

# BILAN 2019-2020 DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2020

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE



**Coordination et rédaction**

Secteur de la solidarité sociale et de l'analyse stratégique  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

**Édition**

Direction générale des communications  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le *Bilan 2019-2020 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020* a été adopté par le comité exécutif du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale le 10 mars 2021.

Ce document est également accessible en médias adaptés.

Il peut être consulté dans la section Publications du site Internet du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à [www.mtess.gouv.qc.ca](http://www.mtess.gouv.qc.ca).

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-89851-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
FAITS SAILLANTS 2019-2020 .....	6
Emploi.....	6
Solidarité sociale.....	7
DIVERS.....	8
CRISE SANITAIRE DE LA PANDÉMIE DE MALADIE À CORONAVIRUS (COVID-19) .....	9
TABLEAU DES ENGAGEMENTS ET DES MESURES.....	10
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	20
PLAINTES ADRESSÉES AU MINISTÈRE .....	20
MESURES D'ACCOMMODEMENT PRISES PAR LE MINISTÈRE .....	21
SUIVI DES ENGAGEMENTS 2019-2020 .....	22
PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE.....	22



# INTRODUCTION

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (le Ministère) présente le bilan 2019-2020 de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) 2017-2020.

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ont l'obligation de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. En présentant son bilan 2019-2020, le Ministère répond à cette exigence.

## MISSION

Le Ministère contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec

- en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- en favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses;
- en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- en soutenant l'action communautaire et l'action bénévole;
- en simplifiant l'accès aux services gouvernementaux.



Le bilan 2019-2020 du PAPH 2017-2020 permet d'apprécier l'étendue des actions et des réalisations du Ministère sur différents plans afin de favoriser la participation sociale des personnes handicapées, qu'il s'agisse d'inclusion économique et sociale ou d'amélioration de l'accès à ses services à ces personnes.

**Au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, une personne handicapée est « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».**

Le bilan est constitué des sections suivantes :

- Une section « Faits saillants », où sont présentées des actions et des réalisations qui ont fait l'objet d'annonces ministérielles visant à mieux soutenir et à mieux accompagner les personnes handicapées ou encore des événements qui ont marqué l'année 2019-2020.
- Le tableau des engagements et des mesures du Ministère.
  - ◆ Cette section présente la réalisation de mesures concrètes et à portée inclusive qui réduisent ou éliminent les obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de leurs déplacements dans les points de service et les lieux de travail du Ministère ou dans leurs relations avec le Ministère.
  - ◆ Au 31 mars 2020, 15 mesures sur 28 comportent une cible atteinte. On peut constater que le Ministère a poursuivi ses efforts pour améliorer l'accessibilité tant de ses services que de ses milieux de travail, comme en témoignent les résultats obtenus aux mesures 3.1, 3.2 et 3.3.
  - ◆ Deux mesures ont été transférées sous la responsabilité du Secrétariat à la communication gouvernementale.
  - ◆ Concernant les 11 mesures ayant des cibles non atteintes, notons que plusieurs actions complémentaires ont néanmoins été réalisées, et ce, en concordance avec les objectifs des engagements pour lesquels elles ont été élaborées en 2017.
- Les renseignements exigés sur l'accès aux documents et aux services du Ministère offerts au public pour les personnes handicapées dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.
  - ◆ Cette politique vise à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leurs relations avec l'État. Le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services ainsi que les mesures d'accommodement mises en place par le Ministère y sont présentées.
- Le suivi du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.
  - ◆ Cette section fait état de l'avancement des travaux ou de la mise en place des outils correspondant aux actions déterminées dans ce plan. Le Ministère y présente des actions qui concordent avec les priorités de cette politique gouvernementale. Par exemple, les travaux du Ministère dans le cadre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille sont présentés à l'engagement 3 du plan d'action. Le Ministère s'implique activement dans cet important projet interministériel dirigé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

## FAITS SAILLANTS 2019-2020

Le Ministère a poursuivi ses efforts sur plusieurs plans en matière d'inclusion économique et sociale des personnes handicapées, comme en témoignent les diverses actions et réalisations suivantes qui ont eu lieu en 2019-2020.

### EMPLOI

#### STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES (SNPH) 2019-2024 : POUR UN QUÉBEC RICHE DE TOUS SES TALENTS

Le lancement de cette stratégie par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en juin 2019 constitue l'un des événements majeurs de l'année pour favoriser l'emploi des personnes handicapées. La SNPH 2019-2024 comporte un ensemble de 33 mesures financées à hauteur de 238,5 millions de dollars. Par cette stratégie, le gouvernement souhaite réduire l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes sans incapacité.

La SNPH 2019-2024 est le résultat de démarches ayant mobilisé des acteurs du milieu associatif, des ministères et organismes gouvernementaux et des partenaires du marché du travail en faveur de l'élaboration d'une stratégie gouvernementale qui favorise l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées en leur facilitant l'accès au marché du travail.

Des consultations ont été réalisées auprès de l'OPHQ et d'organismes du milieu associatif, dont des groupes de défense collective des droits des personnes handicapées, ainsi qu'auprès de partenaires du Ministère, dont le Conseil québécois des entreprises adaptées et le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées.

#### PLAN D'ACTION POUR LA MAIN-D'ŒUVRE

En septembre 2019, le Ministère a lancé son plan d'action pour la main-d'œuvre afin d'agir sur quatre fronts : intégrer le plus grand nombre de personnes au marché du travail, adapter la main d'œuvre actuelle, préparer la main-d'œuvre future et accroître la productivité des entreprises.

Concernant l'intégration d'un plus grand nombre de personnes au marché du travail, le plan d'action pour la main-d'œuvre comporte des actions ciblant certains groupes de personnes qui peuvent être confrontées à des obstacles pour intégrer le marché du travail ou s'y maintenir, dont les personnes handicapées. Des services sont aussi offerts aux entreprises afin de les aider à intégrer ces personnes et à les maintenir en emploi.

**En 2019-2020, 26 041 personnes handicapées ont nouvellement été aidées par les différentes mesures d'emploi des services publics d'emploi du Ministère.**

Source : *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du Ministère.

#### ACCOMPAGNEMENT DES MILIEUX DE TRAVAIL EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2019-2020, le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH) a produit l'avis *L'accompagnement des milieux de travail en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées*. La mission du CCPH est de soutenir l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des personnes handicapées par la production d'avis à l'intention de la Commission des partenaires du marché du travail et du Ministère.

## SOLIDARITÉ SOCIALE

### REVENU DE BASE

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure phare du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité, le 15 mai 2018, la Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi, une situation dans laquelle se trouvent bon nombre de personnes handicapées.

L'introduction d'un revenu de base pour des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi, un investissement de 1,25 milliard de dollars, aura un effet considérable sur le revenu disponible des personnes admissibles.

Les dernières modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles ont permis des bonifications des prestations de l'assistance sociale, qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2018, le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Des bonifications supplémentaires sont prévues au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, jusqu'en 2023, année de l'entrée en vigueur du Programme de revenu de base (PRB).

### COMITÉ CONJOINT SUR L'ACCÈS AU PRB

Mandaté en 2018 par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Comité conjoint sur l'accès au Programme de revenu de base (CCAPRB) avait pour objectif de proposer au gouvernement du Québec des façons de faire évoluer le PRB afin de permettre, au cours des prochaines années, à certaines catégories de clientèle de bénéficier d'une admissibilité plus rapide à ce programme ainsi qu'au Programme de solidarité sociale. Le rapport final du CCAPRB a été déposé au Ministère en décembre 2019 et comprend 90 recommandations. L'analyse de celles-ci s'est amorcée dès le dépôt du rapport. Plusieurs des recommandations sont prises en compte dans le cadre du développement du PRB ainsi que dans d'autres travaux d'amélioration des programmes d'assistance sociale.

### VERSEMENT DU CRÉDIT D'IMPÔT POUR SOLIDARITÉ À LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE

En novembre 2019, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a fait l'annonce du versement direct du crédit d'impôt pour solidarité à toutes les personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale. Cette mesure représente un montant de près de 12 millions de dollars par année. Prévu s'opérationnaliser pour l'année 2020-2021, le versement doit s'appliquer rétroactivement à juillet 2019.

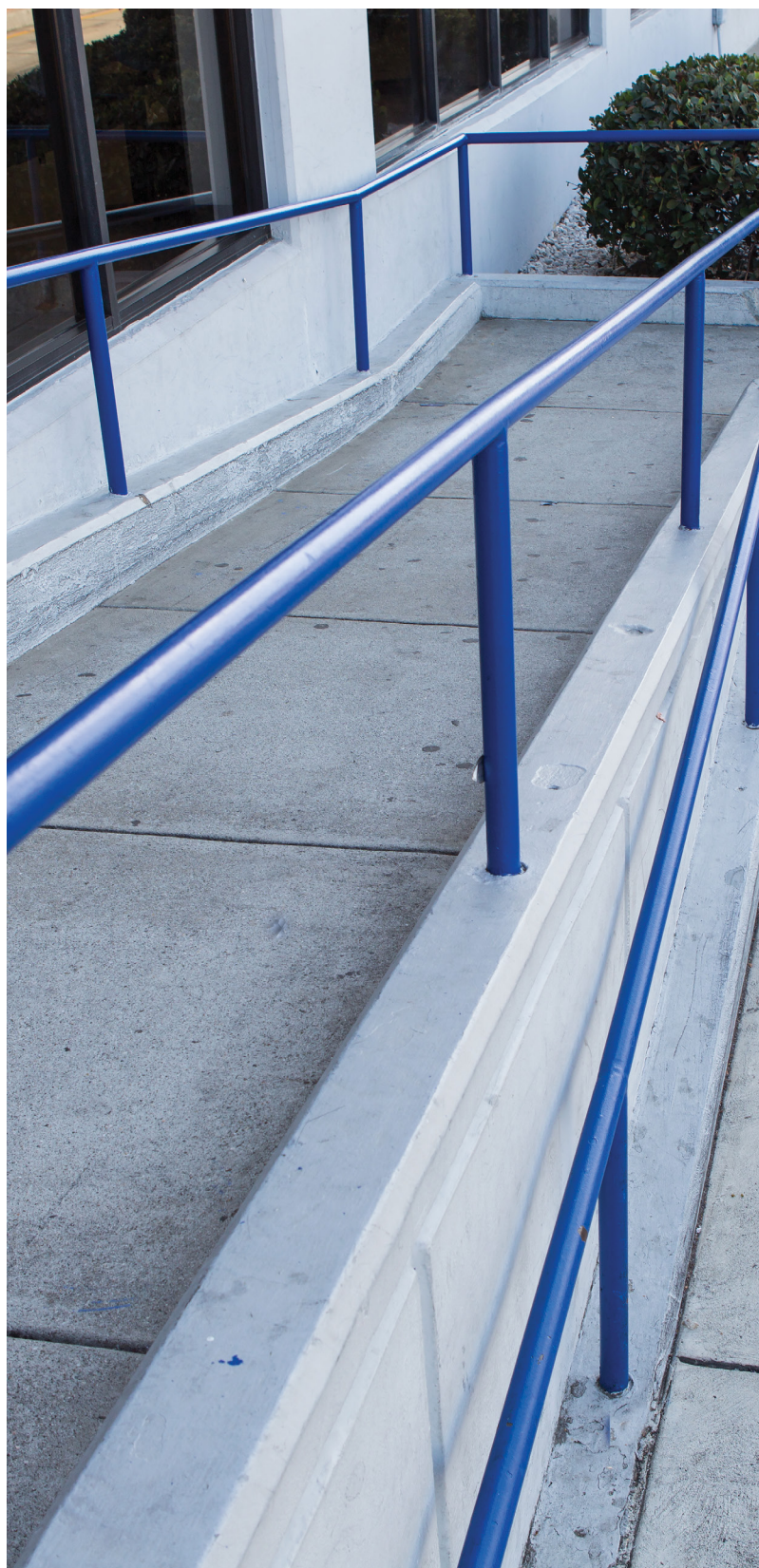
## DIVERS

- Une page portant sur l'intégration des personnes handicapées a été publiée dans l'intranet ministériel. Plusieurs renseignements utiles y sont présentés, tant pour le personnel du Ministère vivant avec une incapacité que pour la personne qui désire favoriser l'accueil d'un membre du personnel dans cette situation.

**Au 31 mars 2020, l'effectif régulier du Ministère comptait 124 personnes handicapées, soit 2,4 % de cet effectif. La cible ministérielle de représentativité pour les personnes handicapées est de 2 % de l'effectif régulier.**

Source : *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du Ministère.

- Le Ministère a relayé la publication de l'OPHQ concernant de nouveaux outils appuyant le personnel des ministères et organismes dans la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. La promotion de ces outils devrait contribuer à la mise en place des conditions permettant aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Ce réflexe se développe de plus en plus au sein du Ministère, alors que le suivi de la mesure 5.6 permet de constater une augmentation des demandes de soutien et d'accompagnement du personnel dans la production de documents accessibles.



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

Le 13 mars 2020, le gouvernement du Québec a décrété l'état d'urgence sanitaire sur l'ensemble du territoire québécois en raison de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19). Dès le début de la crise, le Ministère s'est mis à pied d'œuvre pour répondre aux besoins de la clientèle de l'assistance sociale :

- Des mesures d'assouplissement en ce qui concerne l'aide aux personnes et aux familles ont été adoptées afin de réduire les déplacements dans un contexte de confinement et de distanciation sociale. Notons à cet égard la mise en place d'un service d'assistance téléphonique, la suspension des demandes de mise à jour des attestations médicales pour le remboursement des frais de transport ou encore la suspension du délai de 30 jours pour fournir les formulaires pour une prestation spéciale.
- Le Programme d'aide temporaire aux travailleurs a été mis sur pied afin d'aider financièrement les travailleuses et travailleurs visés par une mesure d'isolement qui n'étaient pas admissibles à un programme de remplacement de revenu.
- Le financement des activités des organismes communautaires a été maintenu, de sorte que les personnes handicapées qui ont besoin de soutien pour suivre leur parcours vers l'emploi ont pu continuer de compter sur l'appui de ces organismes spécialisés, tout en prenant les mesures nécessaires pour respecter les consignes de santé publique. Le financement aux entreprises contribuant à des programmes d'insertion a également été maintenu.
- Des mesures d'assouplissement ont notamment permis aux nouveaux demandeurs d'une aide financière de dernier recours d'éviter d'avoir à se déplacer aux bureaux de Services Québec et aux clientèles régulières de continuer à recevoir le versement de l'allocation d'aide à l'emploi pendant la période où elles ont dû interrompre leur participation pour différentes raisons liées à la COVID-19.
- Le Centre des services d'évaluation médicale et socioprofessionnelle du Ministère a été en mesure de maintenir l'évaluation des demandes de reconnaissance de contraintes sévères à l'emploi, notamment grâce à des assouplissements quant aux rapports médicaux demandés.
- Le 26 mars 2020, le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a lancé un appel à la solidarité en invitant les Québécoises et les Québécois à prêter main-forte aux organismes communautaires afin de venir en aide aux personnes les plus vulnérables. Le gouvernement du Québec a alors établi un partenariat avec la Fédération des centres d'action bénévole du Québec dans le but de centraliser les offres de bénévolat sur le site [jebenevole.ca](http://jebenevole.ca).

## TABLEAU DES ENGAGEMENTS ET DES MESURES

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020

Bilan 2019-2020 (au 31 mars 2020) des engagements et des mesures du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Les sections grisées indiquent les mesures réalisées ou transférées avant 2019-2020.

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 1. Assurer une compréhension commune des engagements ministériels sur l'accessibilité.</b>			
1.1 Mettre à jour et diffuser la Politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité.	Document mis à jour et diffusé.	Politique mise à jour en 2018 et diffusée en 2019.	<b>Cible atteinte</b> La politique ministérielle a été adoptée par le comité exécutif du Ministère en janvier 2018, signée par la sous-ministre et déposée sur l'intranet. De plus, un communiqué sur le sujet a été transmis aux gestionnaires le 28 mars 2018.
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 2. Fournir un environnement de travail sécuritaire pour le personnel à mobilité réduite.</b>			
2.1 Désigner un accompagnateur pour chaque employé à mobilité réduite en cas d'urgence.	Accompagnateur désigné pour chaque nouvel employé à mobilité réduite dès son entrée en fonction.	100 % des nouveaux employés à mobilité réduite ayant un accompagnateur désigné dès son entrée en fonction de 2017 à 2020.	<b>Cible atteinte</b> Tous les nouveaux employés à mobilité réduite en 2019-2020 (100 %) ont un accompagnateur désigné.
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 3. Améliorer l'accessibilité des points de service et des milieux de travail, y compris les immeubles.</b>			
3.1 Produire un plan de redressement relatif à l'accessibilité des locaux du Ministère.	Taux de réalisation des actions déterminées dans ce plan.	Plan produit en 2018, 25 % des actions réalisées en 2019 et 50 % des actions réalisées en 2020.	<b>Cible atteinte</b> Au total, 64 % des actions ont été réalisées.
3.2 Doter les salles multiservices des nouveaux bureaux de Services Québec de mobilier informatique ajustable.	Taux de nouveaux bureaux dotés de mobilier ajustable.	100 % des nouveaux bureaux dotés de mobilier ajustable en 2018, en 2019 et en 2020.	<b>Cible atteinte</b> Tous les nouveaux bureaux de Services Québec (100 %) sont dotés de mobilier ajustable.
3.3 S'assurer que les citoyens ayant une incapacité ont accès à une plateforme de visioconférence dans les différents points de service ciblés par le projet de déploiement de Services Québec.	Taux de bureaux de Services Québec dotés d'équipement de visioconférence.	100 % des bureaux ciblés dotés d'équipement de visioconférence en 2018, en 2019 et en 2020.	<b>Cible atteinte</b> Tous les bureaux déployés de Services Québec (100 %) ont une solution de visioconférence.

3.4	S'assurer que les projets associés au déploiement des bureaux de Services Québec sont conformes aux normes d'un parcours sans obstacle.	Taux de bureaux de Services Québec conformes aux normes d'un parcours sans obstacle.	Près de 100 % des nouveaux bureaux conformes en 2018, en 2019 et en 2020.	<b>Cible non atteinte</b> Au total, 80 % des nouveaux bureaux sont conformes.
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020	

#### Engagement 4. Assurer une compréhension commune des engagements ministériels quant à l'accessibilité.

4.1	Sensibiliser les unités administratives visées aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale en matière d'achat et de location de biens et de services accessibles, notamment en animant des séances de formation.	Taux d'unités administratives formées.	30 % des unités administratives formées en 2018, 50 % des unités administratives formées en 2019 et 100 % des unités administratives formées en 2020.	<b>Cible non atteinte</b> Au 31 mars 2020, 55 % des unités administratives ont reçu une formation en présentiel. Cependant, le Ministère offre de la formation à la demande des unités administratives. Une mention concernant cette mesure a été intégrée aux formations en gestion contractuelle, de sorte que les unités administratives ont été informées des acquisitions de biens et de services accessibles. Par ailleurs, en décembre 2019, le Service de la gestion contractuelle a enrichi la section de l'intranet ministériel d'un document d'information générale en gestion contractuelle utilisé lors des séances de formation sur demande. Une page de ce document est consacrée aux enjeux d'accessibilité pour les personnes handicapées. Cette action a fait en sorte que l'information soit disponible à tout moment pour les unités administratives.
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020	

#### Engagement 5. Améliorer l'accessibilité des contenus Web destinés aux citoyens et aux entreprises.

5.1	Mettre à jour et diffuser la Politique ministérielle en matière de médias adaptés.	Politique mise à jour et diffusée.	Document mis à jour en 2018 et diffusé en 2019.	<b>Cible atteinte</b> La politique gouvernementale en matière de médias adaptés <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> énonce des orientations et des mesures à l'intention des ministères et des organismes. Dans un souci d'uniformité, le Ministère a basé ses décisions et ses actions sur les principes de cette politique.
-----	--	------------------------------------	---	--

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
5.2 Réaliser les travaux nécessaires en cas de non-conformité à la suite de la production de l'audit sur l'accessibilité Web.	Taux d'éléments corrigés en cas de non-conformité.	100 % des ajustements en 2017, en 2018 et en 2019.	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>Toutes les corrections pouvant être réalisées (100 %) ont été apportées.</p> <p>Seuls les ajustements ne pouvant être appliqués en raison de limitations technologiques n'ont pas été réalisés.</p> <p>Les analyses d'accessibilité suivantes ont été réalisées :</p> <p>Secrétariat Entraide – dons en ligne : 100 % des éléments non conformes ont été corrigés.</p> <p>Régime québécois d'assurance parentale – formulaire en ligne : 70 % des éléments non conformes ont pu être corrigés. Les éléments restants ne peuvent être corrigés en raison des limitations technologiques du site.</p> <p>Outil SimulAide : 100 % des éléments non conformes ont été corrigés.</p> <p>Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre : 100 % des éléments non conformes ont été corrigés.</p>
5.3 Rédiger et mettre en œuvre une séquence d'actions pour rappeler aux gestionnaires et au personnel l'obligation de se conformer aux standards du gouvernement du Québec sur l'accessibilité du Web.	Document rédigé et séquence d'actions mise en œuvre.	Document rédigé en 2018, 50 % de la séquence d'actions mise en œuvre en 2019 et 100 % de la séquence d'actions mise en œuvre en 2020.	<p><b>Cible partiellement atteinte</b></p> <p>La section intranet a été bonifiée avec de nouveaux outils.</p> <p>Des formations en matière d'accessibilité ont été données à des secteurs pour la production de contenus accessibles.</p> <p>Plusieurs interventions ont été réalisées en temps réel dans les projets pour rappeler l'obligation de se conformer aux standards.</p> <p>Toutes les actions prévues (100 %) seront réalisées au plus tard le 30 juin 2021.</p>

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
5.4 Poursuivre, en collaboration avec l'OPHQ, les travaux visant à mettre en œuvre des mesures pour faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux en médias adaptés.	Taux de mesures dont la mise en œuvre est amorcée.	25 % des mesures amorcées en 2018, 50 % des mesures amorcées en 2019 et 100 % des mesures amorcées en 2020.	Les travaux en lien avec cette mesure ont été pris en compte dans le cadre de l'engagement 12 du plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux de la politique <i>À part entière</i> : « Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. »
5.5 Assurer la mise à jour continue des fiches concernant l'accueil et l'intégration des personnes handicapées dans les sites Services Québec – Citoyens et Entreprises Québec.	Taux de fiches mises à jour.	25 % des fiches mises à jour en 2018, 50 % des fiches mises à jour en 2019 et 100 % des fiches mises à jour en 2020.	<b>Cible atteinte</b> Toutes les fiches (100 %) ont été mises à jour.
5.6 Offrir du soutien et de l'accompagnement au personnel responsable de produire des contenus accessibles.	Taux de réponse aux demandes de soutien et d'accompagnement du personnel du Ministère ayant à produire des documents accessibles.	100 % du soutien et de l'accompagnement aux personnes qui en font la demande offerts dans un délai maximal de deux semaines.	<b>Cible atteinte</b> Toutes les demandes reçues (100 %) ont été traitées dans un délai maximal de deux semaines. On note d'ailleurs une augmentation des demandes de conseil sur l'accessibilité par rapport à 2018-2019. Deux formations ont également été offertes au personnel du Ministère : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secrétariat au travail : accessibilité des documents et connaissance de l'accessibilité en général.</li> <li>• Bureau de la sous-ministre : diffusion des mémoires accessibles destinés au Conseil des ministres.</li> </ul>

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
5.7 Rédiger et mettre en place une nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	Stratégie produite, publiée et implantée.	Stratégie rédigée en 2018 et implantée en 2019 et 100 % des travaux réalisés en 2020.	<p><b>Cible atteinte (en continu)</b></p> <p>Le Ministère applique les orientations de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> en déployant des actions en continu. À titre d'exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Ministère revoit graduellement l'ensemble de l'information diffusée auprès des clientèles pour optimiser le contenu selon les règles d'accessibilité Web par des projets de refonte de sites Web ou de transferts vers Québec.ca. Il soutient alors les secteurs dans les travaux d'amélioration des contenus avec des ateliers de rédaction Web et d'accessibilité.</li> <li>• Un soutien est offert par la Direction générale des communications aux différents secteurs du Ministère pour réaliser des audits afin de valider leurs documents ou contenus Web.</li> <li>• Une séquence d'actions, qui inclut un plan de communication et qui vise le partage d'information en matière d'accessibilité Web, est en cours d'élaboration. Sa mise en œuvre est prévue d'ici le 30 juin 2021.</li> </ul>
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020

#### Engagement 6. Augmenter l'accessibilité des services aux partenaires.

6.1 Réaliser une étude pour optimiser l'accessibilité des services téléphoniques aux personnes handicapées.	Document rédigé.	Document déposé d'ici décembre 2019.	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>L'étude a été réalisée et le document a été déposé en décembre 2019.</p>
---	------------------	--------------------------------------	--

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 7. Favoriser pour les personnes handicapées l'accessibilité aux emplois offerts par le Ministère.</b>			
<p><b>7.1</b> Poursuivre la réflexion amorcée afin de déterminer, s'il y a lieu, des pistes d'action visant à répondre aux préoccupations des gestionnaires en matière d'information et de soutien au regard de l'embauche, du maintien et de la gestion des employés reconnus comme personnes handicapées.</p>	<p>Pistes d'actions déterminées visant à répondre aux préoccupations des gestionnaires et taux des actions accomplies.</p>	<p>Pistes d'actions déterminées en 2018 et en 2019, 50 % des actions accomplies en 2019 et 100 % des actions accomplies en 2020.</p>	<p><b>Cible non atteinte</b></p> <p>Les membres du comité de travail ont déterminé des pistes d'action et certaines d'entre elles ont été accomplies. Au 31 mars 2020, cette mesure est à 90 % de réalisation.</p> <p>Parmi les actions ayant été déterminées par le comité de travail, l'action à l'effet de rendre les informations au sujet de l'intégration des personnes handicapées plus accessibles aux gestionnaires en les rendant plus visibles et disponibles par la création d'une page dans la section Espace gestionnaire a été réalisée en octobre 2019.</p> <p>Une autre action consistait en l'ajout, dans la page intranet réservée à l'intégration des personnes handicapées sous la section Espace gestionnaire, d'une référence aux différentes sections du <i>Guide d'entrevue d'embauche</i> concernant l'embauche d'une personne handicapée. Une communication sur les nouveaux outils destinés aux gestionnaires sur l'embauche et la gestion de la diversité (dont le <i>Guide d'entrevue d'embauche</i>) a été transmise à l'ensemble des gestionnaires le 12 novembre 2019 et est disponible depuis cette date dans l'espace gestionnaire de l'intranet.</p> <p>À noter qu'une actualité intranet est parue le 25 septembre 2019 afin d'inviter le personnel handicapé travaillant au Ministère à prendre part à des groupes de discussion visant la mise en œuvre, par le Secrétariat du Conseil du trésor, d'un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les personnes handicapées.</p>

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 8. Élaborer, diffuser et mettre en œuvre la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. (SNPH).</b>			
8.1 Élaborer la SNPH.	Document élaboré.	Document produit d'ici décembre 2019.	<b>Cible atteinte</b> Le document de la SNPH 2019-2024 a été produit en juin 2019.
8.2 Diffuser la SNPH.	Activité de lancement tenue et document déposé dans le Web.	Réalisation d'activités de lancement et document déposé dans le Web.	<b>Cible atteinte</b> Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a procédé au lancement de la SNPH 2019-2024 le 5 juin 2019 et le document a été déposé dans le Web.
8.3 Mettre en œuvre la SNPH.	Plan de mise en œuvre élaboré. Grille de suivi des activités de mise en œuvre respectée.	Élaboration du plan de mise en œuvre. Réalisation d'activités de mise en œuvre.	<b>Cible atteinte</b> La mise en œuvre de la SNPH 2019-2024 a débuté en 2019-2020. Un plan de mise en œuvre a été élaboré. Des activités de mise en œuvre ont été réalisées : deux rencontres ministérielles et deux rencontres interministérielles ont eu lieu en 2019-2020 avec les responsables des mesures.
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 9. Assurer une meilleure connaissance des mesures d'employabilité dont peuvent bénéficier les personnes handicapées.</b>			
9.1 Informer les entreprises de l'aide et des services qui pourraient faciliter l'intégration des personnes handicapées grâce au portail Entreprises Québec.	Nombre de visites du dossier <i>Accueillir et intégrer des personnes handicapées</i> , accessible dans le site Entreprises Québec.	Augmenter le nombre de visites de 30 % entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, soit de 498 visites à 647 visites.	<b>Cible non atteinte</b> Le nombre de visites est demeuré stable (498 en 2018-2019 et 484 en 2019-2020). Le dossier <i>Accueillir et intégrer des personnes handicapées</i> a été mis de l'avant dans l'infolettre Accès entreprises et dans les médias sociaux d'Entreprises Québec au cours de 2019-2020. Toutefois, à la lumière des résultats et afin d'atteindre la cible visée, la promotion du dossier sera optimisée, notamment par des actions de communication plus ciblées auprès des entreprises.
9.2 Mener des actions de sensibilisation aux personnes handicapées auprès du personnel, des citoyens et des employeurs à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Taux de bureaux de Services Québec et des Centres locaux d'emploi <sup>1</sup> ayant mené des actions de sensibilisation.	100 % des nouveaux bureaux ayant mené des actions de sensibilisation en 2018, en 2019 et en 2020.	<b>Cible non atteinte</b> Au total, 81 % des bureaux de Services Québec et des centres locaux d'emploi ont mené diverses actions de sensibilisation.

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 10. Mieux informer les personnes prestataires vivant avec une contrainte sévère à l'emploi à propos des modalités qui soutiennent l'intégration à l'emploi.</b>			
10.1 Produire et diffuser en médias adaptés un nouveau feuillet d'information pour y préciser la durée du carnet de réclamation et pour clarifier la façon de présenter une demande afin de bénéficier de nouveau du Programme de solidarité sociale.	Nouveau feuillet d'information diffusé.	Nouveau feuillet produit en 2018-2019 et diffusé en médias adaptés en 2019-2020 et 100 % des travaux réalisés en 2019-2020.	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>La Direction des communications a recommandé d'intégrer l'information dans les pages appropriées du site Québec.ca afin de rendre le contenu plus facilement accessible à toutes les clientèles, dont les personnes handicapées.</p> <p>Au 31 mars 2020, l'information utile a été intégrée. Les travaux d'amélioration se poursuivent de façon continue en fonction des questions et des commentaires des utilisateurs Web. Le transfert des programmes pour les personnes handicapées dans Québec.ca, visant l'ensemble des ministères et organismes et coordonné par l'OPHQ et le Secrétariat à la communication gouvernementale, se poursuit également.</p>
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 11. Favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées.</b>			
11.1 Analyser les besoins des organismes communautaires relativement aux frais supplémentaires se rattachant aux incapacités de leurs membres, employés ou bénévoles; estimer les sommes qui pourraient être nécessaires; évaluer, en partenariat avec l'OPHQ, les moyens appropriés pour compenser ces frais.	Rapport d'analyse produit.	Rapport et estimation des coûts déposés d'ici décembre 2019.	<p><b>Cible non atteinte</b></p> <p>Dépôt du rapport et de l'estimation des coûts à l'automne 2020.</p>
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 12. Favoriser la concertation avec les partenaires du marché du travail.</b>			
12.1 Poursuivre les activités du comité consultatif relatives à l'intégration professionnelle et au maintien en emploi des personnes handicapées en collaboration avec des organismes et d'autres partenaires engagés auprès de ces personnes.	Nombre de rencontres du comité consultatif.	Nombre de rencontres en 2018, en 2019 et en 2020.	<p><b>Cible atteinte</b></p> <p>4 rencontres ont eu lieu dans l'année financière 2018-2019.</p>

Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 13. Bonifier les travaux de production du prochain plan d'action triennal à l'égard des personnes handicapées 2020-2023.</b>			
13.1 Consulter des personnes handicapées et leurs représentants afin de mieux connaître les difficultés rencontrées, notamment en termes d'accès au milieu de travail, de déplacements, d'ergonomie et d'employabilité, ainsi que les mesures qui pourraient être déployées pour pallier ces difficultés.	Déploiement d'un processus de consultation d'employés du Ministère en situation de handicap.	Mise en œuvre du processus de consultation en 2019-2020.	<b>Cible atteinte</b> Le processus de consultation d'employés du Ministère a été lancé en 2019-2020. Il se poursuivra en 2020-2021. Le rapport de consultation sera produit en 2021-2022. Cette mesure a été intégrée au PAPH 2020-2023 (mesure 8.1 du PAPH 2020-2023).
	Consultation de groupes communautaires représentant des personnes handicapées	Une consultation en 2019-2020.	<b>Cible atteinte</b> Une consultation a été faite auprès de quatre groupes nationaux en 2019-2020. Le Ministère a reçu un avis provenant d'un de ces groupes.
13.2 Mettre en place un groupe de travail ministériel en vue de l'élaboration du prochain plan d'action triennal à l'égard des personnes handicapées.	Rencontres du groupe de travail.	Une rencontre du groupe de travail au cours de l'année 2019-2020.	<b>Cible atteinte</b> Deux rencontres du groupe de travail ont eu lieu en 2019-2020.
13.3 Participer à la formation de soutien offerte par l'OPHQ portant sur l'élaboration d'un plan d'action ministériel à l'égard des personnes handicapées.	Participation à la formation réalisée.	Une formation réalisée au cours de l'année 2019-2020.	<b>Cible non atteinte</b> La formation offerte par l'OPHQ qui devait avoir lieu en mars 2020 a été annulée en raison de la crise sanitaire de la COVID-19.
Mesure retenue	Indicateur	Cible	Résultats obtenus au 31 mars 2020
<b>Engagement 14. Faciliter l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services ainsi qu'à l'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées, leur famille et leurs proches.</b>			
14.1 Effectuer des travaux d'analyse d'opportunité concernant la mise en place des modalités de collaboration avec l'OPHQ visant à faciliter l'accès à l'information.	Travaux d'analyse effectués.	Entente avec l'OPHQ d'ici le 31 mars 2020.	<b>Cible atteinte</b> Les travaux d'analyse révèlent que les services actuellement offerts par Services Québec favorisent déjà l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services ainsi que l'accès à l'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées, leur famille et leurs proches. La signature d'une nouvelle entente n'est donc pas nécessaire. Néanmoins, la signature d'un addenda pourrait être possible s'il est requis de préciser l'offre de service au comptoir dans l'entente en vigueur.



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

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

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

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

### PLAINTES ADRESSÉES AU MINISTÈRE

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a le mandat de traiter les commentaires et les plaintes que reçoit le Ministère. Les citoyennes et citoyens disposent de plusieurs moyens de communication pour formuler un commentaire ou une plainte.

De façon générale, les plaintes adressées au Ministère par des personnes handicapées peuvent être regroupées dans différentes catégories. Pour l'exercice financier 2019-2020, les catégories suivantes ont été répertoriées conformément aux engagements ministériels du PAPH 2017-2020 :

- accessibilité des points de service et de l'information;
- admissibilité aux mesures et aux services publics d'emploi;
- solidarité sociale.

En 2019-2020, le nombre de plaintes reçues s'élève à 24, soit 10 de plus que l'année précédente :

- Une plainte a été reçue en lien avec l'accessibilité des points de service et de l'information :
  - Un couple de personnes handicapées s'est plaint de la difficulté d'accès au Bureau de Services Québec de Port-Cartier. Il n'y aurait pas de porte électrique, et la porte s'ouvrirait à l'envers et à proximité d'un escalier.
- Huit plaintes ont été reçues en lien avec l'admissibilité aux mesures et aux services publics d'emploi :
  - Six personnes se sont plaintes de la nouvelle réglementation de Placement en ligne (PEL), qui oblige maintenant tout employeur à détenir un numéro d'entreprise du Québec (NEQ) afin de pouvoir mettre une offre d'emploi en ligne. Ces personnes ayant un handicap avaient recours à PEL afin de mettre une annonce pour trouver une aide à domicile, à la suite de l'émission du chèque emploi-service par le CLSC à cette fin. Une solution a été trouvée : ces personnes peuvent maintenant placer leur annonce via une personne-ressource du service d'aide de PEL.
  - Une personne handicapée s'est plainte du fait qu'il n'existe pas de programme de soutien au travail autonome qui soit spécifique aux personnes ayant un handicap désireuses de lancer un projet d'affaires.
  - Une personne atteinte de surdité profonde s'est plainte, car le Ministère n'était plus en mesure de subventionner le SEMO de Longueuil, qui aurait dû l'aider à déboursier les coûts de deux courtes formations lui permettant de commencer un emploi dans une garderie. À l'arrivée de la nouvelle année financière, une nouvelle participation à la mesure Contrat d'intégration au travail a pu être subventionnée, et la personne a pu bénéficier des formations requises.

- Quinze plaintes ont été reçues en lien avec les services de la solidarité sociale :
  - Deux personnes, une étant non-voyante et l'autre ayant un handicap de mobilité physique, se sont plaintes à propos des pointillés du nouveau carnet de réclamation, qui ne sont plus fonctionnels.
  - Trois personnes ont demandé au Ministère de ne plus avoir à produire de rapport médical afin d'obtenir le remboursement des frais de transport pour participation à des activités thérapeutiques puisque leurs limitations sont permanentes.
  - Quatre personnes ont porté plainte concernant les lourdeurs administratives pour déposer une demande de prestation spéciale non prévue au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles.
  - Quatre personnes se sont plaintes que le Ministère ne rembourse plus les lingettes humides aux personnes non stomisées. Ces lingettes ne sont plus remboursées par le Ministère depuis le transfert à la Régie de l'assurance maladie du Québec, le 1er octobre 2018, des paiements des accessoires de stomie temporaire.
  - Deux familles désireuses d'emmener leur enfant handicapé à l'extérieur du Québec pour plus de sept jours consécutifs insistent pour dire que le règlement concernant l'absence hors Québec d'une personne prestataire est scandaleux, qu'il prive des enfants handicapés d'une part de bonheur et que cela constitue une atteinte à leur vie privée.

## MESURES D'ACCOMMODEMENT PRISES PAR LE MINISTÈRE

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020, le Ministère a mis en œuvre diverses mesures d'accommodement portant sur l'accessibilité aux documents, aux services et aux communications.

### MESURES PARTICULIÈRES

- Le système ATS (appareil de télécommunication pour personnes sourdes) est disponible en tout temps.
  - Sept utilisations du système ATS pour cinq utilisatrices ou utilisateurs/citoyennes ou citoyens différents ont été faites par les centres de relations avec la clientèle de Services Québec en 2019-2020.
  - Aucune dépense n'a été engagée en 2019-2020, les dépenses antérieures étant liées à l'achat d'appareils permettant d'assurer le service et l'amortissement des achats
- La clientèle des unités de la Direction des centres de contacts spécialisés utilise les services de relais offerts aux personnes sourdes ou malentendantes et à celles atteintes d'un trouble de la parole. Ces services sont offerts par les fournisseurs de services de télécommunication. Lorsque la situation le requiert, du personnel qualifié sert d'intermédiaire pour permettre la communication entre le client ou la cliente du Ministère et l'agent ou l'agent(e) qui fait la prestation de services.

### MESURES PROACTIVES

- Tout client ou cliente du Centre de communication avec la clientèle peut ajouter une procuration active à son dossier, ce qui permet au personnel de communiquer avec la personne désignée pour agir au nom du client ou de la cliente auprès du Ministère, et ce, afin de faciliter la communication auprès de clients ou clientes aux prises avec certains types de handicaps. Un renseignement personnel est confidentiel, sauf si la personne concernée en autorise la communication. Ainsi, une personne handicapée peut désigner une personne de son choix et autoriser le Ministère à communiquer à la personne désignée les renseignements qu'il détient afin de traiter son dossier.
- Lorsqu'il est nécessaire que les moyens d'évaluation mis en place dans le cadre d'une démarche de qualification professionnelle obligatoire soient adaptés, les agents du Centre administratif de la qualification professionnelle informent la clientèle de la possibilité d'adapter les moyens d'évaluation. À titre d'exemple, une personne ayant des difficultés de lecture peut demander, en remplissant un formulaire, l'adaptation de la séance d'examen. Les centres d'examen, eux, dirigent la séance en présence de la clientèle.
- Deux documents ont été adaptés en braille, en audio et dans d'autres formats afin de les rendre accessibles à des personnes handicapées.
- Les contenus Web sont améliorés en continu afin de répondre aux exigences des standards d'accessibilité. Toutefois, le nombre de pages Web conformes aux standards d'accessibilité n'est pas comptabilisé.
- De son côté, le Directeur de l'état civil s'assure de maintenir en place toutes les conditions nécessaires pour que les contenus de son site Internet et de ses services en ligne soient conformes aux standards d'accessibilité.

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

### SUIVI DES ENGAGEMENTS 2019-2020

Les tableaux suivants font état de l'avancement des travaux correspondant aux actions déterminées dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Le Ministère y présente des actions qui concordent avec les priorités de cette politique gouvernementale.

Les engagements pour lesquels le Ministère est impliqué, à titre de responsable, de coresponsable ou de collaborateur, y sont présentés.

Les sections grisées indiquent qu'aucune information n'est requise pour le suivi annuel des engagements. Cela est le cas lorsqu'il a été indiqué, lors d'un suivi précédent, que l'engagement a été réalisé ou transféré. Comme certains engagements comportent plusieurs étapes, la section grisée peut aussi correspondre à une étape pour laquelle le Ministère n'est ni responsable ni collaborateur.

Sigles utilisés (responsables et collaborateurs) :

CCAG	Centre d'acquisitions gouvernementales
MCE	Ministère du Conseil exécutif
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
MFA	Ministère de la Famille
MFQ	Ministère des Finances du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTQ	Ministère des Transports du Québec
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor

Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<b>3. Réaliser des travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.</b>				
OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input checked="" type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Les travaux du MTESS relatifs à cet engagement se sont poursuivis en 2019-2020 dans le cadre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (projet de simplification).</p> <p>Le MTESS a pris part à deux rencontres du Comité directeur interministériel du projet de simplification.</p> <p>Les principales actions réalisées se sont inscrites à l'intérieur des trois chantiers du projet de simplification.</p> <p><u>Chantier 1</u> : Regrouper l'information sur les programmes et mesures.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À l'automne 2019, la Direction des communications a pris part à une rencontre de gouvernance ainsi qu'à des échanges avec l'OPHQ et le SCG portant principalement sur la création d'une nouvelle section Web dans Québec.ca visant à regrouper l'accès à l'information sur les programmes et mesures.</li> <li>Le MTESS a contribué à l'élaboration du dossier d'affaires du chantier 1. Ce dossier d'affaires a été approuvé par le Comité directeur interministériel du projet de simplification en décembre 2019.</li> </ul> <p><u>Chantier 2</u> : Réduire le nombre de démarches pour accéder aux programmes et aux mesures.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À la demande de l'OPHQ, le MTESS a procédé, en juillet, en août et en septembre 2019, à une collecte de données permettant d'estimer les coûts et les bénéfices des solutions pour les citoyens et citoyennes et pour l'État. Lors de cette collecte, le MTESS a fourni des données sur le Programme de solidarité sociale, sur la mesure Contrat d'intégration au travail, sur le Programme de subventions aux entreprises adaptées, sur le programme d'aide et d'accompagnement social Réussir ainsi que sur le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions. D'autres données spécifiques au MTESS ont aussi été fournies, comme le nombre de téléchargements de documents qui présentent l'information sur les programmes.</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>En janvier 2020, le MTESS a transmis ses commentaires sur une proposition de l'OPHQ portant sur l'encadrement des frais assumés par les personnes handicapées et leur famille pour obtenir les évaluations de professionnels de la santé qui sont exigées pour accéder aux programmes et aux mesures.</li> <li>Toujours en janvier 2020, une rencontre de travail a eu lieu entre l'OPHQ et le MTESS. Le but de cette rencontre était d'échanger sur certains programmes et mesures afin d'obtenir des avis et des commentaires sur des propositions de passerelles potentielles entre des programmes. Par la suite, le MTESS a commenté un document de l'OPHQ sur des propositions de passerelles.</li> <li>En mars 2020, le MTESS a transmis à l'OPHQ ses commentaires pour le contenu préliminaire du dossier d'affaires du chantier 2.</li> </ul>
				<p><u>Chantier 3</u> : Améliorer la coordination individualisée pour l'accès aux services de plusieurs réseaux pour les personnes handicapées dont la situation le requiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Une rencontre de travail et de sensibilisation sur la planification individualisée et coordonnée des services a eu lieu en avril 2019 entre des représentants de l'OPHQ et du MTESS.</li> <li>En octobre 2019, le MTESS a transmis son accord à une proposition de l'OPHQ portant sur un modèle formel d'organisation pour soutenir la planification individualisée et coordonnée des services.</li> <li>En février 2020, le MTESS a transmis à l'OPHQ ses propositions servant à l'élaboration du dossier d'affaires du chantier 3. Par la suite, le MTESS a pris part à une rencontre interministérielle sur les propositions reçues des ministères en vue d'un arrimage entre celles-ci.</li> <li>En mars 2020, le MTESS a transmis à l'OPHQ ses commentaires pour le contenu préliminaire du dossier d'affaires du chantier 3.</li> </ul>

### Étape 1

Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels.

OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2015	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Le MTESS a collaboré activement avec l'OPHQ à la réalisation de cet engagement en effectuant des mises à jour et en validant des fiches synthèses, ce qui a contribué à documenter de façon détaillée 11 programmes et mesures sous sa responsabilité.
------	----------------------	------	---	--

### Étape 2

Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille.

OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2017	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Dans le cadre du Comité directeur, le MTESS a participé à l'identification de pistes de simplification.
------	----------------------	------	---	---

### Étape 3

Analyser des pistes de solution et faire des recommandations.

OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Le MTESS a participé à l'analyse des pistes de simplification et a fait des recommandations lors de l'adoption du rapport diagnostique par le comité directeur.
------	----------------------	------	---	---

<b>4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille.</b>				
MFA	Mees MTESS MSSS OPHQ	2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Des travaux se sont déroulés en 2018-2019 avec Retraite Québec afin d'alléger le processus de reconnaissance des contraintes sévères à l'emploi (CSE) lors du dépôt d'une demande d'aide financière de dernier recours (AFDR) pour un adulte dont les parents recevaient le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE).</p> <p>Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, le MTESS accepte de recevoir une lettre transmise par Retraite Québec à titre de reconnaissance du statut de CSE plutôt que de demander un certificat médical</p>
<b>5. Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille.</b>				
OPHQ	MTESS	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>À la suite de la fermeture du site Services Québec – Citoyens le 24 septembre 2018, le guide électronique <i>Personnes handicapées</i> a été intégré dans Québec.ca, le site officiel du gouvernement du Québec.</p> <p>La Direction des communications assure l'évolution et la bonification de ce guide en collaboration avec le SCG.</p> <p>Consultations du guide électronique <i>Personnes handicapées</i> : du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, sur le site Québec.ca (20 841 pages vues, 15 365 utilisateurs et 18 051 visites).</p> <p>En 2019-2020, la Direction des communications du MTESS a collaboré avec l'OPHQ et le SCG pour l'intégration graduelle des contenus relatifs aux programmes et aux mesures destinés aux personnes handicapées dans Québec.ca, dans le cadre du chantier 1 du projet de simplification. Ce chantier porte sur le regroupement, la diffusion et la mise à jour de l'information relative à ces programmes et mesures (voir l'engagement 3).</p>
<b>8. Déployer un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique <i>À part entière</i>.</b>				
Mees MSSS OPHQ	MTESS	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné <input checked="" type="checkbox"/> Transféré à l'engagement 3	<p>En 2019-2020, les travaux du MTESS sur le cadre de référence interministériel concernant la planification individualisée et coordonnée des services ont été intégrés aux travaux du chantier 3 du projet de simplification (voir l'engagement 3).</p>
<b>Étape 1 Élaborer le cadre de référence.</b>				
Mees MSSS OPHQ	MTESS MFA	2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Le MTESS a participé à l'élaboration du cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services, comprenant les balises visant l'élaboration et la mise en œuvre des démarches de plans de service.</p>
<b>Étape 2 Adopter le cadre de référence.</b>				
Mees MSSS OPHQ	MTESS MFA	2017	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Le MTESS a participé à l'élaboration du cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services, comprenant les balises visant l'élaboration et la mise en œuvre des démarches de plans de service.</p>

<b>Étape 3</b> Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019.				
Mees MSSS OPHQ	MTESS MFA	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	
<b>Étape 4</b> Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation.				
OPHQ	MEES MSSS	2019		
<b>9.</b> Assurer une offre de service coordonnée et concertée aux personnes ayant terminé ou étant en voie de terminer leur cheminement scolaire, notamment celles ayant une déficience, de façon à mieux planifier les transitions et à les soutenir dans la réalisation de leurs projets de vie (emploi, activités contributives, activités de jour) qui correspondent à leurs aspirations.				
MEES MTESS MSSS	MFA MTQ	2018	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Le MTESS a participé aux travaux du comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles.</p> <p>La nouvelle SNPH, lancée en juin 2019 par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, permettra d'appuyer les actions dans le cadre de cet engagement.</p>
<b>Étape 1</b> Adopter une vision commune des besoins des personnes, des rôles et responsabilités des différents ministères.				
Mees MTESS MSSS	MFA MTQ	2015	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Les travaux du comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles devant mener à l'adoption d'une vision commune des besoins des personnes ainsi que des rôles et des responsabilités des différents ministères ont franchi l'étape de la détermination de quatre profils de besoins des personnes en fonction de leurs objectifs personnels et professionnels dans leur projet de vie.
<b>Étape 2</b> Élaborer et déployer un cadre de référence national MTESS-MSSS orientant la conclusion d'ententes de services locales et régionales entre les établissements et organismes des deux réseaux.				
MTESS MSSS		2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	La mesure 27 de la SNPH (soutenir le cheminement socioprofessionnel des personnes handicapées par la formalisation d'ententes d'arrimage entre les réseaux de services) permettra de poursuivre les travaux portant sur des ententes de service.
<b>10.</b> Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans le développement et la mise en place des pratiques de transition de l'école vers la vie active (TEVA).				
MEES MTESS MSSS		2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Les travaux sur la démarche de TEVA se poursuivent. Le MTESS a pris part à trois rencontres du comité interministériel pour la TEVA en 2019-2020.
<b>Étape 1</b> Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA.				
Mees MTESS MSSS	OPHQ	2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	

<b>Étape 2</b> Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la mise en place des pratiques de TEVA.				
Mees MTESS MSSS	OPHQ	2017 à 2019	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Le MTESS a transmis, dans son réseau de l'emploi, le <i>Guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active (TEVA)</i> aux répondants régionaux auprès des personnes handicapées.
<b>Étape 3</b> Assurer un suivi de la mise en place des pratiques de TEVA dans toutes les régions du Québec au moyen d'un mécanisme de reddition de comptes (ou de cibles) au sein des établissements scolaires.				
MEES		2019		
<b>12.</b> Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.				
CAG MTESS OPHQ SCT		2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input checked="" type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>L'accès aux documents et aux services offerts par le MTESS aux personnes handicapées a été assuré.</p> <p>Des documents ont été offerts pour soutenir le personnel afin qu'il puisse répondre aux besoins des personnes handicapées, notamment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle;</li> <li>la note explicative <i>Accessibilité des services d'Emploi-Québec aux personnes handicapées</i>.</li> </ul> <p>Des guides et des outils ont également été rendus disponibles dans l'intranet ministériel.</p> <p>De plus, deux formations ont été offertes aux secteurs du MTESS.</p>
<b>Étape 1</b> Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .				
CAG MTESS OPHQ		2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Le deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> a été publié en mars 2019. Le MTESS a collaboré aux travaux selon le plan de travail de l'OPHQ.
<b>Étape 2</b> Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés.				
MTESS MCE (SCG)	OPHQ	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné <input checked="" type="checkbox"/> Transféré	En 2017-2018, la responsabilité de ce dossier a été transférée au SCG.

<b>15.</b> <b>Assurer, auprès des personnes handicapées, de leur famille et des employeurs, la promotion des programmes et mesures gouvernementaux destinés à favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.</b>				
MTESS	MEES SCT	2017	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Le MTESS a élaboré, en collaboration avec l'OPHQ, un plan d'action et de communication pour faire connaître le service de soutien à la personne de l'OPHQ de même que le service d'accueil et de référence de Services Québec, de sorte qu'ils constituent les deux principales portes d'accès à l'information. L'ensemble des actions prévues a été réalisé, à l'exception des mesures 6 et 7 <sup>1</sup> , qui ont été abandonnées pour des raisons budgétaires.
<b>Étape 1</b> <i>Poursuivre les activités de promotion des emplois de la fonction publique et des mesures favorisant l'embauche des personnes handicapées auprès de ces dernières, des partenaires du réseau de l'emploi et des ministères et organismes publics</i>				
SCT			<i>En continu</i>	
<b>16.</b> <b>Outiller le personnel des centres locaux d'emploi et des bureaux de Service Québec afin de favoriser une offre de service de qualité au regard des besoins des personnes handicapées.</b>				
MTESS		2016	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	Deux nouveaux outils d'information (feuillet d'information), en vue de l'utilisation optimale de la mesure Subvention salariale et de la Mesure de formation de la main-d'œuvre pour les personnes handicapées, ont été préparés et mis à la disposition des agents et agentes d'aide à l'emploi.
<b>Étape 1</b> <i>Faire connaître les outils d'information auprès du personnel des services d'emploi des établissements d'enseignement professionnel, collégial et universitaire pour favoriser une offre de service de qualité au regard des besoins des personnes handicapées.</i>				
MEES		2016	<i>En continu</i>	
<b>19.</b> <b>Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées.</b>				
OPHQ	MTESS MFQ	2019	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Les travaux du CCAPRB se sont poursuivis et ont été menés à terme en 2019-2020.</p> <p>Mandaté en 2018 par le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le CCAPRB avait pour objectif de proposer au gouvernement du Québec des façons de faire évoluer le PRB afin de permettre, au cours des prochaines années, à certaines catégories de clientèle de bénéficier d'une admissibilité plus rapide à ce programme ainsi qu'au Programme de solidarité sociale.</p> <p>Coordonné par le MTESS, le CCAPRB était composé de l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, du Réseau communautaire en santé mentale, de la Société québécoise de la déficience intellectuelle et de l'OPHQ.</p> <p>Le rapport final du CCAPRB a été déposé au MTESS en décembre 2019 et comprend 90 recommandations. L'analyse de celles-ci s'est amorcée dès le dépôt du rapport.</p> <p>Plusieurs des recommandations sont prises en compte dans le cadre du développement du PRB, prévu pour 2023.</p>

1. Les mesures 6 et 7 du plan d'action et de communication concernaient l'achat d'espaces publicitaires dans certains guides de l'OPHQ ainsi que la participation du MTESS à des activités promotionnelles, notamment des salons.

**20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées.**

OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2019	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	
------	----------------------	------	--	--

**Étape 1**

Réaliser une enquête avec l'Institut de la statistique du Québec afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille.

OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2018	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	
------	----------------------	------	--	--

**44. Documenter et proposer des pistes d'action permettant d'améliorer la participation des femmes et des jeunes handicapés au marché du travail.**

MTESS		2016	<input type="checkbox"/> Réalisé <input checked="" type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné	<p>Le quart des mesures de la SNPH 2019 2024 s'adressent aux jeunes personnes handicapées.</p> <p>De plus, les services publics d'emploi sont accessibles aux femmes et aux jeunes personnes handicapées.</p>
-------	--	------	---	---

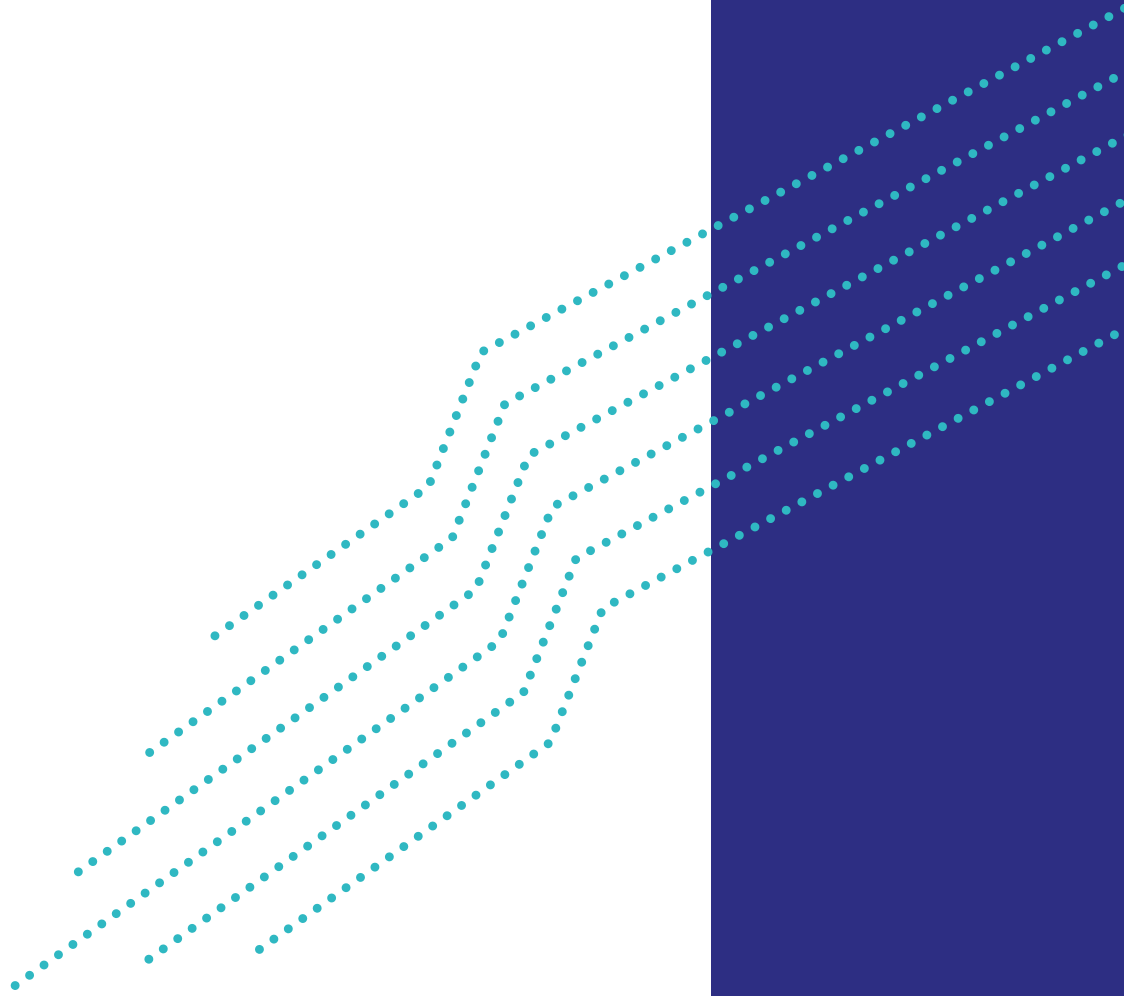
**45. Élaborer un règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976 qui permettrait d'atteindre de manière optimale les objectifs de l'article 69 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, et ce, en tenant compte des planifications décennales déjà déposées en cette matière par les ministères et organismes publics concernés..**

MTESS		2016	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné <input checked="" type="checkbox"/> Transféré	<p>Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 24 octobre 2017, le Secteur du travail, en collaboration avec les ministères et organismes associés au dossier, a poursuivi ses travaux en vue de terminer la rédaction de ce règlement.</p> <p>Le 25 octobre 2017 (décret 1028-2017), la responsabilité de l'élaboration de ce règlement a été transférée de la ministre responsable du Travail à la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation. Il en va de même pour les responsabilités prévues dans la Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1)..</p>
-------	--	------	---	---

**46. Évaluer la pertinence d'élaborer un second rapport sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976.**

MTESS		2018	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours de réalisation <input type="checkbox"/> En continu <input type="checkbox"/> Non commencé <input type="checkbox"/> Abandonné <input checked="" type="checkbox"/> Transféré	<p>Le 25 octobre 2017 (décret 1028-2017), la responsabilité de ce dossier a été transférée de la ministre responsable du Travail à la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation. Il en va de même pour les responsabilités prévues dans la Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1).</p>
-------	--	------	---	---





*Travail, Emploi  
et Solidarité sociale*

Québec

