser auprès du personnel et en analyser les résultats.	Sondage effectué.	BSMSG DRS en soutien

5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2018-2019

Le Plan d'action 2018-2019 a été déposé au Comité exécutif le 22 mai 2018. Le Ministère en a fait parvenir un exemplaire à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Le plan d'action sera diffusé dans les sites intranet et Internet du Ministère dans le cadre de la Semaine des personnes handicapées 2018 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 2018-2019

Le suivi du Plan d'action 2018-2019 sera assuré par le Bureau du sous-ministre et secrétariat général qui en présentera le bilan dans le plan d'action 2019-2020. Chacune des directions concernées réalisera les mesures sous sa responsabilité et 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.

**Immigration,
Diversité
et Inclusion**

Québec 