

Plan d'action 2008-2009

du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

**Pour accroître l'accessibilité des services
aux personnes handicapées**

Coordination et rédaction

Direction des politiques d'emploi
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ce document sera également accessible en médias adaptés.

Il peut être consulté sur le site Internet du Ministère
www.mess.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec,
2008

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2008

ISBN 978-2-550-53438-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-53439-6 (PDF)

ISSN 1719-0436 (version imprimée)

ISSN 1918-1019 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité.....	6
2. Pour une information accessible en médias adaptés	12
3. Pour des sites Internet et des applications accessibles.	17
4. Pour des lieux de service accessibles et sécuritaires	26
5. Pour un milieu de travail adapté aux employés et employées du Ministère	30
6. Pour des services adaptés aux besoins particuliers des personnes handicapées	32
7. Pour une amélioration continue de l'offre de service	37
8. La contribution du Ministère à la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	40
9. Conclusion.....	52

INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit que chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte et rende public annuellement un plan d'action visant à accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de ses attributions.

Pour 2008, le Ministère a choisi d'ajuster la période couverte par le plan d'action à la période correspondant à son année financière, soit du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009. Cet ajustement a pour objectif de faciliter l'arrimage entre ce plan d'action annuel et les autres exercices de planification d'Emploi-Québec et du Ministère. Il permet également de prendre en compte, dans le présent plan d'action et les subséquents, la contribution du Ministère à la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Le Plan d'action 2008-2009 présente les efforts réalisés au cours de la dernière année en vue de réduire les obstacles que peut comporter pour les personnes handicapées l'offre de service du

Ministère ainsi que les mesures envisagées pour la prochaine année, afin de lever ou d'atténuer ces obstacles.

Par la réalisation des actions prévues au plan d'action, le Ministère donne suite également aux orientations gouvernementales inscrites dans la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Ces orientations visent, rappelons-le, à mettre en place au sein de l'administration publique toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Par la publication de son plan d'action pour 2008-2009, le Ministère prend l'engagement de poursuivre la mise en œuvre des mesures qui a été amorcée, en vue d'accroître l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées, et de mener de nouvelles actions qui réduiront ou permettront de lever les obstacles ou les contraintes susceptibles de compromettre cette accessibilité.

1. **PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ**

SA MISSION

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale contribue au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes par :

- la promotion de l'emploi, le développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail;
- le soutien financier aux personnes démunies ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le Ministère a également la responsabilité :

- du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) et de la gestion du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome;
- de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale (RQAP).

SON ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au sein de son organisation, le Ministère bénéficie des actions d'Emploi-Québec, qui regroupe les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les 148 centres locaux d'emploi (CLE) sont la porte d'entrée d'Emploi-Québec. Ils répondent aux besoins des personnes et des entreprises partout au Québec. L'agence assure sa présence par un réseau composé de 17 directions régionales. Celles-ci coordonnent les services publics d'emploi et de solidarité sociale offerts par les CLE dans leur zone administrative. Les unités locales et régionales sont soutenues par un ensemble d'unités centrales.

S'ajoutent à ces ressources, le Centre de communication avec la clientèle avec ses deux points de service, le Centre d'assistance au placement – qui s'est vu confier depuis le 1^{er} avril 2008 le Service d'assistance aux employeurs visant à faciliter l'intégration des personnes handicapées en milieu de travail – et le Centre de recouvrement. De plus, des services de révision sont offerts dans quatre bureaux régionaux, huit points de service locaux et un service de révision médicale et socioprofessionnelle.

SON OFFRE DE SERVICE

Le Ministère offre ses services aux clientèles suivantes :

- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi et sans emploi, ainsi que celles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les organismes communautaires;
- les parents admissibles au Régime québécois d'assurance parentale.

Les services d'emploi

- Des services dits universels sont offerts à l'ensemble de la population du Québec, aux personnes et aux entreprises, sans égard à leurs situations. Il s'agit de services d'information et de placement, en mode libre-service ou assisté, de même que d'accueil et d'évaluation de l'employabilité.
- Des services dits spécialisés sont offerts :
 - aux personnes à la recherche d'un emploi, particulièrement celles qui courent un risque de chômage prolongé;
 - aux personnes en emploi dont les emplois sont menacés;

- aux employeurs dont des emplois risquent d'être perdus, de ne pas être créés ou qui éprouvent des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, ainsi qu'à ceux qui veulent améliorer la gestion de leurs ressources humaines ou qui souhaitent développer les compétences de leur personnel.

Les services de solidarité sociale

Ces services comprennent :

- le versement d'une aide financière de dernier recours;
- du soutien et de l'accompagnement personnalisés aux adultes prestataires qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

Les services de soutien aux nouveaux parents

Ces services consistent dans :

- le versement de prestations pour congé de maternité, congé de paternité, congé parental et congé d'adoption.

Les services en action communautaire et en action bénévole

Ces services comprennent :

- la coordination des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole ainsi que du soutien financier aux organismes communautaires.

PARTENAIRES

Le Ministère agit avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les collectivités locales. Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires à l'œuvre dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits. De plus, il coordonne son action avec celle d'un ensemble de ministères et d'organismes à vocation sociale et économique. Dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son

rôle de mandataire de l'administration du Régime. Le Ministère entretient également des relations de partenariat avec le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le Ministère est également un partenaire de premier plan dans la mise en œuvre des services partagés à l'échelle gouvernementale et il y est étroitement associé à titre de Centre interministériel de services partagés.

2. POUR UNE INFORMATION ACCESSIBLE EN MÉDIAS ADAPTÉS

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

PRODUIRE EN MÉDIAS ADAPTÉS DIVERS DOCUMENTS D'INFORMATION SUR DES PROGRAMMES ET SERVICES S'ADRESSANT DIRECTEMENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET ENGAGEMENT

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est engagé à produire en médias adaptés (braille, mode audio, langage signé québécois [LSQ] et gros caractères) divers documents d'information sur des programmes et services qui s'adressent directement aux personnes handicapées, auxquels s'ajoutent plusieurs autres documents d'information générale produits et adaptés en 2006.

Documents ciblés pour 2007

Le document *Plan d'action 2007*

Les travaux d'adaptation ont été achevés et le document est maintenant accessible en médias adaptés.

Le document d'information *Contrat d'intégration au travail*

Le document portant sur la mesure Contrat d'intégration au travail (CIT) est maintenant accessible en médias adaptés.

Le document d'information sur le Programme de subventions aux entreprises adaptées

En raison du dépôt d'un projet de modification du cadre normatif du programme, les travaux d'adaptation du document d'information n'ont pu être réalisés à temps. Ils seront donc menés à terme dans les prochains mois.

La brochure d'information sur le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale

La nouvelle brochure d'information porte le titre *L'aide aux personnes et aux familles*. Les adaptations seront accessibles en 2008.

La brochure sur la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et les faits saillants de la Stratégie

Ces documents sont accessibles en médias adaptés.

Réalisations additionnelles

Le compte rendu de la consultation menée en vue de l'élaboration d'une stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées a été produit en version braille, en mode audio et en version gros caractères.

Le *Plan d'action 2008-2009* sera accessible en médias adaptés avant janvier 2009.

Une page Internet dressant la liste des documents offerts en médias adaptés est disponible sur le site du Ministère. Pour y accéder, il suffit de cliquer sur le lien « Accessibilité » qui se trouve dans le haut de chaque page du site Internet ministériel. Une iconographie a été ajoutée dans chaque site Internet rendu accessible. Nos publications PDF sont également publiées en version RTF, lorsque cette version est disponible.

Autres documents déjà accessibles en médias adaptés

- Plan d'action 2006 à l'égard des personnes handicapées
- Fiche d'information sur les mesures et services d'emploi
- Politique gouvernementale sur l'action communautaire
- Régime québécois d'assurance parentale

- Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées :
 - Cahier de consultation
 - *Les personnes avec incapacité et le marché du travail*

Il est important de rappeler que les versions audio MP3, en gros caractères et vidéo LSQ sont offertes par téléchargement dans le site Internet du Ministère. On peut obtenir par la poste, sur demande, les versions en braille ainsi que certaines versions sur CD ou cassette.

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Poursuivre la production en médias adaptés des divers documents d'information sur les services du Ministère et sur les programmes et mesures s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées.

Afin d'éviter de sélectionner à la pièce les documents à adapter en différents médias, la Direction des communications se dotera d'une politique ministérielle sur les communications adaptées.

Toutefois, jusqu'à l'adoption de cette politique, le Ministère entend poursuivre la production, en médias adaptés, des documents d'information générale sur ses services et, particulièrement, sur les programmes et les mesures s'adressant aux personnes handicapées.

Ces documents seront accessibles par l'intermédiaire du Bureau des renseignements et plaintes ainsi que dans la page « Liste des documents accessibles en médias adaptés » du site Internet du Ministère.

3. POUR DES SITES INTERNET ET DES APPLICATIONS ACCESSIBLES

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

RENDRE LES SITES INTERNET D'INFORMATION CONFORMES AU NIVEAU 3 (OU AAA) DE LA WEB ACCESSIBILITY INITIATIVE (WAI) AVANT LA FIN DE 2007.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET ENGAGEMENT

Le Ministère s'est engagé à rendre ses sites Internet d'information conformes au niveau 3 (ou AAA) de la Web Accessibility Initiative (WAI) avant la fin de 2007. Rappelons que la Web Accessibility Initiative propose des solutions techniques et des règles pour rendre les sites Web plus accessibles aux personnes handicapées.

Après avoir réalisé une évaluation des divers sites d'information, la Direction des communications a convenu de se conformer au nouveau standard gouvernemental sur l'accessibilité plutôt que

de se conformer au niveau 3 de la WAI, puisque certains éléments techniques du niveau 3 sont devenus désuets.

Le futur standard gouvernemental comprendra des éléments de contrôle de niveaux 1, 2, 3, de même que des règles propres à l'environnement gouvernemental. Ce standard, rédigé sur mesure pour les sites Internet, intranet et extranet des ministères et organismes gouvernementaux, répondra mieux aux réalités technologiques et aux besoins des personnes handicapées. Presque tous les sites respectent déjà, et dépassent même, les normes du standard établi.

Liste des sites ayant fait l'objet de travaux en 2007, en vue de les rendre plus accessibles

- Bénévolat au Québec
- Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion
- Centre d'étude sur l'emploi et la technologie
- Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Commission des partenaires du marché du travail
- Conseil de gestion de l'assurance parentale
- Entraide

- Placement étudiant
- Régime québécois d'assurance parentale

Le site ministériel (mess.gouv.qc.ca) et le site d'Emploi-Québec (emploi.quebec.net) étaient également ciblés dans le cadre des travaux prévus pour 2007. Les travaux visant à rendre ces sites plus accessibles ont été suspendus étant donné que ceux-ci feront l'objet d'une refonte qui s'échelonnera sur deux ans.

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Poursuivre la démarche de conformité, aux normes de référence de la Web Accessibility Initiative (WAI) et au standard gouvernemental sur l'accessibilité des sites Web pour les personnes handicapées, des sites Internet d'information du Ministère.

La Direction des communications entreprendra une refonte du site ministériel (mess.gouv.qc.ca) et du site d'Emploi-Québec (emploi.quebec.net) et rendra ces sites conformes aux normes d'accessibilité. Cette refonte sera amorcée en 2008.

Le Ministère s'engage également à rendre accessible le volet informationnel du site du Régime québécois d'assurance parentale. À cet effet, une refonte du site du Régime est prévue pour l'année 2008.

La Direction des communications fera aussi la promotion de guides de rédaction et d'intégration Web pour rendre accessibles les sites Internet, intranet et extranet.

Des séances de formation destinées aux intégrateurs et aux rédacteurs seront organisées au cours de l'année et les guides seront diffusés auprès du personnel concerné du Ministère ainsi qu'auprès des partenaires externes.

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

RENDRE LES SITES INTERNET INTERACTIFS CONFORMES AU NIVEAU 1 (OU A) DE LA WEB ACCESSIBILITY INITIATIVE (WAI) AVANT LA FIN DE 2008 ET AU NIVEAU 2 (OU AA) AVANT LA FIN DE 2009.

**BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET
ENGAGEMENT**

L'adaptation des sites interactifs Internet, en vue de les rendre conformes aux normes de référence de la WAI, commande d'importants travaux d'analyse et de modification. Pour ces raisons, ces travaux s'échelonneront sur une plus longue période.

- Au cours de l'année 2007, un guide d'analyse des nouveaux sites et des sites actuels a été réalisé. Ce guide permettra aux développeurs d'identifier et de corriger rapidement les erreurs ou obstacles détectés sur les pages Web par les outils qu'utilisent les personnes handicapées.
- Un nouvel outil d'Emploi-Québec, soit le « simulateur d'admissibilité », a été implanté conformément aux règles d'accessibilité. Une version bilingue (français-anglais) sera également introduite en début d'année 2008.
- Des améliorations au Répertoire des formateurs ont également été apportées en 2007 afin d'en accroître l'accessibilité.
- Le localisateur de CLE, outil permettant à l'internaute de situer un centre local d'emploi en effectuant une recherche par région administrative ou par service offert, a fait l'objet de travaux d'adaptation qui seront terminés en début d'année 2008 afin d'en améliorer l'accessibilité.
- Les travaux d'analyse portant sur la partie transactionnelle du site du Régime québécois d'assurance parentale ont été achevés. Des adaptations seront réalisées dans les prochains mois.

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Poursuivre les travaux visant à rendre les sites Internet interactifs conformes aux normes d'accessibilité

Le Ministère poursuivra les travaux entrepris en vue de rendre les sites intranet et Internet interactif conformes aux normes d'accessibilité.

La rédaction des règles d'accessibilité pour le Centre interministériel de services partagés, la préparation d'une formation et la formation elle-même, la rédaction d'un plan d'adaptation des applications existantes ainsi que la prise en charge des applications pour les utilisateurs externes sont également des travaux prévus pour l'année 2008.

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

EFFECTUER LES ANALYSES TECHNIQUES PERMETTANT DE DÉFINIR UN PLAN D'INTÉGRATION DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ DANS LES SITES INTRANET QUI S'ADRESSENT À L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DU MINISTÈRE.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET

ENGAGEMENT

Les analyses effectuées à ce jour nous indiquent qu'une refonte des sites intranet est rendue nécessaire par la désuétude du logiciel d'édition, par la complexité et l'étendue des tâches à effectuer, tant technologiques que communicationnelles, et par la non-conformité des sites gérés par les unités administratives.

De plus, en juin 2007, un comité interministériel de normalisation a été créé pour établir un standard relatif à l'accessibilité d'un site Web pour les personnes handicapées. L'adoption de ce standard, prévue pour janvier 2009, s'appliquera aux sites Internet, intranet, extranet et aux applications Web.

Le Ministère juge donc inopportun de poursuivre l'analyse technique de l'accessibilité des sites intranet étant donné que le standard imposera toutes les règles et normes à suivre pour rendre ces sites accessibles.

Les sites ayant fait l'objet d'une analyse des contraintes d'accessibilité sont les suivants :

- Site ministériel
- Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens
- Quatre sites de la Direction des communications

- Direction des affaires juridiques
- Bureau du sous-ministre
- Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Par ailleurs, des travaux de rédaction d'un guide destiné aux techniciens-intégrateurs et techniciennes-intégratrices ont été entrepris. Des activités de formation suivront. Un guide pour les rédacteurs et rédactrices Web du Ministère est également en cours de réalisation.

4. POUR DES LIEUX DE SERVICE ACCESSIBLES ET SÉCURITAIRES

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

POUR SUIVRE PROGRESSIVEMENT L'ADAPTATION DES LIEUX DE SERVICE DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI POUR QU'ILS SOIENT PHYSIQUEMENT ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET ENGAGEMENT

Un relevé effectué en 2006 a permis de recenser les lieux de service où des accommodements manquaient ou étaient inadéquats. Dans le cadre du plan de 2007, le Ministère a convenu d'amorcer les travaux d'adaptation requis et de prendre en compte ces besoins dans les projets de réaménagement et de déménagement majeurs. Dans la planification des travaux à réaliser, les directions générales adjointes aux opérations ont établi une hiérarchisation des priorités en ce qui a trait aux centres locaux d'emploi visés par ces améliorations, selon les critères suivants :

- s'assurer qu'il y ait au moins un CLE accessible par région;
- pour les régions occupant un grand territoire, prévoir un deuxième CLE accessible;
- privilégier les CLE à fort achalandage;
- privilégier les CLE situés géographiquement à des carrefours stratégiques.

Travaux réalisés à ce jour

- Les travaux d'adaptation des lieux ont été achevés dans huit des dix CLE ciblés pour 2007, soit ceux de Chibougamau, de Rimouski, de Baie-Comeau, de Chicoutimi, de Sept-Îles, des Îles-de-la-Madeleine, d'Anjou et de Trois-Rivières.
- Une estimation des travaux à réaliser dans les bureaux de Lévis et de Saint-Georges de Beauce ainsi qu'une estimation de leurs coûts ont été effectuées. Les travaux s'effectueront dans une prochaine étape.
- Des projets ponctuels ont été entrepris et menés à terme dans les CLE de Rouyn-Noranda et de Laval-des-Rapides. Un troisième projet a aussi été mis en œuvre au CLE de Lac-Mégantic, dont les adaptations devraient être terminées d'ici à la fin de l'année. Le CLE d'Anjou fera également l'objet d'une

intervention en vue de rendre plus accessible l'équipement de la salle multiservice.

- Un système mécanisé d'ouvre-portes a également été installé au bureau central situé au 425, rue Saint-Amable, à Québec.

Les travaux nécessaires pour adapter les lieux de service peuvent être de divers ordres. Toutefois, l'intervention la plus fréquente demeure l'installation d'ouvre-portes mécanisés tant pour la clientèle que pour le personnel.

Les travaux d'adaptation et d'accessibilité des lieux de service des centres locaux d'emploi se poursuivront en 2008 et 2009.

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Poursuivre progressivement l'adaptation des lieux de service des centres locaux d'emploi pour qu'ils soient physiquement accessibles aux personnes handicapées.

Le Ministère entend achever les travaux d'adaptation entrepris en 2007.

Des travaux d'évaluation des aménagements nécessaires par lieu de service se poursuivront également dans certains centres locaux d'emploi, de même que des travaux d'adaptation, selon le calendrier d'exécution établi.

5. POUR UN MILIEU DE TRAVAIL ADAPTÉ AUX EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES DU MINISTÈRE

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

ACTUALISER ET DIFFUSER LE CADRE DE GESTION MINISTÉRIEL EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET ENGAGEMENT

Un plan de travail a été élaboré par la Direction des ressources humaines, en vue d'établir un cadre de gestion des ressources humaines favorisant l'embauche, l'accueil et l'intégration des personnes handicapées à titre d'employées et employés occasionnels, permanents et stagiaires.

Dans le but de définir des pistes d'action et des mesures à mettre en place au Ministère, la Direction des ressources humaines a procédé à une consultation auprès des répondants régionaux, des gestionnaires et du personnel travaillant en gestion de main-d'œuvre. Ces mesures ont été validées, par la suite, auprès

d'employées et employés actuels et candidats sur des listes réservées aux personnes handicapées.

Les mesures et actions retenues feront l'objet d'un cadre de gestion ministériel s'adressant aux gestionnaires du Ministère.

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Mettre en œuvre le cadre de gestion des ressources humaines favorisant l'embauche, l'accueil et l'intégration des personnes handicapées à titre d'employées et employés occasionnels, permanents et stagiaires.

6. POUR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

AMÉLIORER LE CHEMINEMENT DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES MESURES ET PROGRAMMES DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX AINSI QUE D'AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES AFIN DE DÉCELER DES FACTEURS FAVORABLES ET DES OBSTACLES AUX TRANSITIONS VERS L'EMPLOI AU FUR ET À MESURE DE L'AMÉLIORATION DE L'EMPLOYABILITÉ DES PERSONNES.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET ENGAGEMENT

Une première rencontre a été tenue par le groupe des représentants-experts en évaluation de l'entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Les représentants du Québec ont avancé l'idée de deux projets de suivi des cheminements : l'un, administratif, se ferait à l'aide des fichiers existants et l'autre au moyen d'entrevues

individuelles auprès de personnes handicapées qui auraient bénéficié des services offerts par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Cette proposition a été accueillie favorablement par les représentants fédéraux.

Des démarches ont été amorcées en août 2007 avec l'Office des personnes handicapées du Québec en ce qui a trait à la première composante de l'étude basée sur l'analyse de banques de données administratives longitudinales.

Parallèlement à ces travaux, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont amorcé des discussions en vue de clarifier leurs zones de responsabilités respectives et d'adopter conjointement un plan d'action visant à soutenir l'actualisation des parcours vers l'emploi et la participation sociale des personnes handicapées.

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Poursuivre les travaux visant à améliorer le cheminement des personnes handicapées dans les mesures et programmes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que d'autres ministères et organismes afin de déceler des facteurs favorables et des obstacles aux transitions vers l'emploi au fur et à mesure de l'amélioration de l'employabilité des personnes.

Un cadre d'évaluation sera élaboré et soumis au groupe de travail des représentants-experts en évaluation de l'entente Canada-Québec en 2008. Par la suite, les travaux d'évaluation seront amorcés.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale poursuivra également les échanges avec le ministère de la Santé et des Services sociaux en vue d'assurer la complémentarité des services offerts aux personnes handicapées par le réseau de la santé et des services sociaux et le service public d'emploi. À terme, ces travaux pourraient mener à la conclusion d'ententes de collaboration entre les deux réseaux.

ENGAGEMENT INSCRIT AU PLAN D'ACTION 2007 :

ENTREPRENDRE UNE RÉVISION DES GUIDES ET DES SERVICES D'EMPLOI AFIN D'Y PRÉVOIR DES MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES PARTICIPANTES DANS LE RESPECT DES DISPOSITIONS ACTUELLES.

BILAN DES ACTIONS RÉALISÉES DANS LE CADRE DE CET ENGAGEMENT

Bien que le service public d'emploi s'adresse à l'ensemble de la population, certains éléments normatifs des programmes et mesures peuvent avoir des effets non désirés sur l'accès et la participation à ceux-ci des personnes handicapées. L'information concernant ces mesures et services est présentée dans différents guides.

Afin de mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts au public, le Ministère a entrepris une révision des guides et des services d'emploi.

Les mesures ayant fait l'objet d'une révision en 2007 sont les suivantes :

- Subventions salariales

- Formation de la main-d'œuvre
- Contrat d'intégration au travail
- Supplément de retour au travail
- Soutien au travail autonome
- Services d'aide à l'emploi

ACTIONS PRÉVUES EN 2008-2009

Poursuivre et terminer la révision des six mesures ciblées

Afin de proposer des accommodements additionnels pour les personnes handicapées, une analyse des mesures a été effectuée par la Direction des mesures et services d'emploi. Des consultations à ce sujet seront menées dans les prochains mois. On effectuera, en continu, une mise à jour des guides de mesures et services, afin d'y intégrer les propositions d'accommodements additionnels retenues.

Un suivi de la révision des mesures et services sera réalisé auprès des responsables concernés. Une session d'information se tiendra avec les intervenants régionaux responsables de la mesure Contrat d'intégration au travail et du recours aux services spécialisés de main-d'œuvre destinés aux personnes handicapées.

7. POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE L'OFFRE DE SERVICE

En raison de sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a développé une offre de service diversifiée qui s'adresse à l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi et sans emploi, ainsi qu'à celles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins. Les personnes handicapées, au même titre que les autres clientèles, ont accès, selon leur situation, aux services publics d'emploi et aux services de solidarité sociale offerts à la population par Emploi-Québec.

AU REGARD DES SERVICES D'EMPLOI

En raison des obstacles que rencontrent les personnes handicapées, certains programmes et mesures leur sont spécifiquement destinés.

La mesure Contrat d'intégration au travail (CIT) et le Programme de subventions aux entreprises adaptées sont des outils privilégiés pour favoriser l'insertion en emploi de personnes handicapées qui, à cause de leurs incapacités, sont confrontées à des obstacles qui peuvent affecter leur productivité et leur capacité d'adaptation en entreprise standard.

Pour soutenir l'intégration et le maintien en emploi d'un nombre accru de personnes handicapées, le Ministère a augmenté, en 2007, l'enveloppe budgétaire consacrée à la mesure Contrat d'intégration au travail ainsi qu'au Programme de subventions aux entreprises adaptées.

AU REGARD DES SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Au cours de l'année 2007, le Ministère a poursuivi l'implantation du Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS). En raison des objectifs poursuivis par le programme et des caractéristiques des clientèles ciblées, un grand nombre de personnes handicapées ont la possibilité d'y participer.

Le premier volet de ce programme, nommé DEVENIR, avait été mis en œuvre dès l'année 2006. Rappelons qu'il vise à permettre aux prestataires du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale de recevoir, dans le cadre de projets particuliers, un soutien et un accompagnement personnalisés. Son objectif est de répondre aux besoins de la clientèle qui n'est pas prête immédiatement à intégrer les mesures et programmes des services publics d'emploi ou le marché du travail.

En avril 2007, le volet INTERAGIR a été mis en œuvre à son tour. Ce volet du Programme d'aide et d'accompagnement social vise

à permettre le développement ou le maintien d'habiletés, d'attitudes ou de comportements favorisant l'insertion personnelle et sociale de personnes pour qui l'accès au marché du travail ne peut qu'être envisagé à long terme.

Le troisième volet du programme, RÉUSSIR, a été mis en œuvre en septembre 2007. Ce volet s'adresse aux adultes admissibles au Programme de solidarité sociale qui présentent des contraintes sévères à l'emploi ainsi qu'aux étudiantes et aux étudiants relevant du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport qui pourront se qualifier au Programme de solidarité sociale du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en supplément de leurs revenus de prêts et bourses. RÉUSSIR vise ainsi à leur permettre d'entreprendre ou de poursuivre des études secondaires professionnelles ou des études postsecondaires.

8. LA CONTRIBUTION DU MINISTÈRE À LA STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 63 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale confère au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale la responsabilité d'élaborer une stratégie favorisant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, de coordonner la mise en œuvre de cette stratégie et d'en faire le suivi et l'évaluation.

Afin de réaliser ce mandat, le Ministère a coordonné la tenue d'une consultation publique au cours des mois de janvier et février 2007. Il a également sollicité la collaboration des ministères et organismes associés à ces travaux : l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère des Affaires municipales et des Régions, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Justice, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Famille et

des Aînés, le ministère du Travail, le ministère des Transports et le Secrétariat du Conseil du trésor.

Cette loi précise également que les objectifs de résultats de la Stratégie doivent avoir été élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux. À cette fin, le Ministère s'est adressé à la Commission des partenaires du marché du travail, cette instance regroupant les principales associations patronales et syndicales ainsi que des personnes représentant les milieux de l'éducation et du communautaire.

La Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées a fait l'objet d'un lancement officiel, par le gouvernement du Québec, en mai 2008. Elle invite les acteurs du marché du travail à se mobiliser et à s'impliquer dans les efforts qui doivent être consentis pour que les personnes handicapées s'intègrent davantage au marché du travail et qu'elles puissent y poursuivre plus longtemps leur participation. La Stratégie propose un ensemble d'actions et d'instruments qui favoriseront l'égalité des chances en emploi pour les personnes handicapées ainsi que l'amélioration du taux d'emploi de celles-ci.

En plus d'assumer les responsabilités qui sont dévolues au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de l'élaboration, de la coordination, du suivi et de l'évaluation de la

Stratégie, le Ministère, par sa mission, entend contribuer de façon significative aux actions et aux mesures adoptées pour améliorer la situation de l'emploi des personnes handicapées. Établies sur un horizon de cinq ans, ces actions s'appuieront notamment sur l'engagement de ses diverses unités administratives et sur l'expertise de l'agence Emploi-Québec et de ses partenaires.

LISTE DES ACTIONS PRÉVUES PAR LE MINISTÈRE DANS LE CADRE DE LA STRATÉGIE

Cette section présente un sommaire des actions retenues par le Ministère pour contribuer à la stratégie nationale et favoriser une participation accrue des personnes handicapées au marché du travail. Pour une description détaillée de la contribution du Ministère, on se référera au document de présentation de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Actions qui seront entreprises par le Ministère :

- Mobiliser les différents acteurs régionaux et faciliter la coordination des actions pour la période 2008-2013.

Action coordonnée par les directions régionales d'Emploi-Québec, en collaboration, notamment, avec les conseils régionaux des partenaires du marché du travail (CRPMT).

- Réaliser annuellement des activités régionales de promotion de l'embauche et du maintien en emploi des personnes handicapées.

Action coordonnée par les directions régionales d'Emploi-Québec et le Ministère, en collaboration avec le CAMO pour personnes handicapées, les services spécialisés de main-d'œuvre pour personnes handicapées et le milieu associatif des personnes handicapées.

- Mettre en place, à partir de 2009, des activités de reconnaissance publique pour les employeurs qui auront fait des efforts particuliers en matière d'embauche, de formation ou de maintien en emploi de personnes handicapées.

Action coordonnée par le Ministère, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, la Commission des partenaires du marché du travail et le CAMO pour personnes handicapées.

- Créer une vitrine Internet qui fera la promotion et la diffusion des actions positives visant à augmenter la participation des personnes handicapées au marché du travail.
- Entreprendre une démarche particulière ciblant les étudiantes et les étudiants handicapés dans le cadre de la campagne 2008 de promotion du service Placement étudiant auprès des jeunes effectuée dans les établissements d'enseignement.
- Soutenir la planification de la transition de l'école à la vie active des élèves handicapés en :
 - faisant la promotion de la planification de la transition;
 - diffusant les projets relatifs à la transition de l'école à la vie active amorcés en région;
 - soutenant l'expérimentation et la planification de la transition dans le cadre de l'offre de service des principaux ministères et organismes concernés;
 - mettant en place des mécanismes qui faciliteront la concertation et l'implication des acteurs régionaux et locaux concernés.

Action commune du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ainsi que du ministère de la Santé et des Services sociaux avec la collaboration de l'Office des

personnes handicapées du Québec, du Secrétariat à la jeunesse et du CAMO pour personnes handicapées.

- Évaluer, d'ici à mars 2009, la possibilité d'étendre l'application du Programme de reconnaissance des expériences bénévoles du Centre d'action bénévole de Québec dans toutes les régions.

Action réalisée par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et Emploi-Québec.

- Promouvoir l'amélioration des compétences des personnes handicapées en emploi dans le cadre des activités associées à la Mesure de formation de la main-d'œuvre, au Cadre de développement et de reconnaissance des compétences ainsi qu'au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Action réalisée conjointement avec la Commission des partenaires du marché du travail.

- Mettre en place, au cours de 2008, un service d'assistance aux employeurs accessible par téléphone et par Internet et facilitant l'accès à l'information pertinente et aux ressources aptes à conseiller et à aider les employeurs dans l'embauche de personnes handicapées.

Action coordonnée par Emploi-Québec, en collaboration avec le CAMO pour personnes handicapées et le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

- Accroître le financement de la mesure Contrat d'intégration au travail.
- Afin de publiciser davantage la mesure Contrat d'intégration au travail auprès des employeurs, produire et diffuser largement, au cours de l'année 2008, un dépliant informatif décrivant ses avantages et ses principales modalités, sur supports papier et électronique.
- Augmenter progressivement le budget du Programme de subventions aux entreprises adaptées afin de créer, d'ici cinq ans, 825 nouveaux emplois permanents pour des personnes gravement handicapées.
- Entreprendre, dans le cadre du Programme de subventions aux entreprises adaptées, une démarche afin de favoriser la transition des travailleuses et des travailleurs handicapés des entreprises adaptées vers des emplois ordinaires.

Action coordonnée par Emploi-Québec, en collaboration avec le Conseil québécois des entreprises adaptées

(CQEA) et le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

- Poursuivre la révision des mesures et services d'emploi ainsi que des guides afférents afin d'y prévoir, s'il y a lieu, des accommodements additionnels pour les personnes handicapées participantes.
- Autoriser, pour les personnes handicapées ayant des difficultés d'intégration plus grandes que celles habituellement reconnues chez les autres participantes et participants, jusqu'au double de la durée de participation à la mesure Subventions salariales afin d'atteindre le nombre minimal d'heures de travail requis par semaine, soit 30 heures.
- Inclure des dispositions spécifiques visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées dans les stratégies d'employabilité qui seront dorénavant mises en œuvre.
- Dans le cadre des travaux préparatoires au prochain plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (juin 2009), examiner la possibilité :
 - d'abolir la limite de revenu mensuel de 1500 \$ qui s'applique pour conserver le droit au carnet de réclamation, pour une période maximale de 48 mois, lorsqu'un ou une prestataire

présentant des contraintes sévères à l'emploi cesse d'être admissible à une aide financière de dernier recours en raison de ses revenus de travail et étendre ce droit à tous les prestataires de la solidarité sociale, y compris les couples;

- de revoir la structuration des exemptions de revenus de travail à l'aide financière de dernier recours et l'augmentation des revenus de travail par des suppléments en prenant en compte la situation des personnes handicapées prestataires de l'aide sociale et de la solidarité sociale.
- Explorer le développement et l'expérimentation d'approches d'accompagnement susceptibles d'aider les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi dans leur démarche vers l'emploi.
- Clarifier les rôles et les zones de responsabilité relativement au parcours de participation sociale et au parcours vers l'emploi des personnes handicapées en :
 - procédant à l'analyse des parcours des personnes actuellement en stage et supervisées par le réseau de la santé et des services sociaux (MSSS);

- planifiant conjointement les mesures composant ces parcours de manière à bien définir et distinguer ceux qui conduisent à l'emploi et ceux qui visent une participation sociale (MSSS et MESS);
- assurant le soutien nécessaire à la conclusion d'ententes de collaboration entre les deux réseaux, ententes basées sur le partage des responsabilités convenu.

Action commune du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

- Faciliter le repérage et la référence de stagiaires dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

Action conjointe du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Conseil du trésor.

Actions entreprises par des partenaires auxquelles collaborera le Ministère :

- Collaborer à l'organisation et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Action sous la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec à laquelle collaborera également le CAMO pour personnes handicapées.

- Amorcer, au printemps 2008, des travaux afin de mettre en place des mesures de soutien partagées pour favoriser la poursuite des études des jeunes et des adultes atteints d'un problème de santé mentale.

Action sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux à laquelle le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport contribueront.

- Soutenir la réalisation de projets de formation particuliers pour des travailleuses et des travailleurs handicapés, notamment dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT).

Action sous la responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail à laquelle Emploi-Québec collaborera.

- Sensibiliser les comités sectoriels de main-d'œuvre à l'importance de soutenir le développement de la qualification des travailleuses et des travailleurs handicapés.

Action sous la responsabilité de la Commission des partenaires du marché du travail à laquelle le CAMO pour personnes handicapées collaborera.

- Poursuivre le développement des activités de conseil et des outils visant à soutenir les entreprises qui souhaitent se doter de politiques d'embauche à l'égard des personnes handicapées.

Action sous la responsabilité du CAMO pour personnes handicapées à laquelle la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec collaboreront.

- Maintenir la déduction fiscale aux dépenses d'adaptation des lieux de travail et en faire la promotion notamment par l'entremise du service d'assistance aux employeurs.

Action sous la responsabilité du ministère des Finances à laquelle Emploi-Québec collaborera.

9. CONCLUSION

Le Plan d'action 2008-2009 du Ministère s'inscrit dans la continuité des efforts déployés depuis l'adoption d'un premier plan d'action en 2006 afin de réduire les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées dans leur accès aux services et aux secteurs d'activité relevant de ses attributions.

Il présente les actions réalisées et planifiées par le Ministère en matière d'accès aux documents, aux informations diffusées sur le Web, aux lieux de service et de travail ainsi qu'à son offre de service pour les personnes handicapées.

L'implantation de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées amènera le Ministère à jouer un rôle prépondérant dans la concertation et la mobilisation des acteurs du marché du travail en vue de lever les obstacles à l'intégration et au prolongement de la vie professionnelle des personnes handicapées. Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées sera l'outil privilégié pour présenter annuellement l'état d'avancement des actions retenues par le Ministère pour contribuer à cette stratégie.