

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2015-2016

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



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2015-2016

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Québec 

Coordination et rédaction

DIRECTION DES POLITIQUES D'EMPLOI, DES RELATIONS INTERGOUVERNEMENTALES ET DE LA VEILLE
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

DIRECTION DES COMMUNICATIONS
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ce document est également accessible en médias adaptés.

Il peut être consulté sur le site Web du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca.

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2015

ISBN 978-2-550-74056-8 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
PORTRAIT DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	3
PRÉOCCUPATIONS, RÉALISATIONS ET ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	5
1. Accessibilité des points de service et des lieux de travail	5
2. Accessibilité des édifices publics construits avant 1976	8
3. Approvisionnement en biens et en services	9
4. Accessibilité des moyens de communication	10
5. Gestion des ressources humaines	13
6. Services d'emploi et mesures d'accommodement	16
7. Services de solidarité sociale et mesures d'accommodement	21
8. Autres initiatives	24
9. Soutien aux initiatives en matière de formation et d'emploi de la Commission des partenaires du marché du travail	27
10. Résumé des engagements 2015-2016	30
PLAINTES ADRESSÉES AU MINISTÈRE ET LEUR TRAITEMENT	32
REDDITION DE COMPTES DU MINISTÈRE AU PROTECTEUR DU CITOYEN	33
ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE DANS LE PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIERE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ	40
ANNEXE	43

INTRODUCTION

L'adoption et la publication d'un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions et décrivant les mesures prises chaque année pour y remédier est une obligation, prévue par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (article 61.1), pour chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes.

Le plan d'action du Ministère est élaboré par un comité permanent qui est sous la responsabilité de la coordonnatrice des services aux personnes handicapées et qui réunit des membres de l'ensemble des unités administratives concernées. Celles-ci sont présentées à l'annexe 1 du présent document. Les réalisations et les engagements inscrits dans le plan d'action répondent également aux attentes présentées dans la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Le présent plan d'action a été approuvé le 16 juillet 2015 par les autorités du Ministère. Il fait état des obstacles que peuvent vivre les personnes handicapées dans l'exercice des activités relevant des attributions du Ministère et présente les mesures envisagées afin de réduire ou de lever ces obstacles au cours de la prochaine année ainsi que le bilan des efforts réalisés.

À l'hiver 2015, le ministère du Travail a été fusionné avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour devenir le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le Secrétariat du travail a alors été créé. Reflétant cette nouvelle réalité, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 couvre l'ensemble des activités du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de sorte qu'il intègre à la fois les engagements du secteur de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ceux du Secrétariat du travail. Il intègre également les mesures prises par la Commission des partenaires du marché du travail visant à rendre son offre de services plus accessible aux personnes handicapées.

Exceptionnellement, le dernier plan d'action publié par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale présentait des engagements pour deux ans. Ainsi, le bilan des efforts réalisés par le secteur de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui correspond à l'ancien ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, porte sur les années 2013-2014 et 2014-2015. Le document présente également le bilan des efforts réalisés en 2014-2015 par le ministère du Travail, celui-ci ayant présenté le bilan des efforts qu'il a réalisés en 2013-2014 dans son plan d'action 2014-2015.

Enfin, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 est le véhicule par lequel le Ministère rend compte au Protecteur du citoyen de la mise en œuvre des recommandations formulées à son endroit en vue d'assurer aux personnes handicapées qui ne peuvent intégrer le marché du travail un meilleur accès aux services qui leur sont offerts. C'est l'occasion également pour le Ministère de présenter les engagements qu'il a pris dans le cadre 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.

PORTRAIT DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

MISSION

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a pour mission de contribuer à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec :

- en favorisant l'équilibre entre l'offre et la demande de main d'œuvre sur le marché du travail;
- en privilégiant l'inclusion économique et sociale des personnes les plus vulnérables;
- en soutenant l'action communautaire et bénévole.

Au chapitre du travail, le Ministère contribue au développement social et économique du Québec en favorisant l'atteinte de conditions de travail équitables, le maintien de milieux de travail sains et de relations du travail harmonieuses ainsi qu'en diffusant une information pertinente sur le travail dans tous les secteurs d'activité. Cette mission s'exerce par l'intermédiaire du Secrétariat du travail.

De plus, le Ministère a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur procurer un accès simplifié à des services publics.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Les services du Ministère se déploient selon trois modes de prestation, à savoir les services en ligne, les services téléphoniques et ceux offerts dans les comptoirs et bureaux de services répartis sur tout le territoire du Québec. Le Ministère doit veiller à ce que soit développée, de façon à en assurer l'efficacité, une prestation intégrée des services publics, c'est-à-dire une prestation axée sur les besoins des citoyens et des entreprises et basée sur l'intégration des services de même nature ou complémentaires afin d'en faciliter l'accès.

Le Ministère assure les services à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité.

Le Secrétariat du travail a pour mandat d'élaborer, mettre en œuvre, surveiller l'application et coordonner la mise en œuvre des politiques et des mesures en matière de conditions minimales de travail, de relations du travail et d'équité salariale.

Le Centre de recouvrement, une unité ayant également conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de recouvrer les sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

Le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et organise la campagne Entraide dans les secteurs public et parapublic par l'entremise du Secrétariat Entraide.

Le Ministère offre des services de remplacement du revenu aux nouveaux parents en administrant le Régime québécois d'assurance parentale.

De plus, le Ministère assume les responsabilités liées au Directeur de l'état civil. Le Directeur de l'état civil est notamment chargé de dresser les actes relatifs aux naissances, mariages, unions civiles et décès ayant eu lieu au Québec, de tenir le registre de l'état civil du Québec et d'y apporter les modifications nécessaires de même que de garder le registre et d'en assurer la publicité en délivrant les certificats, copies d'actes et attestations relatifs aux événements d'état civil.

PARTENAIRES

Le Ministère agit en interaction 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 actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté et de la défense collective des droits.

Ses principaux partenaires gouvernementaux sont le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Finances, le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi qu'Emploi et Développement social Canada.

De plus, en tant que responsable de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son rôle à cet égard.

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

1. ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE SERVICE ET DES LIEUX DE TRAVAIL

Obstacle à réduire : l'aménagement de certains points de service et de certains lieux de travail en restreint l'accès aux personnes handicapées et peut constituer un risque en cas d'urgence.

ACCESSIBILITÉ DES BÂTIMENTS

Le Ministère effectue annuellement des travaux visant à rendre les points de service et les lieux de travail plus sécuritaires et plus accessibles pour les personnes handicapées. Les interventions en matière d'accessibilité menées dans des points de service ou lieux de travail situés dans des bâtiments existants visent à « limiter la probabilité qu'en raison de la conception ou de la construction du bâtiment, une personne ayant une incapacité physique ou sensorielle soit gênée de manière inacceptable dans l'accès ou l'utilisation du bâtiment ou de ses installations, ou la circulation à l'intérieur de celui-ci », tel que le prévoit le Code national du bâtiment. Dans la planification des travaux à réaliser sont prises en compte les balises suivantes :

- veiller à ce qu'il y ait au moins un centre local d'emploi (CLE) accessible par région;
- prévoir un deuxième CLE accessible pour les régions couvrant un grand territoire;
- privilégier les CLE à fort achalandage;
- privilégier les CLE situés à des carrefours stratégiques.

Également, à la suite de l'union des forces de Services Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en 2013, le Ministère a procédé au regroupement de plusieurs des bureaux régionaux de Services Québec avec ceux des CLE. Au cours de cette démarche, le Ministère s'est assuré que les emplacements choisis et l'aménagement des aires communes accessibles aux citoyens (salles multiservices, toilettes) étaient conformes aux normes d'un parcours sans obstacle.

Enfin, conformément aux règles de la Société québécoise des infrastructures, les points de service ou lieux de travail situés dans de nouveaux immeubles sont universellement accessibles, c'est-à-dire qu'ils doivent être conçus de telle sorte qu'aucun obstacle physique apparent ne puisse en empêcher l'accès, et ce, à toute personne jugée apte à s'y rendre.

Par ailleurs, en accord avec sa politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité, le Ministère réalise des interventions ciblées pour faciliter l'intégration des membres de son personnel dans leur milieu de travail.

MESURES D'URGENCE

Le plan ministériel en matière de mesures d'urgence est mis à jour régulièrement et l'intranet du Ministère comporte une section où sont regroupées les procédures à suivre en cas d'urgence. En accord avec les procédures de mesures d'urgence, chaque édifice bénéficie des services d'une équipe des mesures d'urgence qui a notamment pour mandat d'intervenir en situation d'urgence afin d'assurer la sécurité des occupants. Les membres de l'équipe des mesures d'urgence sont informés des directives à suivre concernant le personnel à mobilité restreinte. De plus, un accompagnateur est désigné pour chaque personne à mobilité restreinte. De façon préventive, les personnes à mobilité restreinte sont aussi sensibilisées aux règles et consignes de sécurité en cas d'évacuation d'urgence. Par ailleurs, dans les édifices équipés d'ascenseurs, l'un de ces ascenseurs est réservé aux services des incendies, en cas d'urgence, pour permettre la sortie des personnes ne pouvant être évacuées par les escaliers. Enfin, chaque automne, une pratique des mesures d'évacuation est effectuée afin de vérifier le fonctionnement des procédures d'urgence.

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

En 2013-2014 et en 2014-2015, plusieurs aménagements ont été réalisés par le Ministère afin d'améliorer l'accessibilité des points de service ou des lieux de travail. À cet effet, le regroupement de plusieurs des bureaux régionaux de Services Québec avec ceux des CLE a mobilisé d'importants efforts, car au cours de ces deux années, 42 CLE ont été réaménagés selon les normes d'un parcours sans obstacle. Le Ministère a également aménagé quatre points de service dans de nouveaux immeubles qui respectent les normes d'un parcours sans obstacle. Des services directs aux citoyens sont offerts à trois de ces quatre nouvelles adresses et un bureau administratif se trouve à la quatrième. Enfin, deux projets d'aménagement significatifs ont été réalisés dans des immeubles existants en tenant compte des normes d'accessibilité universelles.

Les travaux visant l'amélioration de l'accès aux locaux du Directeur de l'état civil, amorcés en 2013, ont été complétés en 2014. Ces travaux ont porté sur l'installation de mécanismes d'ouverture de portes automatiques pour faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite dans les locaux de Québec du Directeur de l'état civil.

Le Ministère a également réalisé plusieurs interventions ciblées pour faciliter l'intégration des membres de son personnel dans leur milieu de travail. Ces interventions s'inscrivent dans la mise en œuvre de la Politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité. En tout, 25 interventions ciblées ont permis de faciliter l'intégration des personnes vivant avec une incapacité dans leur milieu de travail.

BILAN 2014-2015 DU SECRÉTARIAT DU TRAVAIL

Pour pallier un manque d'information sur les mesures d'urgence au personnel à mobilité restreinte, le Secrétariat du travail a réalisé, et rendu accessible dans l'intranet, un document présentant la procédure d'évacuation d'urgence pour l'ensemble des bureaux ainsi que le nom et les responsabilités des membres de l'équipe des mesures d'urgence. Dans les bureaux situés à Montréal ainsi que ceux situés à Québec, deux membres de l'équipe sont désignés pour accompagner les employés à mobilité réduite en cas d'évacuation d'urgence.

Par ailleurs, le Secrétariat du travail a évalué la signalisation guidant la clientèle au bureau d'évaluation médicale situé dans les bureaux de Québec. La signalisation s'avérant adéquate, aucune modification n'y a été apportée.

ENGAGEMENT 2015-2016

Planifier les travaux et l'aménagement des bureaux en tenant compte des normes d'un parcours sans obstacle, et ce, en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures.

Veiller à ce que, pour environ une dizaine de projets associés à l'union des forces de Services Québec et du Ministère, le choix des emplacements et l'aménagement des aires communes accessibles aux citoyens (salles multiservices, toilettes) soient conformes aux normes d'un parcours sans obstacle.

Réaliser pour son personnel des interventions ciblées s'inscrivant dans la mise en œuvre de la Politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité.

Poursuivre la sensibilisation des membres du personnel à mobilité réduite aux règles et consignes de sécurité à suivre en cas d'évacuation d'urgence. Prévoir et désigner un accompagnateur pour chaque nouvel employé à mobilité réduite en cas d'évacuation d'urgence.

2. ACCESSIBILITÉ DES ÉDIFICES PUBLICS CONSTRUITS AVANT 1976

Obstacle à réduire : les immeubles publics construits avant 1976 peuvent présenter des difficultés d'accès pour les personnes handicapées.

Depuis 1976, la réglementation en matière de construction présente des exigences visant l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées pour les nouvelles constructions. En 2000, un chapitre a été ajouté au Code de construction pour introduire des exigences à l'égard des bâtiments existants. Depuis, lorsque des travaux de modification ou de transformation majeurs sont exécutés dans les bâtiments existants, dont ceux construits avant 1976, les normes d'accessibilité s'appliquent à la partie du bâtiment touchée par ces travaux.

En 2004, l'adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a donné au ministre responsable du travail la responsabilité de déterminer, par règlement, les catégories d'immeubles construits avant 1976 devant être accessibles aux personnes handicapées et les normes d'accessibilité devant être respectées par les propriétaires.

BILAN 2014-2015 DU SECRÉTARIAT DU TRAVAIL

Le Secrétariat du travail, en collaboration avec les ministères et organismes associés au dossier ainsi que l'Office des personnes handicapées du Québec, a poursuivi ses travaux en vue de terminer la rédaction de ce règlement.

ENGAGEMENT 2015-2016

Poursuivre les échanges avec les acteurs concernés par le règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976 en vue de son adoption en 2016.

3. APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES

Obstacle à réduire : les biens et les services que le Ministère loue ou achète peuvent présenter des difficultés d'accès ou d'utilisation pour les personnes handicapées.

Conformément à l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le Ministère tient compte, lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Ainsi, lorsque c'est possible, le Ministère priorise l'achat de biens et services accessibles à ces personnes.

L'achat et la location de biens et de services se font par les unités administratives du Ministère. La Direction des opérations financières et contractuelles n'est pas impliquée dans la prise de décision. Pour répondre aux exigences de la Loi, la Direction consacre une période, lors des séances d'information et de formation qu'elle offre, à la sensibilisation des unités administratives du Ministère à l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées.

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le *Guide de référence en matière de gestion contractuelle* du Ministère, élaboré par la Direction des opérations financières et contractuelles et lancé en 2013, présente une section consacrée à l'accessibilité des biens et services aux personnes handicapées. On y précise notamment que chaque responsable de dossier doit se demander si le bien ou le service devant être loué ou acheté est accessible à des personnes handicapées ou peut facilement être utilisé par ces personnes. Il doit aussi évaluer chaque bien et service en tenant compte des obstacles qu'il peut représenter pour une personne handicapée en raison de ses incapacités.

ENGAGEMENT 2015-2016

Poursuivre la sensibilisation des unités administratives du Ministère 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 aux personnes handicapées.

4. ACCESSIBILITÉ DES MOYENS DE COMMUNICATION

Obstacle à réduire : le moyen et le format choisis pour la diffusion d'une information peuvent nuire à son accessibilité aux personnes présentant des déficiences auditives, cognitives, visuelles ou motrices.

POLITIQUE MINISTÉRIELLE EN MATIÈRE DE MÉDIAS ADAPTÉS POUR LA CLIENTÈLE

Afin de permettre aux personnes ayant des incapacités d'avoir accès, en toute égalité, aux documents qu'il produit, le Ministère s'est doté en 2011 de la Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle. Cette politique ministérielle correspond à la mise à jour de la Politique interne en matière de médias adaptés, qui avait été adoptée en 2009. Par la mise en œuvre de cette politique, le Ministère vise à :

- favoriser l'exercice de la citoyenneté des personnes ayant des incapacités en adaptant, lorsque cela est possible, les communications qu'il produit;
- veiller à la conformité de ses actions avec les exigences légales et les engagements gouvernementaux en matière d'accessibilité de documents et de services offerts au public pour les personnes ayant des incapacités;
- préciser les orientations à suivre et les responsabilités à assumer par chacune des unités administratives concernées.

Pour atteindre ces objectifs, le Ministère adapte l'ensemble des documents s'adressant précisément aux personnes handicapées. De plus, en fonction des demandes, certains des documents d'information générale concernant les principaux programmes offerts par le Ministère sont aussi adaptés. Ces documents peuvent être produits en braille, en gros caractères et en texte électronique. Ils peuvent aussi être produits en format audio (Daisy, WAV, MP3). Enfin, une vidéo en langage des signes québécois (LSQ) peut être produite.

Certains documents produits en gros caractères et en format audio, notamment, peuvent être directement téléchargés à partir du site Internet du Ministère. Pour obtenir un document en média adapté qui n'est pas accessible sur le site, il faut en faire la demande à la Direction des communications en lui faisant parvenir un courriel à l'adresse fournie dans la section sur l'accessibilité du site Internet du Ministère.

STANDARDS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Au cours des dernières années, le Ministère a consenti d'importants efforts pour se conformer aux standards du gouvernement du Québec sur l'accessibilité du Web, adoptés par le Conseil du trésor en 2011. Il veille ainsi à ce que les contenus publiés sur le site Web, l'intranet et l'extranet du Ministère répondent aux exigences des trois standards. Dans ces standards sont définies des règles visant à faciliter, pour tous les citoyens et citoyennes, ayant un handicap ou non, l'accès à tout site Web, document téléchargeable ou production multimédia. Les besoins en matière de formation sur l'accessibilité de l'ensemble des unités administratives ont été déterminés par les gestionnaires en février 2013 et un plan de formation a été élaboré. En outre, dans le but d'informer les gestionnaires et le personnel sur les défis de l'accessibilité du Web, une section consacrée à ce sujet a été rendue accessible dans l'intranet du Ministère.

Par ailleurs, le Secrétariat du travail s'assure que les documents produits à l'intention de sa clientèle répondent aux exigences des standards du gouvernement du Québec sur l'accessibilité du Web, adoptés par le Conseil du trésor en 2011. Des outils et des gabarits sont mis à la disposition des personnes qui produisent des contenus pour que les normes d'accessibilité soient prises en compte dans le cadre de leur élaboration.

Tous les sites Web sous la responsabilité du Ministère qui ont fait l'objet d'une refonte depuis 2012 sont conformes aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web. Le Directeur de l'état civil a également modifié son site en 2012-2013 pour le rendre conforme à ces standards. De même, lorsque de nouveaux sites Internet sont créés par le Ministère, les normes d'accessibilité sont désormais prises en compte dès le premier stade de leur élaboration.

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

En 2013-2014 et en 2014-2015, le Ministère a poursuivi les efforts entrepris pour respecter les normes d'accessibilité visant les sites Web. Plus de 150 membres du personnel issus de l'ensemble des unités administratives du Ministère et préalablement désignés pour agir à titre de relayeurs d'information auprès de leurs unités administratives respectives ont suivi une formation sur la conception de documents accessibles. Une formation particulière a été offerte au personnel qui travaille sur les contenus de Portail Québec ainsi qu'aux programmeurs pour qu'ils prennent en compte les normes d'accessibilité dès le début de leurs travaux.

La Direction des communications a soutenu l'ensemble du personnel du Ministère dans l'interprétation des normes d'accessibilité et effectue, sur demande, une évaluation des projets en cours de réalisation ainsi que des documents téléchargeables. De plus, la section de l'intranet consacrée à l'accessibilité du Web a été bonifiée, notamment par l'ajout de vidéos de sensibilisation, afin que le personnel qui doit appliquer les normes d'accessibilité soit bien outillé. Enfin, le Ministère assure une veille constante des sites Web sous sa responsabilité et des composantes de Portail Québec pour mesurer leur degré de conformité aux normes d'accessibilité et apporter progressivement les correctifs nécessaires. Le degré de conformité aux normes s'est considérablement accru avec les années.

Par ailleurs, dans le but de faciliter l'accès à l'information et aux services gouvernementaux aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches, le Ministère¹ a élaboré en septembre 2014, avec l'Office des personnes handicapées du Québec, un plan d'action et de communication. Ce plan, qui a été mis en application dès 2014, vise à mieux faire connaître le Service de soutien à la personne de l'Office de même que le Service d'accueil et de référence de Services Québec. L'objectif est de veiller à ce que ces deux principales portes d'accès à l'information soient connues des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches.

1 À la suite de l'intégration de Services Québec au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en avril 2013, la mission d'offrir aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux entreprises un guichet multiservice leur permettant un accès simplifié à des services publics a été confiée au Ministère.

Toujours dans la perspective de rendre plus accessible l'information présentée sur Internet au sujet des services et des programmes offerts aux personnes handicapées ainsi que des services offerts aux entreprises qui souhaitent embaucher une personne handicapée, le Ministère a effectué une mise à jour des fiches relatives aux personnes handicapées du Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec et des pages Web présentant de l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées dans l'espace Citoyens de Portail Québec.

Également, un dossier spécial sur l'accueil et l'intégration des personnes handicapées dans des entreprises est maintenant proposé dans l'espace Entreprises de Portail Québec. Une première section de ce dossier présente des ressources susceptibles d'aider les entreprises à réaliser les adaptations nécessaires pour pouvoir accueillir ou embaucher une personne handicapée. Une deuxième section présente des outils pour soutenir les personnes handicapées qui désirent démarrer leur entreprise. Également, l'espace Entreprises présente un lien vers le site Web Services accessibles de l'Office des personnes handicapées du Québec, qui est consacré à l'accueil des personnes handicapées dans des entreprises.

Enfin, la Direction de Portail Québec, en collaboration avec l'Office, a amorcé en décembre 2014 une réflexion sur les mesures à prendre pour faire connaître les documents gouvernementaux offerts en médias adaptés et ainsi permettre aux personnes ayant des incapacités de savoir qu'elles ont accès en toute égalité aux documents produits par le gouvernement. À ce jour, cette réflexion a permis de définir un concept de « documents gouvernementaux » correspondant à la mission de la Direction et de trouver les documents offerts en médias adaptés par les ministères et organismes publics, notamment ceux offerts par le Ministère.

ENGAGEMENT 2015-2016

Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour mieux faire connaître aux personnes handicapées ainsi qu'à leur famille et à leurs proches le Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec de même que le Service d'accueil et de référence de Services Québec, tel que prévu dans le plan d'action et de communication élaboré par le Ministère et l'Office.

Regrouper l'information donnée dans le site Web Ensemble au travail et la présenter dans deux pages du site Web d'Emploi-Québec qui offrent plus de visibilité, et ce, dans le but de faciliter l'accès à l'information sur les mesures et services d'emploi offerts aux personnes handicapées ainsi que sur les services offerts aux entreprises qui souhaitent embaucher une personne handicapée.

Mettre à jour et bonifier les fiches du guide électronique *Personnes handicapées* dans l'espace Citoyens, ainsi que les contenus concernant l'accueil et l'intégration des personnes handicapées dans l'espace Entreprises afin que l'information qui est présentée dans Portail Québec soit la plus complète et la plus exacte possible.

Mener des travaux pour améliorer l'accessibilité des sites Web sous la responsabilité du Ministère et des composantes de Portail Québec et s'assurer qu'ils demeurent conformes aux normes d'accessibilité.

Faire connaître la Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle.

Mettre en œuvre, en collaboration avec l'Office, des mesures permettant de faire connaître les documents gouvernementaux produits en médias adaptés.

5. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Obstacle à réduire : les ministères et organismes recourent peu aux mesures et programmes prévus pour favoriser l'embauche des personnes handicapées au sein des ministères et organismes, ce qui peut limiter l'accès des personnes handicapées aux emplois offerts dans la fonction publique.

Le Ministère², comme l'ensemble des ministères et organismes publics comptant plus de 50 personnes salariées, doit respecter les engagements gouvernementaux suivants en matière de gestion de la diversité :

- atteindre un taux d'embauche de 25 % d'employées et d'employés qui se définissent comme membres de groupes cibles tels que les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, pour chacun des statuts d'emploi (régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant);
- compter au moins 2 % de personnes handicapées dans l'effectif régulier.

MESURES ET PROGRAMMES DONT PEUT BÉNÉFICIER LE MINISTÈRE

La Direction des ressources humaines (DRH) informe l'ensemble des gestionnaires du Ministère, lorsqu'elle leur fournit des services-conseils, des classes d'emplois où l'on trouve des personnes handicapées qualifiées, lesquelles se voient accorder la même priorité que les autres membres de groupes cibles lorsqu'un poste permanent ou occasionnel est à pourvoir. La DRH présente systématiquement aux gestionnaires les personnes des groupes cibles en priorité et soumet toute demande de dérogation à l'obligation de procéder à leur embauche à l'approbation de la directrice des ressources humaines.

Par ailleurs, le Ministère s'est doté en 2003 d'une politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour les membres du personnel vivant avec une incapacité. Cette politique, révisée en juin 2007, favorise l'utilisation de plans d'intervention pour les personnes vivant avec des incapacités, de façon à repérer les obstacles organisationnels et matériels liés à leur emploi et à mettre en œuvre les moyens de les neutraliser. Elle propose également aux gestionnaires une démarche d'intégration en emploi des personnes vivant avec une incapacité.

Depuis 2012, les gestionnaires peuvent consulter le guide et l'aide-mémoire produits à l'intention des gestionnaires qui accueillent une personne handicapée dans leur équipe de travail, accessibles dans la section Accueil et intégration du nouveau personnel de l'intranet. Ce sont des outils pratiques conçus pour accompagner les gestionnaires au cours des étapes d'intégration d'une personne handicapée au sein de leur équipe de travail. Le ministère du Travail, avant sa fusion avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avait également sensibilisé son personnel à la situation des personnes handicapées et de leurs proches. À cette fin, il avait publié des manchettes dans l'intranet afin de faire la promotion d'activités de sensibilisation à l'intégration sociale des personnes handicapées, notamment la Journée internationale des personnes handicapées et la Semaine québécoise des personnes handicapées. Des

2 Le 27 février 2015 était annoncée la fusion du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le présent plan d'action intègre les informations sur la gestion des ressources humaines relatives à ces deux organisations et celles relatives au Secrétariat à la Capitale-Nationale, qui sont incluses dans les passages concernant le Secrétariat du travail.

outils permettant une intégration adéquate des personnes handicapées au sein du Ministère, tels qu'un aide-mémoire, avaient également été mis à la disposition du personnel afin de favoriser l'accueil des personnes handicapées et présenter l'offre de services qui les concernait.

En février 2015, la DRH a élaboré et rendue accessible, à l'intention des gestionnaires et du personnel du Ministère, une fiche d'information présentant l'ensemble des mesures et outils offerts afin de faciliter le recrutement des personnes handicapées ainsi que l'accueil et l'intégration de ces personnes dans leur milieu de travail, répondant ainsi à son engagement. La fiche peut être consultée dans l'intranet du Ministère.

BILAN 2013-2014 ET 2014-2015

Chaque année, la DRH sensibilise les gestionnaires à l'importance d'atteindre les cibles d'embauche et de représentativité en ce qui concerne les personnes handicapées et fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). En octobre, la DRH informe l'ensemble des gestionnaires du Ministère et des organisations ayant signé des ententes de services partagés du lancement du Programme pour l'année en cours.

Dans le cadre de ce programme, le Ministère a accueilli sept stagiaires en 2013-2014³ et sept stagiaires en 2014-2015⁴ qui, à la suite de leur participation, ont pu se présenter aux concours réservés aux personnes handicapées afin d'être inscrits sur une liste de déclaration d'aptitudes leur permettant d'occuper un emploi dans la fonction publique du Québec⁵.

TAUX D'EMBAUCHE : DONNÉES POUR 2013-2014 – SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Statuts d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Taux d'embauche des membres des groupes cibles	Personnes handicapées	Taux d'embauche des personnes handicapées
Régulier	397	13,9 %	9	2,3 %
Occasionnel	673	22,4 %	15	2,2 %
Stagiaire et étudiant	458	25,3 %	6	1,3 %

En ce qui concerne la représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier (Emploi et Solidarité sociale seulement), mentionnons qu'en date du 31 mars 2014, les personnes handicapées représentaient 2 % de l'effectif régulier du Ministère.

3 Les données sont tirées du *Rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*.

4 Les données sont tirées du *Rapport annuel de gestion 2014-2015 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale*.

5 Le nombre de stagiaires accueillis au Ministère dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) n'est pas pris en compte dans les taux présentés dans les tableaux, puisque ce programme est administré par le Centre de services partagés du Québec et que l'attribution du contrat occasionnel d'une durée de 12 mois ainsi que le financement sont assurés par le Secrétariat du Conseil du trésor.

TAUX D'EMBAUCHE : DONNÉES POUR 2014-2015 – SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Statuts d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Taux d'embauche des membres des groupes cibles	Personnes handicapées	Taux d'embauche des personnes handicapées
Régulier	42	21,4 %	1	2,4 %
Occasionnel	352	26,1 %	13	3,7 %
Stagiaire et étudiant	309	14,9 %	6	1,9 %

TAUX D'EMBAUCHE : DONNÉES POUR 2014-2015 – SECRÉTARIAT DU TRAVAIL

Statuts d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Taux d'embauche des membres des groupes cibles	Personnes handicapées	Taux d'embauche des personnes handicapées
Régulier	1	0 %	0	0 %
Occasionnel	4	25 %	0	0 %
Stagiaire et étudiant	10	10 %	0	0 %

En ce qui concerne la représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier (incluant le Secrétariat du travail), mentionnons qu'en date du 31 mars 2015, les personnes handicapées représentaient 2 % de l'effectif régulier du Ministère.

ENGAGEMENT 2015-2016

Transmettre aux gestionnaires qui embauchent une personne handicapée une fiche d'information sur les services disponibles et leur faire connaître les outils ministériels existants dont le *Guide d'accueil et d'intégration des personnes handicapées à l'intention des gestionnaires* et l'aide-mémoire qui s'y rattache.

6. SERVICES D'EMPLOI ET MESURES D'ACCOMMODEMENT

Obstacles à réduire : les besoins en matière d'accommodement des personnes handicapées qui ne sont pas pris en compte sont susceptibles de limiter leur accès aux programmes, mesures et services d'emploi.

Pour mieux répondre aux besoins exprimés par des personnes handicapées, Emploi-Québec a amorcé depuis quelques années l'analyse de chacune des mesures d'emploi qu'elle offre afin de s'assurer qu'elles ne présentent pas d'obstacle susceptible de limiter leur accessibilité. Cette démarche a donné lieu à des accommodements ou à des ajustements en ce qui concerne l'ensemble des mesures d'emploi analysées.

De façon à offrir aux personnes handicapées un accès égal aux mesures d'emploi, Emploi-Québec peut couvrir certaines dépenses liées à leur participation aux mesures, jusqu'à concurrence d'un montant annuel de 10 000 \$. Les dépenses qui peuvent être couvertes sont celles engagées pour :

- des services d'interprétation;
- l'adaptation de moyens de communication;
- l'adaptation de postes de travail (location ou achat d'équipement, installation, etc.);
- l'exécution de travaux pour l'accessibilité des lieux;
- d'autres types d'accommodements dont la nécessité pour rendre possible la participation d'une personne handicapée à une mesure d'emploi est démontrée.

Par ailleurs, lorsqu'une personne sourde ou malentendante se présente dans un centre local d'emploi (CLE) et qu'elle a besoin des services d'une ou d'un interprète pour communiquer avec le personnel, les coûts sont assumés par Emploi Québec.

DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI

Dans le souci d'assurer une meilleure diffusion de l'information sur les mesures et services d'emploi destinés aux personnes handicapées, Emploi-Québec a revu la fiche d'information sur les personnes handicapées et le marché du travail. Celle-ci présente les mesures et services offerts par Emploi-Québec aux personnes handicapées selon leur degré d'autonomie dans leur parcours vers l'emploi. La version électronique de la fiche a été publiée dans le site Web d'Emploi-Québec et la version papier a été distribuée.

REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI ET DANS LES PROGRAMMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'ensemble des mesures et services d'emploi offerts par Emploi-Québec sont accessibles à toute personne handicapée, dans la mesure où ils correspondent à ses besoins et qu'elle remplit les conditions d'admissibilité. Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, 31 564 personnes handicapées ont participé à l'une des mesures d'emploi. Pour 2014-2015, elles sont 31 736 personnes à y avoir participé.

Dans l'éventail des mesures d'emploi, deux sont destinées exclusivement aux personnes handicapées : la mesure Contrat d'intégration au travail et le Programme de subventions aux entreprises adaptées. La mesure Contrat d'intégration au travail permet d'obtenir une compensation financière pour certains accommodements en vue de favoriser l'intégration d'une personne handicapée dans un milieu de travail standard et le maintien en emploi de cette personne. En 2013-2014, 5 037 personnes ont bénéficié de la mesure Contrat d'intégration au travail et 4 650 en ont bénéficié en 2014-2015. Quant au Programme de subventions aux entreprises adaptées, il consiste à créer des emplois de qualité adaptés aux

besoins des personnes handicapées qui, bien qu'elles puissent être productives, ne peuvent être compétitives dans un milieu de travail standard. En 2013-2014, 49 entreprises adaptées ont fourni des emplois à 4 579 personnes handicapées, tout comme en 2014-2015.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social (PAAS), désignés sous les noms Action et Réussir, visent à offrir un soutien et un accompagnement personnalisés aux personnes prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêtes à intégrer le marché du travail à court terme. PAAS Action propose une intervention axée sur la progression socioprofessionnelle des personnes plus vulnérables, dont les personnes handicapées, pour leur permettre de développer leurs compétences et éventuellement d'intégrer le marché du travail. En 2013-2014, 3 889 personnes handicapées ont participé au PAAS Action et 3 444 y ont participé en 2014-2015. Quant au PAAS Réussir, il vise à faciliter l'accès à la formation professionnelle ou à des études postsecondaires, notamment en permettant aux participantes et participants d'étudier à leur rythme. En 2013-2014, 492 personnes handicapées ont participé au PAAS Réussir et 527 y ont participé en 2014-2015.

Par ailleurs, tant en ce qui a trait aux mesures et services d'emploi qu'aux programmes d'aide et d'accompagnement social, les femmes handicapées sont moins nombreuses que les hommes handicapés à participer, notamment en ce qui concerne la mesure Contrat d'intégration au travail et le Programme de subventions aux entreprises adaptées, où elles représentent moins de 40 % des participants.

REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI ET DANS LES PROGRAMMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

DONNÉES POUR 2013-2014

REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI DU 1^{ER} AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014

Mesures et services	Personnes handicapées		Total des personnes participantes
Projets de préparation à l'emploi	1 164	7,2 %	16 124
Services d'aide à l'emploi	14 849	10,9 %	136 503
Mesure de formation	2 150	4,2 %	51 423
Subventions salariales d'insertion en emploi	431	4,9 %	8 812
Supplément de retour au travail	708	6,6 %	10 715
Soutien au travail autonome	68	1,8 %	3 784
Activités d'aide à l'emploi	18 102	5,8 %	314 810
Contrat d'intégration au travail	5 037	100,0 %	5 037
Programme de subventions aux entreprises adaptées	4 579	100,0 %	4 579
Autres mesures et services	91	5,5 %	3 111
Total	31 564	8,7 %	362 938

RÉPARTITION DES FEMMES ET DES HOMMES HANDICAPÉS DANS LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI DU 1ER AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014

Mesures et services	Femmes handicapées		Hommes handicapés	
Projets de préparation à l'emploi	552	47,4 %	612	52,6 %
Services d'aide à l'emploi	5 877	39,6 %	8 972	60,4 %
Mesure de formation	1 023	47,6 %	1 127	52,4 %
Subventions salariales d'insertion en emploi	206	47,8 %	225	52,2 %
Supplément de retour au travail	251	35,5 %	457	64,5 %
Soutien au travail autonome	20	29,4 %	48	70,6 %
Activités d'aide à l'emploi	7 451	41,2 %	10 651	58,8 %
Contrat d'intégration au travail	1 935	38,4 %	3 102	61,6 %
Programme de subventions aux entreprises adaptées	1 536	33,5 %	3 043	66,5 %
Autres mesures et services	45	49,5 %	46	50,5 %
Total	12 514	39,6 %	19 050	60,4 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES PROGRAMMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU 1^{ER} AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014

Programmes	Personnes handicapées		Total des personnes participantes
PAAS Action	3 889	65,5 %	5 936
PAAS Réussir	492	100,0 %	492
Total	4 354	68,0 %	6 401

RÉPARTITION DES FEMMES ET DES HOMMES HANDICAPÉS DANS LES PROGRAMMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU 1^{ER} AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014

Programmes	Femmes handicapées		Hommes handicapés	
PAAS Action	1 715	44,1 %	2 174	55,9 %
PAAS Réussir	192	39,0 %	300	61,0 %
Total	1 898	43,6 %	2 456	56,4 %

DONNÉES POUR 2014-2015

REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI DU 1^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Mesures et services	Personnes handicapées		Total des personnes participantes
Projets de préparation à l'emploi	1 248	8,3 %	14 953
Services d'aide à l'emploi	15 529	10,5 %	147 219
Mesure de formation	1 965	4,5 %	43 550
Subventions salariales d'insertion en emploi	463	6,3 %	7 313
Supplément de retour au travail	283	5,9 %	4 778
Soutien au travail autonome	84	2,5 %	3 414
Activités d'aide à l'emploi	17 225	7,0 %	247 702
Contrat d'intégration au travail	4 650	100,0 %	4 650
Programme de subventions aux entreprises adaptées	4 579	100,0 %	4 579
Autres mesures et services	58	2,5 %	2 350
Total	31 736	9,3 %	342 463

RÉPARTITION DES FEMMES ET DES HOMMES HANDICAPÉS DANS LES MESURES ET SERVICES D'EMPLOI DU 1^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Mesures et services	Femmes handicapées		Hommes handicapés	
Projets de préparation à l'emploi	576	46,2 %	672	53,8 %
Services d'aide à l'emploi	6 063	39,0 %	9 466	61,0 %
Mesure de formation	892	45,4 %	1 073	54,6 %
Subventions salariales d'insertion en emploi	213	46,0 %	250	54,0 %
Supplément de retour au travail	107	37,8 %	176	62,2 %
Soutien au travail autonome	25	29,8 %	59	70,2 %
Activités d'aide à l'emploi	7 078	41,1 %	10 147	58,9 %
Contrat d'intégration au travail	1 807	38,9 %	2 843	61,1 %
Programme de subventions aux entreprises adaptées	1 537	33,6 %	3 042	66,4 %
Autres mesures et services	27	46,6 %	31	53,4 %
Total	12 487	39,3 %	19 249	60,7 %

REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES PROGRAMMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU 1^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Programmes	Personnes handicapées		Total des personnes participantes
PAAS Action	3 444	65,3 %	5 273
PAAS Réussir	527	100,0 %	527
Total	3 944	68,8 %	5 773

RÉPARTITION DES FEMMES ET DES HOMMES HANDICAPÉS DANS LES PROGRAMMES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DU 1^{ER} AVRIL 2014 AU 31 MARS 2015

Programmes	Femmes handicapées		Hommes handicapés	
PAAS Action	1 466	42,6 %	1 978	57,4 %
PAAS Réussir	215	40,8 %	312	59,2 %
Total	1 671	42,4 %	2 273	57,6 %

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Au cours de la période 2013-2015, Emploi-Québec a poursuivi la révision des mesures et services d'emploi ainsi que des guides afférents et a procédé, lorsque nécessaire, à des adaptations. L'objectif visé par cette démarche est de lever les obstacles susceptibles de limiter la participation des personnes handicapées aux mesures et services d'emploi.

Emploi-Québec a effectué le bilan relatif aux quatorze engagements de la première phase de la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées qui étaient sous sa responsabilité et a entamé des travaux de planification en ce qui a trait aux engagements de la deuxième phase.

ENGAGEMENT 2015-2016

Effectuer des travaux de révision de l'offre de services aux personnes handicapées en vue de son optimisation.

Outiller le personnel des centres locaux d'emploi (CLE) afin que l'offre de services aux personnes handicapées réponde toujours mieux à leurs besoins.

7. SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE ET MESURES D'ACCOMMODEMENT

Obstacles à réduire :

- la complexité des démarches à accomplir par les personnes handicapées pour faire une demande d'aide financière de dernier recours, notamment celles liées aux documents à fournir relativement à leur état de santé, peut représenter un défi pour ces personnes;
- le manque d'information sur les règles de réadmission à une aide financière de dernier recours après avoir occupé un emploi peut susciter des craintes chez les personnes qui souhaitent entreprendre une démarche vers l'emploi.

PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS

Deux programmes permettent d'obtenir une aide financière de dernier recours : le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale. Pour être admissible au Programme de solidarité sociale, il faut présenter des contraintes sévères à l'emploi. La personne qui veut bénéficier du Programme doit démontrer, à l'aide d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie.

Le Programme de solidarité sociale offre aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi des mesures et des services d'aide à l'emploi ainsi que des programmes d'aide et d'accompagnement social et, si nécessaire, permet d'adapter ceux-ci afin de répondre aux besoins particuliers des personnes visées. L'aide financière accordée à ces personnes est plus élevée que celle accordée aux prestataires du Programme d'aide sociale et les règles relatives aux programmes d'aide financière de dernier recours sont assouplies, en particulier en ce qui a trait :

- à la possession ou à l'accumulation d'actifs;
- à l'utilisation du carnet de réclamation, pour obtenir des soins de santé, lors d'une insertion en emploi;
- à l'admissibilité à certaines prestations spéciales (ex. : ces personnes sont exemptées de l'obligation d'obtenir une autorisation préalable et aucun délai de carence ne s'applique dans leur cas, sauf pour certaines prestations).

Les règles du Programme de solidarité sociale précisent également que la contribution parentale ne s'applique pas aux prestataires de ce programme contrairement à ce qui est prévu pour les prestataires du Programme d'aide sociale.

Mentionnons enfin que des modifications ont été apportées au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles en 2013 afin de hausser le montant des prestations spéciales versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours pour couvrir les frais relatifs à l'obtention d'accessoires reliés à un système d'élimination. Des modifications ont aussi été apportées au règlement pour ajouter des articles pour lesquels une prestation spéciale est versée. Également, le montant de la rente provenant d'un régime enregistré d'épargne-invalidité versée au bénéfice d'un adulte, qui est exclu du calcul d'une aide financière de dernier recours, est passé de 300 \$ à 950 \$ par mois, par adulte.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES D'ADMISSION ET DE RÉADMISSION À L'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS

Au cours des dernières années, des efforts ont été déployés pour simplifier les démarches liées à une demande d'aide financière de dernier recours. Notamment, le nombre de documents que les demandeurs doivent fournir a été réduit. De plus, depuis novembre 2014, les personnes qui sont nées au Québec n'ont plus à fournir systématiquement leur certificat de naissance. Ceci dit, il est toujours possible d'obtenir de l'aide du personnel d'Emploi-Québec pour remplir les formulaires.

Enfin, bon nombre de personnes ayant des besoins spéciaux récurrents liés à leur état de santé n'ont plus à en faire la preuve systématiquement pour que les dépenses relatives à ces besoins leur soient remboursées. À titre d'exemple, les personnes qui ont des besoins récurrents en matière de transport pour pouvoir participer à des activités thérapeutiques peuvent se voir accorder, s'ils remplissent les conditions requises, la somme nécessaire pour couvrir les frais liés à l'obtention de leur laissez-passer mensuel de transport en commun. Cette somme s'ajoute à leur prestation de base. Une vérification est effectuée une fois par période de 12 mois ou, au besoin, en cas de doute.

Par ailleurs, les personnes handicapées craignent de se voir retirer leur carnet de réclamation et d'avoir de la difficulté à prouver à nouveau qu'elles présentent des contraintes sévères à l'emploi si elles intègrent le marché du travail. Ces craintes constituent d'importants freins à l'intégration socioprofessionnelle de ces personnes. Pourtant, le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que les personnes prestataires du Programme de solidarité sociale qui intègrent le marché du travail peuvent continuer à avoir droit à la gratuité des médicaments ainsi qu'à la gratuité des soins dentaires et de la vue, selon certaines conditions, et ce, pour une période pouvant atteindre 48 mois. Également, les personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi qui intègrent le marché du travail et ne reçoivent ainsi plus de prestations d'aide financière de dernier recours peuvent être à nouveau admissibles automatiquement au Programme s'il s'est écoulé moins de 48 mois depuis qu'elles ont cessé d'en bénéficier. Ces personnes auront encore droit à l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi. Ces règles demeurent toutefois méconnues, ce qui a notamment été constaté à plusieurs reprises au cours des expériences régionales menées conjointement par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale⁶. Il faudrait veiller à faire connaître ces règles aux personnes handicapées, mais également aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui travaillent avec ces personnes.

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Au cours des deux dernières années, des modifications ponctuelles ont été apportées aux formulaires de demande d'aide financière de dernier recours afin d'en faciliter la navigation. Par ailleurs, dans le but d'améliorer l'accès à l'information sur ses programmes et services, le Ministère a procédé au lancement du nouveau site Web d'Emploi-Québec en février 2014. Les formulaires de demande d'aide financière de dernier recours ont été repositionnés sur le nouveau site, ce qui en facilite le repérage.

6 Les expériences sont présentées plus en détail dans la section Reddition de comptes du Ministère au Protecteur du citoyen.

ENGAGEMENT 2015-2016

Produire et mettre en ligne un feuillet d'information sur les règles du Programme de solidarité sociale qui s'appliquent lorsqu'une personne prestataire intègre le marché du travail et lorsqu'une personne qui avait intégré le marché du travail fait une demande pour bénéficier de nouveau du Programme, notamment en ce qui a trait au maintien du carnet de réclamation et au droit à l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi.

Déployer une stratégie de diffusion de l'information auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui travaillent avec les personnes handicapées.

8. AUTRES INITIATIVES

POLITIQUES D'EMPLOI

Obstacle à réduire : les ruptures de service et la difficulté à passer des services offerts par un réseau aux services offerts par un autre réseau nuisent au cheminement vers l'emploi des personnes handicapées.

Au cours des années, le Ministère a réalisé différentes activités de recherche visant à mieux connaître les besoins et les difficultés liés à l'intégration professionnelle et au maintien en emploi des personnes handicapées. Les travaux réalisés conjointement par le Ministère et le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le cheminement des personnes handicapées dans le continuum des services ont permis de déceler les obstacles ainsi que les facteurs qui facilitent les transitions entre les services d'une même organisation et les services de différentes organisations. Les ruptures de service (changement d'intervenant, manque de concertation entre les intervenants de différents secteurs, incompatibilité entre les politiques et les programmes, etc.) et la difficulté à passer des services offerts par un réseau aux services offerts par un autre réseau nuisent particulièrement au parcours vers l'emploi des personnes handicapées.

Dans le même ordre d'idées, un groupe de travail sur l'organisation des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble envahissant du développement, composé de représentants des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de l'emploi, de la famille et du transport, mène des travaux dans le but de faciliter le cheminement des personnes handicapées dans le continuum des services offerts par les différents ministères. Prenant appui sur les constats dégagés relativement aux pratiques observées au sein des réseaux, les ministères participants ont convenu d'un plan de travail pour améliorer l'arrimage des services entre les réseaux.

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Conformément à l'engagement figurant dans le plan d'action 2013-2015, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont soutenu la réalisation d'expériences régionales destinées aux personnes handicapées portant sur la mise en place de mécanismes régionaux de liaison entre les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et ceux du réseau de l'emploi. Au total, huit expériences se sont déroulées dans six régions de mars 2013 à mars 2015. L'évaluation des expériences, débutée en juin 2014, se poursuit.

Par ailleurs, le rapport du groupe de travail interministériel visant à faire le point sur les pratiques au sein des différents réseaux au regard des activités socioprofessionnelles et à dégager les problématiques a été rendu public en décembre 2014. Le groupe propose un plan de travail présentant quatorze actions, dont huit mettent le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à contribution, en vue d'améliorer l'offre de services gouvernementale destinée aux personnes handicapées.

ENGAGEMENT 2015-2016

Présenter un premier rapport d'évaluation portant sur la mise en œuvre des expériences régionales destinées aux personnes handicapées réalisées conjointement par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux aux autorités du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au printemps 2015 et un second rapport portant sur les résultats des expériences à l'automne 2015.

Mettre en œuvre les actions pour lesquelles le Ministère s'est vu confier une responsabilité par le comité interministériel portant sur les activités socioprofessionnelles en vue de l'amélioration de l'offre de services gouvernementale destinée aux personnes handicapées.

SOUTIEN AU BÉNÉVOLAT ET À L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Obstacle à réduire : les frais supplémentaires que doivent assumer les organismes communautaires relativement aux handicaps de leurs membres, employées et employés ou bénévoles peuvent représenter un obstacle à la participation sociale des personnes handicapées.

Le Ministère coordonne l'intervention gouvernementale en matière d'action communautaire, notamment en ce qui concerne le soutien financier accordé aux organismes communautaires. Cette intervention est encadrée par le Cadre de référence en matière d'action communautaire.

Il a été porté à l'attention du Ministère que des frais doivent être assumés par les organismes communautaires pour assurer la participation sociale des personnes handicapées. Il est question ici de frais relatifs aux aides spécialisées (interprétation visuelle ou tactile, production de documents en médias adaptés, adaptation de locaux ou de sites Web, accompagnement, etc.).

Une mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire a été effectuée. Elle tient compte de ces frais supplémentaires dans la présentation des variables à considérer pour déterminer le soutien financier dont ont besoin les organismes communautaires. L'adoption du nouveau cadre est prévue en 2015-2016, sous réserve de l'approbation des autorités du Ministère.

Notons également que le Ministère contribue au soutien financier d'organismes communautaires œuvrant auprès des personnes handicapées et de leurs proches.

BILAN 2013-2015 DU SECTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Les travaux de mise à jour du Cadre de référence en matière d'action communautaire se sont terminés en 2014-2015. Les frais supplémentaires que doivent assumer les organismes communautaires relativement aux handicaps de leurs membres, employées et employés y sont présentés en tant que variable susceptible d'influencer le soutien financier nécessaire à la réalisation de la mission globale des organismes communautaires. Le Comité interministériel de l'action communautaire et le Réseau québécois de l'action communautaire autonome ont participé à ces travaux. L'adoption du nouveau cadre est prévue en 2015-2016, sous réserve de l'approbation des autorités du Ministère.

En 2013-2014 et en 2014-2015, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales a contribué au soutien financier de 66 organismes communautaires œuvrant auprès des personnes handicapées et de leurs proches (4,7 millions de dollars). La majorité des fonds accordés à ces organismes l'a été dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole (volet Promotion des droits).

ENGAGEMENT 2015-2016

Former un comité de travail dès l'adoption du nouveau cadre de référence pour mettre en œuvre la prise en compte des frais supplémentaires à payer par les organismes communautaires relativement aux handicaps de leurs membres, employées et employés ou bénévoles dans la détermination du soutien financier nécessaire à la réalisation de leur mission globale.

9. SOUTIEN AUX INITIATIVES EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'EMPLOI DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Obstacle à réduire : les difficultés d'accès à la formation auxquelles sont confrontées les personnes handicapées, tant celles qui ont un emploi que celles qui n'en ont pas, peuvent constituer un frein à leur intégration et à leur maintien en emploi.

La Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) est une instance nationale de concertation qui réunit 25 membres nommés par le gouvernement et représentant les employeurs, la main-d'œuvre, le milieu de l'enseignement, les organismes communautaires ainsi que certains ministères à vocation économique et sociale. Elle a pour mission de veiller au développement des compétences de la main-d'œuvre. Elle administre également le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO). Ce fonds permet de financer des projets visant l'amélioration de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre, l'action concertée des milieux patronaux, syndicaux et communautaires, la conception de différents modes de formation ainsi que la reconnaissance des compétences du personnel en poste.

Les interventions de la CPMT à l'égard des personnes handicapées se concrétisent pour une bonne part grâce au soutien financier qu'elle accorde au Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées. Celui-ci a notamment pour mission de documenter les causes des difficultés liées à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées et de proposer à la CPMT des stratégies pour leur offrir un meilleur accès à l'emploi et à la formation afin qu'elles puissent intégrer le marché du travail.

BILAN 2013-2015

En 2013-2014 et en 2014-2015, la CPMT a contribué au financement des activités courantes et de différents projets du CAMO pour personnes handicapées (520 000 \$ par année). Parmi ces projets, on compte notamment l'organisation d'une activité de formation pour les personnes handicapées sans emploi (commis en alimentation), le soutien des activités du Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées et l'offre de conseils et de formations aux gestionnaires et aux professionnels en ressources humaines.

La CPMT accorde également une aide additionnelle au CAMO pour personnes handicapées pour financer des projets ponctuels. Elle lui a notamment accordé une aide financière de 127 920 \$ pour la réalisation du projet Le démarchage, la promotion, le recrutement et l'accompagnement d'employeurs pour l'inscription de 30 travailleurs handicapés en emploi dans des activités de formation pour le développement des compétences de base, qui a débuté en avril 2013 et s'est terminé en décembre 2014. Le CAMO pour personnes handicapées a aussi reçu une aide financière de 50 000 \$ pour la réalisation d'un diagnostic sur la formation des personnes handicapées. Le projet s'est terminé en janvier 2014.

Un projet portant sur la formation de base a été réalisé en 2013-2014. Il visait à permettre à des travailleuses et à des travailleurs handicapés d'améliorer leurs compétences de base (français, mathématiques, etc.) ou d'acquérir des compétences pour pouvoir exercer un métier semi-spécialisé.

Un deuxième projet, qui vise le rehaussement des compétences de base de personnes travaillant dans des entreprises adaptées, a été lancé en septembre 2014. Le projet devrait permettre à une cinquantaine de travailleuses et de travailleurs handicapés peu scolarisés de participer à des activités de formation ou d'évaluation leur permettant par exemple d'améliorer leur maîtrise du français et des mathématiques ou encore d'obtenir leur diplôme d'études secondaires (ou l'équivalent), une attestation de formation professionnelle (leur permettant d'exercer un métier semi-spécialisé) ou encore un diplôme d'études professionnelles.

Également au cours des années financières 2013-2014 et 2014-2015, la CPMT a continué à fournir une aide financière tirée du FDRCMO à la mutuelle de formation du Conseil québécois des entreprises adaptées, soit l'Académie du Conseil québécois des entreprises adaptées. Cette aide vise l'organisation d'une formation pour les gestionnaires de premier niveau qui travaillent dans des entreprises adaptées et d'une formation appelée *Microprogramme en gestion pour directeur*. Pendant les deux dernières années, 30 gestionnaires de premier niveau et 20 directeurs ont participé à la formation. L'aide totale que la CPMT a accordée à la mutuelle depuis mars 2013 s'élève à 280 345 \$.

ENGAGEMENTS 2015-2016

Contribuer au financement du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées pour lui permettre d'élaborer des stratégies d'intervention favorisant l'accès au marché du travail aux personnes handicapées et assurant le maintien en emploi des personnes handicapées ainsi que de mettre au point des solutions, des approches et des pratiques d'intervention appropriées et adaptées pour les employeurs visant l'intégration de personnes handicapées au sein de leur entreprise.

Soutenir les initiatives favorisant le développement des compétences des personnes handicapées.

Poursuivre, par l'entremise du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, la mise en œuvre du projet débuté en mai 2014 qui vise le rehaussement des compétences de base des personnes handicapées travaillant dans des entreprises adaptées.



10. RÉSUMÉ DES ENGAGEMENTS 2015-2016

Champs d'interventions	Engagements 2015-2016
Accessibilité des points de services et des lieux de travail	<p>Planifier les travaux et l'aménagement des bureaux en tenant compte des normes d'un parcours sans obstacle, et ce, en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures.</p> <p>Veiller à ce que, pour environ une dizaine de projets associés à l'union des forces de Services Québec et du Ministère, le choix des emplacements et l'aménagement des aires communes accessibles aux citoyens (salles multiservices, toilettes) soient conformes aux normes d'un parcours sans obstacle.</p> <p>Réaliser pour son personnel des interventions ciblées s'inscrivant dans la mise en œuvre de la Politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité.</p> <p>Poursuivre la sensibilisation des membres du personnel à mobilité réduite aux règles et consignes de sécurité à suivre en cas d'évacuation d'urgence. Prévoir et désigner un accompagnateur pour chaque nouvel employé à mobilité réduite en cas d'évacuation d'urgence.</p>
Accessibilité des édifices publics construits avant 1976	Poursuivre les échanges avec les acteurs concernés par le règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976 en vue de son adoption en 2016.
Approvisionnement en biens et en services	Poursuivre la sensibilisation des unités administratives du Ministère 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 aux personnes handicapées.
Accessibilité des moyens de communication	<p>Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour mieux faire connaître aux personnes handicapées ainsi qu'à leur famille et à leurs proches le Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec de même que le Service d'accueil et de référence de Services Québec, tel que prévu dans le plan d'action et de communication élaboré par le Ministère et l'Office.</p> <p>Regrouper l'information donnée dans le site Web Ensemble au travail et la présenter dans deux pages du site Web d'Emploi-Québec qui offrent plus de visibilité, et ce, dans le but de faciliter l'accès à l'information sur les mesures et services d'emploi offerts aux personnes handicapées ainsi que sur les services offerts aux entreprises qui souhaitent embaucher une personne handicapée.</p> <p>Mettre à jour et bonifier les fiches du guide électronique Personnes handicapées dans l'espace Citoyens, ainsi que les contenus concernant l'accueil et l'intégration des personnes handicapées dans l'espace Entreprises afin que l'information qui est présentée dans Portail Québec soit la plus complète et la plus exacte possible.</p> <p>Mener des travaux pour améliorer l'accessibilité des sites Web sous la responsabilité du Ministère et des composantes de Portail Québec et s'assurer qu'ils demeurent conformes aux normes d'accessibilité.</p> <p>Faire connaître la Politique ministérielle en matière de médias adaptés pour la clientèle.</p> <p>Mettre en œuvre, en collaboration avec l'Office, des mesures permettant de faire connaître les documents gouvernementaux produits en médias adaptés.</p>
Gestion des ressources humaines	Transmettre aux gestionnaires qui embauchent une personne handicapée une fiche d'information sur les services disponibles et leur faire connaître les outils ministériels existants dont le <i>Guide d'accueil et d'intégration des personnes handicapées à l'intention des gestionnaires</i> et l'aide-mémoire qui s'y rattache.

Champs d'interventions	Engagements 2015-2016
Services d'emploi et mesures d'accommodelement	<p>Effectuer des travaux de révision de l'offre de services aux personnes handicapées en vue de son optimisation.</p> <p>Outiliser le personnel des centres locaux d'emploi (CLE) afin que l'offre de services aux personnes handicapées réponde toujours mieux à leurs besoins.</p>
Services de solidarité sociale et mesures d'accommodelement	<p>Produire et mettre en ligne un feuillet d'information sur les règles du Programme de solidarité sociale qui s'appliquent lorsqu'une personne prestataire intègre le marché du travail et lorsqu'une personne qui avait intégré le marché du travail fait une demande pour bénéficier de nouveau du Programme, notamment en ce qui a trait au maintien du carnet de réclamation et au droit à l'allocation pour contraintes sévères à l'emploi.</p> <p>Déployer une stratégie de diffusion de l'information auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui travaillent avec les personnes handicapées.</p>
Politiques d'emploi	<p>Présenter un premier rapport d'évaluation portant sur la mise en œuvre des expériences régionales destinées aux personnes handicapées réalisées conjointement par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux aux autorités du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au printemps 2015 et un second rapport portant sur les résultats des expériences à l'automne 2015.</p> <p>Mettre en œuvre les actions pour lesquelles le Ministère s'est vu confier une responsabilité par le comité interministériel portant sur les activités socioprofessionnelles en vue de l'amélioration de l'offre de services gouvernementale destinée aux personnes handicapées.</p>
Soutien au bénévolat et à l'action communautaire	<p>Former un comité de travail dès l'adoption du nouveau cadre de référence pour mettre en œuvre la prise en compte des frais supplémentaires à payer par les organismes communautaires relativement aux handicaps de leurs membres, employées et employés ou bénévoles dans la détermination du soutien financier nécessaire à la réalisation de leur mission globale.</p>
Soutien aux initiatives en matière de formation et d'emploi de la Commission des partenaires du marché du travail	<p>Contribuer au financement du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées pour lui permettre d'élaborer des stratégies d'intervention favorisant l'accès au marché du travail aux personnes handicapées et assurant le maintien en emploi des personnes handicapées ainsi que de mettre au point des solutions, des approches et des pratiques d'intervention appropriées et adaptées pour les employeurs visant l'intégration de personnes handicapées au sein de leur entreprise.</p> <p>Soutenir les initiatives favorisant le développement des compétences des personnes handicapées.</p> <p>Poursuivre, par l'entremise du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, la mise en œuvre du projet débuté en mai 2014 qui vise le rehaussement des compétences de base des personnes handicapées travaillant dans des entreprises adaptées.</p>

PLAINTES ADRESSÉES AU MINISTÈRE ET LEUR TRAITEMENT

D'une façon générale, les plaintes adressées au Ministère par des personnes handicapées concernent soit l'accessibilité aux points de service et à l'information, soit l'accessibilité aux mesures et services d'emploi.

Au cours de l'exercice 2013-2014, deux plaintes ont été adressées au Ministère à propos de l'accessibilité aux points de service. Dans l'une d'elles, il était mentionné qu'il devrait y avoir des mesures prises pour que les personnes handicapées qui ne peuvent se déplacer dans les centres locaux d'emploi (CLE) puissent le faire. L'autre plainte concernait la porte d'un édifice dans lequel se trouve un CLE qui serait trop lourde et se refermerait trop rapidement.

Par ailleurs, six plaintes liées à l'accessibilité aux mesures et services d'emploi ont été adressées au Ministère. Trois d'entre elles concernaient les critères d'admissibilité aux mesures et services. Deux autres plaintes concernaient des organismes partenaires d'Emploi-Québec. Les individus accompagnés considéraient que les services offerts par les organismes vers lesquels ils avaient été dirigés n'étaient pas adaptés pour les personnes sourdes ou malentendantes. La sixième plainte a été faite par un individu qui aurait souhaité un accompagnement plus personnalisé.

En 2014-2015, trois plaintes ont été adressées au Ministère concernant l'accessibilité aux points de service et à l'information. La première concernait l'application permettant aux personnes sourdes ou malentendantes d'effectuer ou de recevoir des appels sous forme de textes. Les deux autres plaintes concernaient la difficulté d'accéder en fauteuil roulant à certains des bureaux de Services Québec, l'une en raison d'un stationnement mal déneigé, l'autre en raison d'un trou dans l'entrée et de l'absence d'un mécanisme d'ouverture automatique de la porte.

Enfin, cinq plaintes ont été adressées concernant l'accessibilité aux mesures et services d'emploi. Parmi celles-ci, trois concernaient la non-admissibilité à la mesure Contrat d'intégration au travail. Une autre plainte concernait le non-renouvellement de cette mesure. La dernière plainte a été formulée par un organisme qui n'a pas obtenu du Ministère l'accréditation nécessaire pour exploiter une entreprise adaptée.

Il est à noter qu'une des plaintes visant l'accessibilité à un point de service a mené à une modification des lieux. Dans le cas des autres plaintes, des explications ont été fournies. Le volume de plaintes reçues au cours des dernières années est resté stable malgré le resserrement des critères d'admissibilité aux mesures et services et l'ajout de nouveaux points de service à la suite de la fusion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de Services Québec.

REDDITION DE COMPTES DU MINISTÈRE AU PROTECTEUR DU CITOYEN

En mai 2012, le Protecteur du citoyen déposait un rapport spécial intitulé *Les services aux jeunes et aux adultes présentant un trouble envahissant du développement : de l'engagement gouvernemental à la réalité*, dans lequel il signalait que le nombre de services offerts aux personnes handicapées qui ne peuvent intégrer le marché du travail est insuffisant. Il recommandait au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et au ministère de la Santé et des Services sociaux de déposer un plan de travail et des échéanciers concernant l'offre d'activités de jour destinée aux personnes handicapées ne pouvant accéder au marché du travail qu'ils entendent mettre en place et de préciser les rôles et les responsabilités de chacun des deux ministères relativement à l'offre de services aux personnes handicapées en matière de participation sociale, d'intégration et de maintien en emploi. Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016, qui fait état des engagements pris et des efforts réalisés par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue de réduire les obstacles à l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées, est le véhicule qui a été choisi par le Ministère pour rendre compte au Protecteur du citoyen de la mise en œuvre des recommandations formulées à son endroit.

EXPÉRIENCES RÉGIONALES DESTINÉES AUX PERSONNES HANDICAPÉES RÉALISÉES CONJOINTEMENT PAR LE MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le plan de travail déposé devant le Protecteur du citoyen en novembre 2012 par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux prévoyait la réalisation conjointe d'expériences régionales comme moyen permettant de préciser les rôles et les responsabilités de chacun des deux ministères relativement à l'offre de services aux personnes handicapées en matière de participation sociale, d'intégration et de maintien en emploi.

DESCRIPTION DES EXPÉRIENCES

Les expériences visaient à mettre en place ou à consolider des mécanismes régionaux de liaison (ententes de services, ententes de collaboration, nouveaux partenariats, nouvelles pratiques, etc.) entre les intervenants du réseau de l'emploi et ceux du réseau de la santé et des services sociaux afin de faciliter le cheminement des personnes handicapées dans le continuum des services offerts par les deux réseaux. Les personnes visées par ces expériences étaient celles présentant un trouble mental, une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Les personnes ayant une déficience physique pouvaient également être rejoindes, mais elles n'étaient pas les premières visées.

Les mécanismes de liaison ont varié d'une région à l'autre. Une diversité d'approches a été privilégiée, de manière à documenter différents modèles et diverses pratiques. Les mécanismes mis en place devaient permettre de mettre à profit les services déjà rendus aux personnes handicapées par les deux ministères et non pas d'en créer de nouveaux. Ils devaient notamment permettre :

- de favoriser la collaboration des deux réseaux afin que les personnes handicapées reçoivent un accompagnement approprié;
- d'améliorer l'aiguillage afin que les personnes handicapées soient orientées vers les bons services;
- de cibler les personnes handicapées ayant besoin qu'une approche conjointe des deux réseaux soit adoptée pour qu'elles puissent réaliser un parcours de participation sociale ou d'emploi.

À terme, l'évaluation des expériences devrait permettre notamment :

- de déterminer les bonnes pratiques et les limites des mécanismes mis en place;
- d'obtenir de l'information sur le cheminement ou la progression des personnes dans le continuum des services offerts par les deux réseaux;
- de déterminer les besoins comblés et, le cas échéant, non comblés, par les mesures et services actuels (activités de jour, mesures d'intégration et de maintien en emploi, etc.).

Les constats découlant de l'évaluation des expériences contribueront à clarifier les rôles et responsabilités du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux au regard de l'offre de services aux personnes handicapées en matière de participation sociale, d'intégration et de maintien en emploi.

ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015

- À l'automne 2012, un cadre de référence relatif aux expériences a été distribué dans les réseaux de l'emploi et de la santé et des services sociaux.
- Huit expériences se sont tenues dans six régions différentes jusqu'au 31 mars 2015.
- L'évaluation de la mise en œuvre des expériences régionales a débuté en juin 2014.

RÉFLEXION SUR L'ÉLABORATION D'INDICATEURS MESURANT L'EFFICACITÉ DES MÉCANISMES DE LIAISON

L'évaluation des expériences régionales devrait permettre de faire le suivi relatif aux mécanismes de liaison et de mesurer leur efficacité en ce qui concerne le cheminement des personnes dans le continuum des services offerts par les deux réseaux. L'évaluation des expériences se déroule en deux temps. Le premier volet de l'évaluation, qui a débuté en juin 2014, porte sur la mise en place des mécanismes de liaison intersectoriels. Le deuxième volet de l'évaluation, qui a débuté au printemps 2015, porte sur les effets à court terme des mécanismes mis en place dans le cadre des expériences sur le cheminement des personnes dans le continuum des services offerts par les deux réseaux. L'évaluation des expériences permettra de voir s'il y a une meilleure circulation de l'information (sur les personnes, les services, les programmes, les ressources existantes, etc.) entre les intervenantes et intervenants des deux réseaux; une meilleure connaissance des mesures et services offerts par l'un et l'autre et une meilleure utilisation des ressources ou une meilleure orientation des personnes vers les services appropriés.

PARTICIPATION AUX TRAVAUX INTERMINISTÉRIELS VISANT L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES SOCIOPROFESSIONNELS DESTINÉE AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe également aux travaux interministériels visant l'amélioration des services offerts aux personnes ayant une déficience, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le ministère de la Famille et le ministère des Transports.

Le groupe de travail, qui est sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, a fait le point sur les pratiques au sein des différents réseaux en matière d'activités socioprofessionnelles destinées aux personnes ayant une déficience et a dégagé les problématiques relatives à l'offre de services en vue de rendre continues et cohérentes les interventions visant la réalisation des projets de

vie des personnes. Le rapport du groupe de travail interministériel a été déposé en décembre 2014. Il présente 14 pistes d'actions visant à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes ayant une déficience et à soutenir le développement de leur autonomie, dont notamment la mise en œuvre par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux d'un cadre de référence national orientant la conclusion d'ententes de services locales ou régionales entre les réseaux. Ce cadre de référence permettrait un partage clair des rôles et responsabilités des deux ministères ainsi que la mise en place de mécanismes favorisant le cheminement des personnes dans le continuum des services offerts par les deux réseaux.

TABLEAU DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS PRÉSENTÉES PAR LE PROTECTEUR DU CITOYEN DANS SON RAPPORT

N°	Recommandation du Protecteur du citoyen	Suivi
10	Que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), avec la collaboration du ministère de la Famille et des Aînés (MFA), précise l'offre d'activités de jour qu'il entend rendre disponible au bénéfice des personnes handicapées qui ne peuvent accéder au marché du travail.	Que le MSSS, le MFA et le MTESS déposent conjointement au Protecteur du citoyen un plan d'action détaillé portant sur la réalisation de cette recommandation.
10.1	Que le MSSS et le MFA s'assurent que les instances à qui ils confient des responsabilités en matière d'offre d'activités de jour disposent des moyens requis pour les assumer.	Que le MSSS, le MFA et le MTESS déposent conjointement au Protecteur du citoyen tout autre suivi réalisé au regard des recommandations 10, 10.1, 10.2 et 10.3.
10.2	Que le MSSS et le MTESS introduisent des mécanismes de liaison intersectoriels entre leurs réseaux respectifs dans le cadre du Pacte pour l'emploi.	Que le MSSS, le MFA et le MTESS déposent conjointement au Protecteur du citoyen un bilan faisant état de la réalisation de cette recommandation.
10.3	Mesures transitoires : Que le MSSS, le MFA et le MTESS déposent au Protecteur du citoyen, au plus tard le 30 novembre 2012, le plan de travail et les échéanciers concernant la mise en place de l'offre d'activités de jour qu'ils entendent rendre disponible pour les personnes handicapées ne pouvant accéder au marché du travail.	Mesures transitoires : Compte tenu de la nécessité d'agir pour soutenir les parents, les proches aidants et les personnes ne pouvant accéder au marché de l'emploi, que le MSSS, le MFA et le MTESS déposent conjointement au Protecteur du citoyen leur plan de travail et les échéanciers.
16	Que le MSSS, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et le MTESS précisent les rôles et les responsabilités en matière de développement de l'employabilité, d'intégration, de soutien et de suivi en emploi ainsi qu'au regard de la participation sociale (incluant les activités de jour), pour les personnes handicapées..	Que le MELS, le MSSS, le MTESS et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) déposent conjointement au Protecteur du citoyen un plan d'action détaillé portant sur la réalisation de cette recommandation. Que le MELS, le MSSS, le MTESS et l'OPHQ déposent conjointement au Protecteur du citoyen tout autre suivi réalisé au regard des recommandations 16, 16.1 et 16.2.
16.1	Le Protecteur du citoyen recommande que cet exercice relatif aux rôles et responsabilités conduise à la conclusion d'ententes de collaboration entre les partenaires des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation et de l'emploi.	Que le MELS, le MSSS, le MTESS et l'OPHQ déposent conjointement, au Protecteur du citoyen, un bilan faisant état des résultats obtenus et incluant les résultats des indicateurs mesurant l'existence, le nombre et la portée des ententes de collaboration qu'ils concluront entre leurs réseaux de services respectifs. Le MSSS, le MELS et le MTESS doivent présenter les indicateurs liés à l'existence, le nombre et la portée des ententes de collaboration intersectorielles dans leurs rapports annuels de gestion.

POINT SPÉCIAL

Échéancier	Plan d'action détaillé
Tous les 31 mars jusqu'en 2017	
Dès sa disponibilité	État d'avancement des expériences régionales menées par le MESS et le MSSS auprès des personnes handicapées, transmis en mai 2014.
Au plus tard au 31 mars 2018	
Au plus tard le 30 novembre 2012	Plan de travail et échéanciers reçus le 29 novembre 2012.
Tous les 31 mars jusqu'en 2017	Le MTESS participe au groupe de travail interministériel composé des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de l'emploi, de la famille et du transport. Sous la responsabilité du MSSS, le groupe de travail a effectué des recherches sur les activités socioprofessionnelles destinées aux personnes ayant une déficience. Elles visent à faire le point sur les pratiques au sein des différents réseaux et à dégager les problématiques relatives à l'offre de services en vue de rendre continues et cohérentes les interventions visant la réalisation des projets de vie des personnes.
Dès sa disponibilité	Un premier rapport du groupe de travail interministériel a été déposé en 2014. Il fait état des pistes de solutions dégagées en vue de l'amélioration de l'offre de services gouvernementale en matière d'activités socioprofessionnelles destinée aux personnes ayant une déficience et présente un échéancier en ce qui concerne les prochaines étapes.
Au plus tard au 31 mars 2018	
À compter du 31 mars 2018	

Nº	Recommandation du Protecteur du citoyen	Suivi
17	<p>Que le MTESS élabore, en étroite collaboration avec le MSSS et le MELS, des indicateurs mesurant l'efficacité du partenariat intersectoriel et son impact sur les personnes présentant un trouble envahissant du développement, notamment en ajoutant une dimension « interréseaux » aux indicateurs concernant le plan de services individualisé et intersectoriel.</p>	<p>Le MTESS, le MSSS et le MELS doivent déposer conjointement devant le Protecteur du citoyen un plan d'action détaillé portant sur la réalisation de cette recommandation.</p> <p>Que le MTESS, le MSSS et le MELS déposent conjointement au Protecteur du citoyen tout autre suivi réalisé au regard de la recommandation 17.</p> <p>Que le MSSS, le MELS et le MTESS déposent conjointement au Protecteur du citoyen, un bilan faisant état des résultats atteints dans l'implantation des indicateurs mesurant la dimension de la collaboration intersectorielle ou « interréseaux » dans leur réseau respectif.</p> <p>Que le MSSS, le MELS et le MTESS introduisent des indicateurs mesurant la dimension de la collaboration intersectorielle ou « interréseaux » dans leurs rapports annuels de gestion.</p>
17.1	<p>Que chacun des ministères et organismes, identifiés dans les recommandations du présent rapport, désigne une répondante ou un répondant pour rendre compte des recommandations leur étant adressées ainsi que des résultats obtenus dans le cadre du dispositif de suivi prévu pour chacune d'entre elles.</p>	<p>Que chacun des ministères et organismes informe par écrit le Protecteur du citoyen du choix de son répondant pour rendre compte des recommandations du présent rapport leur étant adressé.</p> <p>Que ce répondant dépose un plan d'action détaillé, sous la forme d'un tableau des résultats incluant toutes les recommandations s'adressant à son ministère ou organisme.</p> <p>Que ce répondant dépose tout autre suivi, précisé selon les modalités spécifiées à chacune des recommandations, ainsi que tout autre plan de travail, document de suivi ou de reddition de comptes élaboré dans le cadre d'autres travaux ministériels ou gouvernementaux abordant les mêmes sujets que ceux présentés dans ce rapport spécial.</p>

Échéancier	Plan d'action détaillé
Tous les 31 mars jusqu'en 2017	Le comité composé de représentants du MTESS et du MSSS mis en place pour assurer la coordination et le suivi des expériences abordera la question et fera des propositions aux autorités des deux ministères.
Dès sa disponibilité	L'élaboration des indicateurs mesurant l'efficacité du partenariat intersectoriel entre les réseaux se réalisera dans le cadre de l'évaluation des expériences régionales, comme il a été convenu en 2012.
Au plus tard au 31 mars 2018	Les indicateurs fournis par le MTESS seront ceux utilisés pour faire le suivi des mécanismes de liaison mis en place dans le cadre des expériences et ceux utilisés pour évaluer l'efficacité de ces mécanismes sur le cheminement des personnes dans le continuum des services offerts par les deux réseaux.
À compter du 31 mars 2018	L'évaluation des expériences se déroule en deux temps. Le premier volet de l'évaluation porte sur la mise en place des mécanismes de liaison intersectoriels. Le deuxième volet de l'évaluation porte sur les effets des mécanismes mis en place sur le cheminement des personnes dans le continuum des services offerts par les deux réseaux. L'évaluation des expériences permettra de voir s'il y a une meilleure circulation de l'information (sur la clientèle, les services, les programmes, les ressources existantes, etc.) entre les intervenantes et intervenants des deux réseaux; une meilleure connaissance des mesures et services offerts par l'un et l'autre et une meilleure utilisation des ressources ou une meilleure orientation des personnes vers les services appropriés.
D'ici juillet 2012	M ^{me} Sophie Beauchemin (cf. lettre du 6 juin 2012 de M ^{me} Marie-Renée Roy, sous-ministre adjointe)
	M ^{me} Annie Desaulniers remplace M ^{me} Sophie Beauchemin le 31 janvier 2013 à titre de répondante ministérielle.
Tous les 31 mars jusqu'en 2017	M ^{me} Sophie Beauchemin remplace M ^{me} Annie Desaulniers le 20 septembre 2013 à titre de répondante ministérielle. M ^{me} Annie Desaulniers remplace M ^{me} Sophie Beauchemin le 1 ^{er} janvier 2014 à titre de répondante ministérielle.
Dès sa disponibilité	

ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE DANS LE PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIERE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

La section présente les engagements sous la responsabilité Ministère 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*, ainsi que ceux pour lesquels le Ministère agit à titre de collaborateur.

ENGAGEMENTS SOUS LA RESPONSABILITÉ OU LA CORESPONSABILITÉ DU MTESS

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance
Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Étapes : <ul style="list-style-type: none">• 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>.• Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés.	OPHQ, CSPQ, MTESS, SCT		2019
Assurer, auprès des personnes handicapées, de leur famille et des employeurs, la promotion des programmes et des mesures gouvernementales destinées à favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	MTESS	MELS, MEESR, SCT	2017
Outiller le personnel des centres locaux d'emploi pour favoriser une offre de service de qualité au regard des besoins des personnes handicapées. Étape : <ul style="list-style-type: none">• Faire connaître les outils d'information auprès du personnel des établissements d'enseignement au niveau professionnel, collégial et universitaire pour favoriser une offre de service de qualité au regard des besoins des personnes handicapées.	MTESS MEESR		2016 2016
Documenter et proposer des pistes d'action permettant d'améliorer la participation des femmes et des jeunes handicapés au marché du travail.	MTESS		2016

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance
<p>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.</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adopter une vision commune des besoins des personnes, des rôles et responsabilités des différents ministères. • 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. 	MSSS, MEESR, MTESS MSSS, MEESR, MTESS MSSS, MTESS	Famille, MTQ Famille, MTQ Famille, MTQ	2018 2015 2016
Élaborer un règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976 qui permettrait de rencontrer de manière optimale les objectifs visés à 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 (Secrétariat du travail)		2016
Évaluer la pertinence d'élaborer un second rapport sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976.	MTESS (Secrétariat du travail)		2019
<p>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 TEVA.</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA. • 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. • 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. 	MEESR, MTESS, MSSS MEESR, MTESS, MSSS MEESR, MTESS, MSSS MEESR	OPHQ OPHQ OPHQ OPHQ	2019 2016 2017 à 2019 2019

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance
<p>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>.</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer le cadre de référence. • Adopter le cadre de référence. • Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019. • Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonner des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation. 	MSSS, MEESR et OPHQ	MTESS et Famille	2019
Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées.	OPHQ	MTESS, Finances	2019
Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille.	Famille	MEESR, MTESS, MSSS, OPHQ	2015
<p>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.</p> <p>Étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels. • 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. • Analyser des pistes de solution et faire des recommandations. 	OPHQ	MTESS, Finances, MSSS	2019
Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées.	OPHQ	MTESS, MSSS, Finances,	2019
Étapes :			
<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et par leur famille. 			
Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille.	OPHQ	MTESS	2019

ANNEXE

COMPOSITION DU COMITÉ PERMANENT DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Coordination des travaux :

Madame Annie Desaulniers
Direction des politiques d'emploi, des relations intergouvernementales et de la veille
Secteur des politiques, de l'analyse stratégique et de l'action communautaire

Unités administratives :

Direction des politiques du travail
Secrétariat du travail

Direction des communications

Direction des ressources humaines

Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

Direction de l'évaluation

Direction des politiques de sécurité du revenu

Direction régionale d'Emploi-Québec du Centre-du-Québec

Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales

Service de la gestion des espaces et des télécommunications

Direction des opérations financières et contractuelles

Direction de la planification et du développement des stratégies

Direction des mesures et des services aux individus

Direction des stratégies Web et des productions spécialisées

Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle

Commission des partenaires du marché du travail

Directeur de l'état civil

