



PLAN D'ACTION 2006

DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

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

Coordination et rédaction

Direction générale des politiques

En collaboration avec des représentants d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec et du Centre de recouvrement.

Édition

Direction des communications

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Sur demande, ce document pourra être adapté en certains médias substituts, de façon intégrale ou résumée.

Ce document peut être consulté sur le site Internet du Ministère à l'adresse suivante :

www.mess.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-550-46060-X

© Gouvernement du Québec

Mot de la ministre

C'est avec fierté que je présente le Plan d'action du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale visant à accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées. Ce plan nous permet de répondre aux objectifs de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

En vertu d'une disposition de cette loi, le gouvernement québécois a pris l'engagement d'accroître progressivement l'accessibilité de l'ensemble des services publics aux personnes handicapées. En effet, les ministères et certains organismes publics doivent produire un plan d'action annuel identifiant les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de leur compétence ainsi que les mesures envisagées pour réduire ou lever ces obstacles.

Le plan d'action 2006 s'inscrit en continuité des efforts déjà entrepris par le Ministère afin que les personnes handicapées puissent avoir accès à ses services comme toute autre personne non handicapée et que, par conséquent, leurs limitations fonctionnelles soient prises en compte.

Tout comme mon ministère, je considère qu'un traitement égalitaire à l'endroit des personnes handicapées requiert non seulement un traitement équitable libre de tout préjugé, mais également l'instauration de mesures adaptées à leur situation particulière.

Pour ce premier exercice, les engagements du Ministère permettront essentiellement :

- de poursuivre le développement des mesures qui ont déjà été amorcées;
- de faire des adaptations ou d'instaurer des mesures particulières dans les secteurs où les obstacles ont été identifiés;
- de cerner les obstacles ou les contraintes pouvant encore compromettre l'accessibilité de ses services pour des personnes handicapées.

Ces engagements s'inscrivent dans l'évolution de l'offre de service ministérielle et contribueront à une plus grande intégration des réseaux de services du Ministère et à l'amélioration de leur complémentarité avec ceux de ses partenaires.

La mise en œuvre de ce plan nous permettra, sans aucun doute, de favoriser la participation de toutes et de tous au développement et à la prospérité du Québec. C'est un pas de plus dans la bonne direction.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michelle Courchesne'.

Michelle Courchesne

Table des matières

1 Cadre de référence	5
1.1 La disposition légale	5
1.2 Les personnes handicapées	5
1.3 Les secteurs d'activité.....	5
1.4 Les obstacles	6
1.5 L'accommodement raisonnable	6
2 Obstacles et accommodements	7
2.1 Les accommodements actuels.....	7
2.2 Les obstacles relevés	9
3 Mesures envisagées	13
3.1 Pour une information accessible en médias substituts	14
3.2 Pour des sites Internet et des applications accessibles	15
3.3 Pour des lieux de service accessibles et sécuritaires	16
3.4 Pour une action concertée	17
3.5 Pour une action préventive	17
4 Modalités de mise en œuvre	19
4.1 Responsabilité et suivi	19
4.2 Contribution et consultation	19
4.3 Diffusion du plan d'action	19

1 Cadre de référence

1.1 La disposition légale

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) stipule que :

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, 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 au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

1.2 Les personnes handicapées

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

Cette définition prévaut dans le secteur des services publics d'emploi pour l'admissibilité aux mesures s'adressant directement aux personnes handicapées, comme le Contrat d'intégration au travail. Elle sera également considérée pour l'admissibilité à un emploi subventionné en entreprise adaptée.

Toutefois, cette définition n'est pas considérée pour l'admissibilité aux programmes d'assistance-emploi. L'admissibilité à cette aide prend en considération les besoins financiers et, s'il y a lieu, les contraintes à l'emploi.

1.3 Les secteurs d'activité

L'Office des personnes handicapées du Québec considère que les secteurs d'activité d'un ministère ou d'un organisme renvoient aux activités relatives à l'accomplissement de sa mission et des objets de l'exercice de ses devoirs et de ses pouvoirs ainsi que de ses activités incidentes ou accessoires.

Selon cette définition, le Ministère administre plusieurs secteurs d'activité. Le second article de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail attribue comme responsabilités à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'animation et la coordination des « [...] actions de l'État dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi, de la sécurité du revenu et des allocations sociales ».

De plus, l'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale confie à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale la responsabilité de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. Ainsi, pour les besoins de ce plan d'action, les secteurs d'activité du Ministère sont :

- la solidarité sociale;
- les services d'emploi;

- l'action communautaire autonome et les initiatives sociales;
- l'assurance parentale.

Généralement, les centres locaux d'emploi (CLE) sont la porte d'entrée pour les services du Ministère, sauf pour l'assurance parentale, pour laquelle les télécommunications sont privilégiées. Il arrive par ailleurs que certaines unités centrales aient également des liens directs avec des clientèles du Ministère.

1.4 Les obstacles

Sont considérés comme des obstacles les facteurs environnementaux qui entravent l'accomplissement des actes des personnes handicapées lorsqu'ils entrent en interaction avec les facteurs personnels de ces personnes, soit leurs déficiences, incapacités et autres caractéristiques.

Les conséquences de ces facteurs environnementaux peuvent être réduites ou corrigées par des mesures d'accommodement.

1.5 L'accommodement raisonnable

L'accommodement vise à adapter les règles, les pratiques et les exigences ainsi que le matériel et les lieux à une personne qui, en raison de ses limitations fonctionnelles, éprouve (ou éprouverait) des contraintes dans l'accomplissement d'activités courantes.

Cependant, l'accommodement doit être raisonnable, c'est-à-dire qu'il ne doit pas constituer une contrainte excessive. Les tribunaux considèrent trois types de contrainte excessive, soit :

- le danger pour la sécurité de la personne et des autres;
- le coût démesuré;
- le risque pour la santé.

Les accommodements raisonnables visent essentiellement à procurer une égalité de chances aux personnes handicapées. Ils sont souvent essentiels pour un traitement égalitaire et non discriminatoire.

2 Obstacles et accommodements

Le Ministère ne dispose pas d'un inventaire exhaustif des obstacles physiques ainsi que des éléments de ses politiques ou de ses pratiques susceptibles de restreindre ou de compromettre l'accès des personnes handicapées à ses services.

Pour le présent plan d'action, un relevé a été effectué des diverses mesures d'adaptation ou d'accommodement qui ont déjà été instaurées pour prendre en considération les limitations fonctionnelles des personnes handicapées, et un examen a été entrepris afin de répertorier les activités où des accommodements sont peu ou ne sont pas accessibles.

Ce dernier examen a été effectué sous l'angle des obstacles pouvant se présenter dans les différentes activités consécutives à une demande de service et qui ont été identifiés dans certains travaux réalisés antérieurement :

- Des obstacles peuvent prendre la forme d'une information inaccessible, dont l'usage de l'écrit seulement ou de sites Internet peu adaptés qui ne permettent pas à certaines personnes handicapées de connaître la disponibilité ou l'existence d'un service et de le réclamer.
- Des obstacles peuvent également empêcher des personnes de se rendre physiquement sur les lieux, ou de restreindre leur accès à ces lieux, où se donne le service à cause de barrières architecturales, de l'éloignement ou autre.
- Des obstacles peuvent se présenter dans les moyens de communication pour formuler une demande de service ou pour échanger avec la ou les personnes chargées d'accueillir, d'évaluer et d'orienter les demandes de service, dont l'usage de communications écrites ou orales seulement ou, encore, l'usage de concepts abstraits ou complexes.
- Des obstacles peuvent pareillement s'introduire dans des modalités de prestation de services qui ne tiennent pas compte des limitations fonctionnelles des personnes handicapées, et qui n'offrent pas d'accommodements.

2.1 Les accommodements actuels

Compte tenu de la mission du Ministère, ses services et programmes s'adressent fréquemment à des personnes sans revenu et à la recherche d'un emploi, dont plusieurs présentent des limitations fonctionnelles. Par conséquent, le Ministère s'est déjà doté d'un grand nombre d'accommodements afin de tenir compte de la situation particulière de ces personnes et ainsi d'éviter qu'elles ne puissent bénéficier de ses services.

Plusieurs accommodements mis en place visent à assurer l'accessibilité physique aux services. Ainsi :

- les bureaux centraux, régionaux et locaux possèdent des aires de stationnement réservées aux personnes handicapées, des rampes d'accès, des salles de toilette adaptées, des comptoirs d'accueil et des guichets adaptés;
- la hauteur des comptoirs d'accueil et des guichets info-emploi a été adaptée pour les personnes en fauteuil roulant;
- les bureaux centraux de Québec et de Montréal disposent de mécanismes d'ouverture automatique des portes à l'intérieur des édifices ainsi que d'ascenseurs adaptés en braille;
- les employées et employés handicapés possèdent une télécommande pour l'ouverture automatique des portes s'ils ne peuvent atteindre les lecteurs optiques.

Des mesures ont également été instaurées afin de permettre les communications entre le personnel du Ministère et les demandeuses et les demandeurs de service :

- les personnes sourdes ou malentendantes peuvent bénéficier d'une ou d'un interprète gestuel ou oraliste dans leurs communications avec les représentantes et les représentants du Ministère (dans les CLE et les unités centrales);
- une procédure a été instaurée au Centre de recouvrement afin d'accompagner individuellement les personnes ne pouvant gérer leur situation personnelle.

Des adaptations ont également été introduites à l'offre de service d'emploi. Ainsi, compte tenu des besoins particuliers de certaines personnes handicapées, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi d'un CLE peut se faire assister ou, encore, adresser les personnes handicapées à des organismes communautaires spécialisés en développement de l'employabilité. Ces ressources possèdent une expertise dans l'analyse des besoins particuliers de cette clientèle au regard de son intégration sur le marché du travail et de son maintien en emploi.

De même, un budget spécial est disponible pour le financement d'accommodements aux mesures d'emploi afin, également, d'assurer leur accessibilité aux personnes handicapées. Ce financement permet l'adaptation du poste de travail, l'adaptation des lieux, l'achat d'équipement, le financement de l'accompagnement et de services d'interprétation gestuelle ou toute autre adaptation nécessaire à la participation d'une personne handicapée.

Une mesure d'emploi spéciale, s'adressant exclusivement aux personnes handicapées, vise à favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées. Cette mesure, le Contrat d'intégration au travail, permet :

- de compenser, au moyen d'une subvention salariale, les effets des limitations de la personne handicapée sur son rendement par rapport au rendement attendu par l'employeur;
- de financer certains besoins spéciaux que peuvent présenter des employées et des employés handicapés, tels que l'adaptation du poste de travail, l'accessibilité des lieux, l'interprétariat, l'accompagnement, etc.

De plus, rappelons que le fait d'avoir un « handicap » ne rend pas nécessairement la personne ou sa famille admissible à l'assistance-emploi ni à l'allocation pour contraintes sévères ou temporaires à l'emploi. Toutefois, étant donné qu'un nombre important de personnes handicapées vit en situation de dénuement, elles peuvent bénéficier des prestations de l'assistance-emploi, comme toute personne résidant au Québec vivant cette situation. Celles présentant des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi reçoivent une prestation financière plus élevée que les personnes sans contraintes, en plus de bénéficier de la gratuité des médicaments. Ajoutons que les prestataires de l'assistance-emploi bénéficient également, à certaines conditions, de prestations spéciales pour divers services, accessoires et aides techniques qui ne sont pas autrement financés, dont :

- les services dentaires, pharmaceutiques et optométriques;
- le coût d'achat ou de remplacement de lunettes et de lentilles;
- le coût de chaussures orthopédiques ou d'orthèses plantaires;
- le coût de prothèses, d'orthèses et d'accessoires;
- le coût d'accessoires requis en cas d'urostomie, d'iléostomie ou de colostomie;
- le coût de l'installation à domicile d'un appareil d'hémodialyse;
- le coût de remplacement des piles d'une aide auditive;

- les coûts liés à l'hémodialyse, à la paraplégie et au diabète;
- le coût de l'oxygène utilisé à des fins médicales.

Lorsqu'elles occupent un emploi, les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi peuvent, sous certaines conditions, continuer à bénéficier de la gratuité des services dentaires et pharmaceutiques et d'un retour simplifié au programme.

Ces personnes peuvent recevoir leurs prestations par dépôt automatique mensuel et n'ont à remplir qu'une fois par année, plutôt que tous les mois, les formulaires concernant leur situation financière.

Actuellement, pour que la prestation de base d'un adulte seul ou d'un membre adulte de la famille qui a un enfant handicapé soit additionnée d'une allocation pour contraintes temporaires à l'emploi, l'enfant ne doit pas fréquenter l'école. À compter du 1^{er} janvier 2006, l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi sera octroyée, que l'enfant fréquente ou non l'école.

Par ailleurs, étant donné la complexité de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et du Règlement sur le soutien du revenu, les communications officielles de la Sécurité du revenu, notamment les avis de décision, peuvent être difficiles à comprendre pour un prestataire. Des efforts ont été faits depuis quelques années pour simplifier le texte des avis de décision, ce qui représente une amélioration pour l'ensemble de la clientèle, incluant les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Enfin, le Ministère s'est doté d'une politique afin de soutenir l'embauche de travailleuses et de travailleurs handicapés à l'intérieur de sa propre organisation.

Cette politique a notamment permis :

- l'exécution de travaux d'aménagement physique pour faciliter l'accessibilité aux lieux de travail et la circulation dans les locaux;
- l'adaptation du plan d'accueil du Ministère afin de prendre en compte la situation des personnes handicapées;
- la mise en place d'une démarche d'intégration pour les nouveaux employés et employées handicapés;
- la mise à jour des mesures de sécurité internes en tenant compte des limitations fonctionnelles de certains employés et employées;
- l'examen de mesures d'accommodement au regard des tâches à accomplir;
- l'élaboration d'un plan de communication pour l'ensemble des unités administratives.

Finalement, bien que les services du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec ne s'adressent pas directement à des individus mais plutôt à des organismes, certaines unités centrales ont déjà adapté en média substitut (braille) un document d'orientations gouvernementales et offrent des mesures d'accommodement afin de faciliter l'accès à des documents diffusés sous forme imprimée ou sur Internet.

2.2 Les obstacles relevés

Les différents facteurs qui peuvent entraver l'accès des personnes handicapées aux services, programmes et mesures sont regroupés en cinq rapports.

L'accessibilité physique

- La majorité des CLE ne disposent pas de mécanismes d'ouverture automatique des portes pour permettre l'accès à leurs locaux, ni le bureau central de Québec.

- Les ascenseurs des CLE ne sont pas adaptés (sonore et braille). Des équipements adaptés existent toutefois aux bureaux centraux de Montréal.
- Selon des groupes de personnes handicapées interrogés, certains CLE auraient besoin d'une adaptation physique des lieux ainsi que d'aménagements mieux adaptés dans les salles multiservices afin d'accroître leur utilisation par les personnes handicapées.
- De même, la configuration de certains locaux de CLE ne serait pas accommodante pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Les documents imprimés

- Les documents d'information sur l'offre de service du Ministère dans les secteurs de l'emploi, de la solidarité sociale, de l'action communautaire autonome et de l'assurance parentale ne sont pas disponibles en médias substitués dans les différents lieux de service.
- Les personnes handicapées ne peuvent pas non plus obtenir, en médias substitués, l'information produite par le Ministère et généralement disponible à l'ensemble de la population.
- Les personnes ayant une déficience intellectuelle trouvent que l'information sur l'assistance-emploi est peu accessible et « pas claire ». Leur degré d'incompréhension des décisions est élevé. (Toutefois, cette perception s'estompe lorsque la personne est accompagnée.)

Les communications téléphoniques

- Les communications téléphoniques ne sont pas adaptées aux personnes sourdes ou malentendantes, celles-ci doivent utiliser le service de relais de Bell Canada.

Les sites Internet

- Les sites Internet du Ministère sont peu adaptés aux personnes handicapées n'ayant pas accès au texte et ne répondent pas à la norme d'accessibilité WAI (Web Accessibility Initiative).
- Selon la Fondation des aveugles du Québec, l'accessibilité des trois principaux sites du Ministère est faible. Sur une échelle de dix, ces sites ont des cotes de :
 - Emploi-Québec : 3,4 (faible)
 - Solidarité sociale : 3,5 (faible)
 - Placement en ligne : 3,8 (faible)
- En outre, les milliers de documents PDF (lus avec Acrobat Reader) figurant dans les sites ministériels ne répondent pas non plus aux normes d'accessibilité.

L'offre de service

Le Ministère a comme politique d'ajuster l'offre et la prestation de ses services afin de toucher ses clientèles et de répondre à leurs besoins. Cette démarche prend assise sur des recherches et des évaluations effectuées dans ses secteurs d'activité.

Toutefois, il existe peu d'études identifiant des obstacles dans l'offre de service pouvant compromettre son accessibilité aux personnes handicapées.

Une évaluation, effectuée il y a quelques années, révèle que des prestataires de l'assistance-emploi présentant des contraintes sévères à l'emploi apprécient les prestations spéciales et les autres accommodements énumérés précédemment. Par contre, il est constaté que les personnes ayant une déficience intellectuelle se montrent souvent plus négatives à l'égard de la clarté et de la quantité de l'information fournie par la Sécurité du revenu. Toutefois, lorsque ces personnes sont soutenues par un proche, la difficulté perd de son importance.

Une deuxième étude sur les mesures actives au regard de la clientèle handicapée suggère que l'offre de service d'emploi à son endroit serait « plutôt adéquate », tout en spécifiant que certains éléments des mesures ne seraient pas adaptés aux personnes handicapées, ce qui constituerait un frein à leur participation. Le principal obstacle à la participation identifié dans cette étude est le manque d'adaptation des moyens de communication.

Enfin, une troisième étude sur les effets des mesures actives d'emploi sur la clientèle handicapée, présentement en cours, est davantage susceptible d'identifier certains obstacles. Plus de deux mille participants et quatre cents non-participants ont été joints pour cette enquête dont les résultats devraient être disponibles en 2006.

3 Mesures envisagées

De l'ensemble des éléments exposés au chapitre précédent, il appert :

- qu'il existe un grand nombre de mesures visant à assurer l'accessibilité des services aux personnes handicapées;
- que les contraintes à l'accessibilité relevées n'ont pas pour effet d'empêcher une personne handicapée d'obtenir un service ou d'être embauchée par le Ministère;
- que l'information et la documentation écrites du Ministère, destinées à l'ensemble de la population, ne sont pas accessibles aux personnes handicapées qui doivent utiliser des moyens de communication substitués;
- que les sites Internet sont peu adaptés à certaines personnes handicapées, ce qui restreint leur accessibilité à l'information et compromet leur possibilité de formuler une demande de service en ligne;
- que les obstacles ou contraintes à l'accessibilité des services, mesures et programmes des divers secteurs d'activité pour les personnes handicapées doivent être davantage documentés.

Pour l'année 2006, les engagements du Ministère ont pour objectifs :

- de permettre aux personnes qui n'ont pas accès aux documents imprimés d'accéder à de l'information produite par le Ministère sous une forme adaptée;
- d'augmenter l'accessibilité des principaux sites Internet du Ministère et de leurs applications;
- d'assurer des lieux de service accessibles et sécuritaires;
- d'améliorer l'adaptation de l'offre de service aux besoins particuliers des personnes handicapées;
- de susciter l'embauche de personnes handicapées au sein de son organisation.

Les engagements du Ministère consisteront donc à :

- instaurer un mécanisme permettant aux personnes handicapées d'avoir accès sur demande à de la documentation produite par le Ministère sous une forme adaptée;
- produire, en médias substitués, des documents d'information générale sur l'offre de service des quatre principaux secteurs du Ministère;
- effectuer des analyses communicationnelles et techniques afin d'adapter les sites Internet du Ministère à la norme de référence WAI;
- prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées lors des travaux d'aménagement des locaux de service afin d'assurer leur accessibilité ainsi que la sécurité des demandeuses et des demandeurs de service ayant une limitation fonctionnelle;
- effectuer un relevé des obstacles physiques pouvant encore exister dans les lieux de service;
- élaborer un plan de travail conjoint avec ses principaux partenaires ministériels, notamment celui de la Santé et des Services sociaux, pour soutenir le parcours vers l'emploi ainsi que la participation sociale des personnes ayant une limitation fonctionnelle;
- introduire une rubrique relative à l'effet sur la situation des personnes handicapées dans les analyses et mémoires soumis aux instances supérieures du Ministère pour décision.

Par ailleurs, en tant qu'employeur, le Ministère se dotera, en 2006, d'un cadre de gestion des ressources humaines qui favorisera, en son sein, l'embauche, l'accueil et l'intégration au travail de personnes handicapées à titre d'employées et employés occasionnels, d'employées et employés réguliers et de stagiaires.

3.1 Pour une information accessible en médias substituts

Premier engagement

Instaurer un mécanisme permettant aux personnes handicapées d'avoir accès sur demande aux documents produits par le Ministère sous une forme adaptée.

Deuxième engagement

Produire, en médias substituts, les documents d'information générale sur l'offre de service du Ministère dans les secteurs :

- des services publics d'emploi;
- de la solidarité sociale;
- de l'assurance parentale;
- du soutien à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Précisions

Actuellement, l'information produite par le Ministère est peu ou pas accessible en médias substituts. Ces deux engagements visent à introduire des pratiques qui permettront aux personnes qui n'ont pas accès aux documents imprimés d'obtenir de l'information produite par le Ministère sous une forme adaptée.

Dans une première étape, les médias substituts privilégiés seront :

- le braille;
- le mode audio;
- le langage signé québécois (LSQ);
- le gros caractère;
- l'envoi d'un fichier adapté sur une disquette d'ordinateur ou par Internet.

Le **premier engagement** sera mis en œuvre au cours de la prochaine année, en mettant à contribution les personnes handicapées.

Les modalités d'adaptation de l'information seront discutées avec la personne demandeuse, selon le principe de l'accommodement raisonnable et au moindre coût pour le Ministère, puisque cette information demeure sans frais pour la personne handicapée. L'information pourra être présentée de façon résumée.

Pour les années 2006 et 2007, à moins d'orientations différentes du gouvernement, l'accès à l'information adaptée, sur demande, portera sur les documents produits par le Ministère qui s'adressent aux individus et qui, selon la politique linguistique du Ministère, peuvent être traduits en anglais. L'information demandée devra être utile pour l'accès à un service et ne pas être disponible par une autre source.

Le **deuxième engagement** vise à rendre disponible, en médias substituts, des documents d'information générale sur l'offre de service du Ministère. Ces documents comprennent une description des services, mesures et programmes offerts, leurs critères d'admissibilité et modalités de fonctionnement ainsi que les mécanismes de recours. Une

attention particulière sera portée à l'information concernant les services, mesures et programmes s'adressant directement aux personnes handicapées.

Une démarche sera effectuée afin de produire cette information sous une forme simplifiée.

Selon sa nature et son usage, l'information en médias substituts sera disponible dans les bureaux de certaines directions régionales, des ressources externes de main-d'œuvre ou auprès des organismes de promotion concernés. Elle pourra être consultée sur place ou être prêtée aux personnes handicapées.

Calendrier

Le premier engagement sera mis en œuvre en 2006.

Il est également prévu de remplir le deuxième engagement en 2006. Cependant, étant donné l'évolution des services et les nouvelles dispositions législatives prévues dans certains secteurs, dont à la solidarité sociale, des documents d'information générale s'adressant à l'ensemble de la population devront être révisés, ce qui pourrait avoir comme effet de reporter la production des médias substituts au début de l'année suivante.

3.2 Pour des sites Internet et des applications accessibles

Troisième engagement

Réaliser les analyses communicationnelles et techniques permettant de définir un plan d'intégration des normes d'accessibilité dans l'ensemble des sites relevant de la responsabilité du Ministère.

Les résultats des analyses permettront l'identification des contraintes technologiques et communicationnelles, l'évaluation des ressources nécessaires ainsi que la rédaction et l'adoption d'un projet, incluant un calendrier d'intégration des normes d'accessibilité.

Précisions

Le but de ces démarches est d'ajuster graduellement les sites et applications Internet du Ministère aux règles d'accessibilité de la Web Accessibility Initiative (WAI), afin de permettre une plus large accessibilité aux groupes présentant une limitation fonctionnelle.

Les sites et applications visés sont des outils de prestation de services s'adressant à l'ensemble de la population québécoise et recevant mensuellement plus d'un million de visites. En ce sens, le Ministère reconnaît l'importance du respect des normes d'accessibilité pour ces sites.

Rendre les sites et documents du Ministère accessibles aux personnes handicapées touche l'ensemble du processus de production, dont le contenu, le graphisme et les aspects techniques.

Il faut d'abord revoir l'organisation de l'information, la structure et le style, afin que les documents présentent une meilleure lisibilité. Ces aspects relèvent du processus normal de production de documents, mais la simplification des textes exigera une attention particulière pour les rédacteurs. Cette organisation de l'information bénéficiera grandement aux personnes ayant des difficultés de lecture.

L'implantation des normes d'accessibilité aux sites Web nécessite également une révision du graphisme des pages (interface) et des codes informatiques. Il s'agit d'un travail nécessaire et complexe, particulièrement pour les applications soutenues par une technologie lourde.

Ces travaux pourront s'échelonner sur une période de deux ans. Quelques scénarios seront envisagés. Ils se retrouveront dans le plan d'action détaillé de 2006 et dans celui de 2007. Chacun d'eux comprendra une liste des adaptations qui seront faites en cours d'année et de celles qui seront apportées l'année suivante.

Calendrier

Adoption et publication du plan d'implantation des normes d'accessibilité : fin 2006.

Intégration des normes d'accessibilité : 2007-2008.

3.3 Pour des lieux de service accessibles et sécuritaires

Quatrième engagement

Prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées lors des travaux de rénovation et d'aménagement des locaux de service afin de permettre leur accessibilité, la circulation ainsi que la sécurité des demandeuses et des demandeurs de service ayant une limitation fonctionnelle.

Cinquième engagement

Effectuer un relevé des obstacles physiques et des aménagements inappropriés pouvant se rencontrer dans les lieux de service.

Précisions

Le premier engagement s'inscrira dans la foulée des réaménagements des lieux et des locaux consécutifs au développement du projet de convergence des missions en cours au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ce projet permettra une intégration de certaines activités des réseaux de l'emploi et de la solidarité sociale afin, notamment, d'en simplifier l'accès. Il n'y aura qu'une « porte d'entrée » unique dans les CLE où seront regroupés les services d'accueil, d'évaluation et d'orientation. Cette évolution de l'offre de service commandera, au cours des prochaines années, une révision de l'aménagement des locaux des CLE.

Pour sa part, l'engagement concernant le relevé des obstacles dans les CLE et les directions régionales s'effectuera au moment de la planification de l'aménagement des locaux identifiés précédemment. Ce relevé permettra également d'introduire des accommodements additionnels lors de l'aménagement.

Calendrier

À compter de l'année 2006.

3.4 Pour une action concertée

Sixième engagement

Les ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Santé et des Services sociaux élaboreront un plan d'action conjoint pour soutenir le parcours vers l'emploi ainsi que la participation sociale des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Précisions

Cet engagement s'inscrit en continuité des efforts du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour adapter ses propres services afin de répondre aux besoins particuliers des personnes ayant une limitation fonctionnelle et d'assurer leur complémentarité avec ceux de ses partenaires.

Les deux ministères s'engagent à effectuer l'analyse des programmes existants dans leurs réseaux respectifs en lien avec les objectifs de participation sociale et d'intégration en emploi. Cette analyse permettra d'identifier les obstacles ou les facteurs pouvant entraver l'accès aux services, de cerner les mesures à consolider ou à amender et de déterminer les mesures ou programmes à mettre en place.

Le résultat de la démarche permettra l'élaboration d'un cadre de référence portant sur les responsabilités respectives et les collaborations nécessaires entre leurs réseaux de services pour la formation socioprofessionnelle, le développement de l'employabilité, la transition école-vie active, l'intégration et le maintien en emploi ainsi que la participation sociale des personnes qui présentent des déficiences.

Nécessairement, l'identification des obstacles et des nouvelles mesures s'effectuera en mettant à contribution les utilisateurs et les utilisatrices de services, le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées de même que les intervenantes et intervenants des deux réseaux. Des intervenantes et des intervenants du réseau de l'éducation seront également invités à collaborer à cette démarche.

Calendrier

Les travaux débiteront au cours de l'année 2006.

3.5 Pour une action préventive

Septième engagement

Introduire une rubrique relative à l'effet sur la situation des personnes handicapées dans les analyses et mémoires soumis au Comité exécutif du Ministère pour décision.

Précisions

L'exécution des engagements précédents permettra de lever des obstacles ou des restrictions à l'accessibilité qui existent actuellement, alors que le présent engagement vise essentiellement à prévenir les situations qui pourront en générer.

Le Comité exécutif est le lieu de décision et de coordination de l'ensemble des secteurs d'activité du Ministère. Il est notamment composé de l'ensemble des sous-ministres du Ministère.

Cette rubrique permettra d'établir que les propositions n'entraînent pas d'obstacles ou que des mesures d'accommodement sont prévues.

Calendrier

Pendant l'année 2006.

4 Modalités de mise en œuvre

4.1 Responsabilité et suivi

La production de ce plan d'action est le résultat d'une concertation des divers secteurs d'activité ministériels ayant permis de cerner des obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées dans leur accès aux services et de convenir de certains projets pour réduire ces obstacles. Il a été élaboré par un groupe de travail composé majoritairement de représentantes et de représentants des unités administratives en relation directe avec les demandeuses et les demandeurs de service.

Pour la prochaine année, ce groupe de travail prendra en charge la mise en œuvre des engagements, assurera le suivi des diverses actions, complétera le relevé des obstacles existants et élaborera le prochain plan d'action. Ce groupe de travail s'adjoindra également des responsables qui devront être désignés afin d'assumer certaines activités particulières, dont l'adaptation des sites Internet et les adaptations physiques.

Les engagements du Ministère seront honorés dans un contexte d'évolution de l'organisation au regard de ses missions relatives à l'emploi et à la solidarité sociale. Ce contexte offrira des occasions pour introduire de nouvelles adaptations, mais pourrait également affecter la réalisation de certains projets.

4.2 Contribution et consultation

Plusieurs personnes handicapées ont été rencontrées à titre individuel pour l'élaboration de ce premier plan d'action. Des consultations seront entreprises sur certains projets l'an prochain, afin d'assurer une réponse appropriée aux besoins particuliers des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Les employées et employés du Ministère en relation directe avec la clientèle des divers secteurs d'activité seront également invités à collaborer en désignant, notamment, des situations sujettes à des contre-performances et à proposer des pistes de solutions.

4.3 Diffusion du plan d'action

Des exemplaires du plan d'action sont envoyés aux organismes nationaux du mouvement associatif, à l'Office des personnes handicapées du Québec, aux diverses directions concernées du Ministère ainsi qu'aux principaux partenaires du marché du travail, notamment aux membres du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre. Ce document sera également accessible sur les sites Internet et intranet ministériels.

Sur demande, le fichier de ce document pourra être transmis sur disquette ou par Internet. Il pourra également être adapté en certains médias substitués, de façon intégrale ou résumée.

