



PLAN D'ACTION 2007

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 la Direction générale des services à la gestion
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Édition

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

Ce document sera également accessible en médias adaptés.

Il peut être consulté sur www.mess.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN : 978-2-550-49028-9 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-49316-7 (version PDF)

MOT DE LA MINISTRE

Le présent *Plan d'action pour accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées* est le second que rend public le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis l'adoption de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Dans le précédent plan d'action, le Ministère a formulé huit engagements. Certains visaient à mieux connaître les obstacles que rencontrent encore les personnes handicapées pour être informées de l'existence d'un service, le demander et en bénéficier de façon adaptée selon leurs caractéristiques et la nature de leur incapacité. Cependant, les principaux engagements du Ministère visaient surtout la mise en place de solutions pour accroître l'accessibilité aux services, notamment dans les secteurs où les obstacles étaient manifestes et les adaptations, reconnues.

Les actions du Ministère ont ainsi été orientées prioritairement vers l'adaptation des moyens de communication afin de toucher les personnes handicapées qui n'ont pas accès à l'imprimé et aux textes écrits puisqu'il nous apparaissait que trop peu d'efforts avaient été consentis à cet égard.

Je suis fière des résultats tangibles obtenus en 2006, particulièrement en ce qui concerne les adaptations au site Web du Ministère pour en accroître l'accessibilité, la création d'un nouveau site conforme aux récentes normes d'accessibilité ainsi que la production de divers documents du Ministère en médias adaptés.

Le plan d'action 2007 s'inscrit dans la continuité des efforts déployés depuis un an. Après une rétrospective des réalisations de 2006, il formule huit engagements qui contribueront à :

- accroître l'accessibilité de l'information en médias adaptés et sur supports électroniques;
- rendre les lieux de services accessibles et sécuritaires;
- adapter l'offre de service aux besoins particuliers des personnes handicapées;
- améliorer les outils de soutien à la tâche pour les personnes handicapées employées par le Ministère.

Ces activités et engagements ne rendent évidemment pas compte des travaux que mène le Ministère afin d'améliorer ses services aux citoyens et citoyennes, notamment les services destinés aux personnes handicapées. Le dernier chapitre de ce document évoque certains travaux menés en 2006 et mentionne divers projets qui seront amorcés en 2007 afin d'adapter notre offre de service aux besoins de nos concitoyennes et concitoyens ayant des incapacités.

Il nous revient d'assurer aux personnes handicapées un environnement qui leur permettra de développer leur plein potentiel et de s'intégrer durablement au marché du travail, de façon à leur donner une chance égale de contribuer activement au devenir de la société québécoise.



Michelle Courchesne

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1

Rapport sur les engagements pris dans le plan d'action 2006..... 5

| | | |
|-----|---|----|
| 1.1 | POUR UNE INFORMATION ACCESSIBLE EN MÉDIAS ADAPTÉS | |
| | Premier engagement | 5 |
| | Deuxième engagement | 6 |
| 1.2 | POUR DES SITES INTERNET ET DES APPLICATIONS ACCESSIBLES | |
| | Troisième engagement. | 7 |
| 1.3 | POUR DES LIEUX DE SERVICES ACCESSIBLES ET SÉCURITAIRES | |
| | Quatrième engagement. | 10 |
| | Cinquième engagement. | 10 |
| 1.4 | POUR UNE ACTION CONCERTÉE | |
| | Sixième engagement | 11 |
| 1.5 | POUR UNE ACTION PRÉVENTIVE | |
| | Septième engagement. | 12 |
| 1.6 | POUR UN MILIEU DE TRAVAIL ADAPTÉ AUX EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES DU MINISTÈRE | |
| | Huitième engagement | 12 |

CHAPITRE 2

Mesures envisagées pour 2007 13

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | POUR UNE INFORMATION ACCESSIBLE EN MÉDIAS ADAPTÉS | |
| | Premier engagement | 13 |
| 2.2 | POUR DES SITES INTERNET ET DES APPLICATIONS ACCESSIBLES | |
| | Deuxième engagement | 14 |
| | Troisième engagement. | 15 |
| | Quatrième engagement. | 15 |
| 2.3 | POUR DES LIEUX DE SERVICES ACCESSIBLES ET SÉCURITAIRES | |
| | Cinquième engagement. | 16 |
| 2.4 | POUR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES | |
| | Sixième engagement | 17 |
| | Septième engagement. | 17 |
| 2.5 | POUR UN MILIEU DE TRAVAIL ADAPTÉ AUX EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES DU MINISTÈRE | |
| | Huitième engagement | 18 |

CHAPITRE 3

Pour une amélioration continue de l'offre de service..... 19

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | LE TRANSFERT DES ENTREPRISES ADAPTÉES. | 19 |
| 3.2 | LA STRATÉGIE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES | 19 |
| 3.3 | UNE FORMATION DESTINÉE AU PERSONNEL D'EMPLOI-QUÉBEC. | 20 |
| 3.4 | LA SOLIDARITÉ SOCIALE | 20 |

CONCLUSION 21

CHAPITRE 1

Rapport sur les engagements pris dans le plan d'action 2006

1.1 POUR UNE INFORMATION ACCESSIBLE EN MÉDIAS ADAPTÉS

Premier engagement

Instaurer un mécanisme d'accès à la documentation produite par le ministère sous une forme adaptée.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Un mécanisme a été mis en place pour le traitement des demandes d'information en médias adaptés. Les demandes sont faites par téléphone au personnel du Bureau des renseignements et plaintes du Ministère. Le Bureau remplit un formulaire de commande qui est ensuite envoyé à la Direction des communications. Une personne responsable fait parvenir la documentation adaptée au demandeur ou à la demandeuse ou entreprend une démarche afin d'obtenir la documentation sous une forme adaptée.

Si une personne demande un document qui n'a pas été adapté, les modalités d'adaptation sont établies avec elle. Le principe d'accommodement raisonnable guide les discussions. L'information devra pouvoir être rendue accessible sans aucuns frais pour le demandeur ou la demandeuse et au moindre coût pour le Ministère. Une version résumée pourrait être présentée.

Afin qu'ils procèdent uniformément dans la réception des demandes, les agents et agentes du Bureau des renseignements et plaintes ont reçu une formation.

Quant aux documents adaptés, ils sont systématiquement distribués :

- en langue des signes québécoise (LSQ), aux associations œuvrant auprès des sourds;
- en versions braille et audio, aux associations pour les amblyopes du Québec.

PROJETS POUR 2007

Le Ministère maintient son engagement d'assurer l'accessibilité de sa documentation en médias adaptés aux mêmes conditions.

Deuxième engagement

Produire en médias adaptés quatre documents d'information sur les services du Ministère ainsi que le plan d'action 2006.

Dans le plan d'action 2006, le Ministère prévoyait produire, en médias adaptés, 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.

Les médias adaptés choisis étaient le braille, le mode audio, la langue des signes québécoise (LSQ) et le gros caractère.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Plan d'action 2006 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées

Le plan d'action 2006 a été le premier document rendu accessible en médias adaptés. Le document existe en gros caractères, en braille ainsi qu'en version sonore (sur CD, sur cassette et en version MP3 dans le site Internet) depuis juin. La version en langue des signes québécoise (LSQ) n'a pu être produite en 2006, puisque le fournisseur ne l'aurait livrée qu'en octobre. Il a été décidé qu'il adapterait le plan d'action 2007 en début d'année.

Document d'information sur l'assurance parentale

Le document concernant l'assurance parentale a été le deuxième document que le Ministère a rendu accessible en médias adaptés. Au cours du mois de juin 2006, une version en gros caractères, une version en braille ainsi qu'une version sonore (sur CD, sur cassette et en MP3 dans le site Internet) ont été rendues accessibles. La version en vidéo LSQ est offerte depuis le mois d'octobre 2006.

Document sur les services d'emploi du Ministère

Le document décrivant les services d'emploi du Ministère a été le troisième document rendu accessible. Le document en versions braille et sonore a été distribué aux associations concernées au mois d'octobre. Les versions audio MP3, en gros caractères et vidéo LSQ sont offertes pour téléchargement dans le site Internet.

Document d'information sur le Programme de solidarité sociale

Les adaptations du document qui présente le programme d'assistance sociale ont été reportées, compte tenu des modifications prévues à ce programme en janvier 2007 à la suite de l'adoption de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Les adaptations seront accessibles au début de 2007.

Document sur l'offre de service du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

En ce qui concerne le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, il a été décidé que le document sur son offre de service ne serait pas adapté tant que sa nouvelle offre de service ne serait pas établie. D'ici là, le document *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec* est offert en braille et en gros caractères.

RÉALISATIONS ADDITIONNELLES

Un document additionnel, soit le cahier de consultation *Pour une chance égale en emploi* rédigé en vue de l'élaboration d'une stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, a été produit dans divers médias adaptés, soit en braille, en mode audio, en LSQ et en gros caractères.

Une page Internet listant les documents offerts en médias adaptés a été créée. Cette page est accessible par le lien « Accessibilité » dans le bandeau de navigation dans le haut de chaque page du site Internet ministériel. On y trouve également les coordonnées du Bureau des renseignements et plaintes pour commander un document.

PROJETS POUR 2007

D'autres documents seront adaptés en 2007 (voir page 13).

1.2 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.

Trois démarches d'analyse ont été entreprises. La première visait l'adaptation des outils informatiques aux normes d'accessibilité de la Web Accessibility Initiative (WAI), la deuxième visait l'adaptation des sites d'information, et la troisième portait sur les aspects communicationnels des sites.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Une grille d'analyse a été mise au point pour recenser les problèmes et les efforts nécessaires pour les corriger. Une douzaine de personnes impliquées dans le dossier ont suivi une formation sur l'accessibilité Web.

Analyse technique des outils informatiques

Tout d'abord, les sites et les applications du Ministère ont été recensés. L'analyse technique des outils suivants a été effectuée :

- site extranet de la Commission des partenaires du marché du travail;
- répertoire des formateurs;
- localisateur des centres locaux d'emploi.

Une analyse de l'effet de l'accessibilité sur le cadre normatif de développement a été effectuée. Cette activité consistait à trouver les composantes qui devraient être modifiées pour respecter les normes d'accessibilité. La nature des modifications, l'ordre d'exécution et les efforts à investir ont été évalués.

Une analyse est en cours afin de mettre en place une solution permanente pour l'hébergement des fichiers audio et vidéo (médias adaptés). L'analyse dressera un bilan de la solution temporaire, et déterminera des solutions de rechange et les coûts liés à chacune d'elles.

Un plan d'intégration des normes d'accessibilité a été dressé pour déterminer et décrire les principales contraintes. Pour chacune d'elles, des solutions possibles ont été définies, et les efforts à investir pour les mettre en place ont été évalués.

PROJETS POUR 2007

Les travaux d'analyse des sites interactifs seront entrepris. Des correctifs seront apportés aux outils analysés en 2006 (voir page 15).

Analyse technique des sites d'information

Les sites suivants ont été analysés au cours de 2006 :

- site ministériel;
- site d'Emploi-Québec;
- site Le bénévolat au Québec;
- site du Conseil de gestion de l'assurance parentale;
- site du Placement étudiant du Québec;
- site du Guide pratique de recherche d'emploi.

Le site du Régime québécois d'assurance parentale n'a pas pu être analysé étant donné que ses contenus ont été bonifiés au cours de l'été 2006. Il sera analysé dès le début de 2007. Les résultats des analyses démontrent que la plupart des sites nécessitent peu d'améliorations. Deux seulement demanderont des efforts plus importants : le site ministériel et le site d'Emploi-Québec.

RÉALISATIONS ADDITIONNELLES

Deux sites devaient servir de projets pilotes pour l'accessibilité Web : ceux d'Entraide et du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE).

Le site d'Entraide a été mis en ligne au mois d'août. La première livraison du site impliquait le moins de contraintes possibles. Une analyse technique du site a été faite et quelques problèmes restaient encore à régler. Les améliorations et corrections nécessaires ont été effectuées au cours du mois de septembre afin qu'aucune contrainte n'empêche d'atteindre le niveau 2 d'accessibilité. Les compétences et connaissances acquises lors de la création de ce site seront réutilisées dans tous les nouveaux sites qui seront créés par la Direction des communications. Ce sera entre autres le cas avec le site du CEPE, qui sera mis en ligne au cours de l'hiver 2007. Ces deux sites ont été conçus par la Direction des communications, en collaboration avec la Direction générale adjointe des technologies de l'information.

Le site du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie a été refondu au cours de l'automne 2006. La Direction des communications a profité de cette occasion pour le rendre accessible selon le niveau 1. Il respectera le niveau 2 en janvier 2007.

Les sites qui demandaient des efforts de correction raisonnables ont été améliorés en 2006. Il s'agit des sites suivants : Placement étudiant du Québec, Guide pratique de recherche d'emploi et Conseil de gestion de l'assurance parentale. On peut dorénavant dire que ces sites respectent les normes d'accessibilité de niveau 2 de la Web Accessibility Initiative (WAI). Le site Le bénévolat au Québec, le site d'Emploi-Québec et le site ministériel devront subir une refonte pour être accessibles. Ces travaux seront exécutés au cours de 2007.

La Direction générale adjointe des technologies de l'information corrige de son côté les composantes d'affichage liées à l'outil de gestion des contenus. Elle tente également d'offrir à la Direction des communications un menu de navigation accessible et dynamique.

Les métadonnées (titre, description, mots-clés des pages) ont été extraites des sites Internet afin qu'elles soient complétées par les responsables de contenus. Les nouvelles métadonnées, complètes et conformes aux normes, sont ou seront réintégréées dans les pages des sites Internet.

Plusieurs icônes ont été créées pour les sites Internet. Elles servent, entre autres, à avertir les utilisateurs et utilisatrices qu'un lien ouvrira une nouvelle fenêtre ou bien qu'ils quitteront le site qu'ils visitent. Chaque fois qu'un lien n'appelle pas une page HTML, les icônes indiquent aux utilisateurs et utilisatrices quel type de fichier sera appelé.

Finalement, un guide a été rédigé pour orienter les personnes qui doivent mettre en ligne des publications en format PDF dans les sites Web. On y explique quelles sont les étapes à franchir pour rendre le document le plus accessible possible. Tous les PDF qui sont mis en ligne depuis le mois de juin 2006 sont traités avec Acrobat Professional 7 afin de les rendre accessibles.

PROJETS POUR 2007

Une nouvelle procédure sera transmise aux responsables de contenus du Ministère. On leur demandera, entre autres, de fournir systématiquement les métadonnées avec chaque texte devant être publié dans Internet.

Les personnes qui sont appelées à produire des PDF pour les sites Internet suivront une formation sur Acrobat Professional 7, afin qu'elles le maîtrisent parfaitement.

Analyse communicationnelle des contenus des sites d'information

L'analyse communicationnelle a porté sur les contenus des sites Internet. Cette analyse visait à déterminer si le contenu des sites est accessible et compréhensible et, s'il y avait lieu, à déterminer des pistes d'action.

Pour ce faire, un échantillon de pages de chaque site Web a été analysé à l'aide d'outils accessibles dans Internet. Il apparaît, à la suite de ces analyses, que les textes publiés dans les sites du Ministère sont généralement difficiles à lire. En effet, les mots sont longs et compliqués, et les phrases sont très longues. On veillera à ce que les textes soient réécrits dans une langue claire et simple.

RÉALISATIONS ADDITIONNELLES

Les rédacteurs et rédactrices de contenus Web associés au volet Emploi-Québec du Ministère ont reçu une formation intitulée « Écrire pour votre site Internet : clarté, concision et convivialité ».

PROJETS POUR 2007

Le rapport sur l'analyse communicationnelle sera distribué aux rédacteurs et rédactrices du Ministère. Un guide sur les outils existants leur sera également remis pour qu'ils puissent vérifier les textes qu'ils produisent.

Une analyse des contenus offerts en format papier devrait également être effectuée au cours de 2007.

1.3 POUR DES LIEUX DE SERVICES ACCESSIBLES ET SÉCURITAIRES

Quatrième engagement

Prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées lors des travaux d'aménagement des lieux de services.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Effectué de façon continue.

Tous les projets réalisés en 2006 et comportant une relocalisation et des réaménagements majeurs de bureaux, de même que toutes les demandes *ad hoc* touchant des aspects particuliers en matière d'accessibilité, ont inclus des spécifications particulières permettant d'atteindre les objectifs, conformément à l'engagement pris.

PROJETS POUR 2007

Cet engagement sera maintenu pour les prochaines années.

Cinquième engagement

Effectuer un relevé des obstacles physiques pouvant encore exister dans les lieux de services.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Une grille d'évaluation, sous la forme d'un aide-mémoire sur l'accessibilité des lieux, a été proposée. Cette grille permet de mieux déterminer la nature des obstacles, leur importance relative et les accommodements existants ou manquants.

Les responsables régionaux ont terminé le relevé des 150 centres locaux d'emploi et des 17 directions régionales. Les principaux accommodements **manquants** sont :

- des portes extérieures automatiques dans près de 80 % des lieux;
- une rampe d'accès adéquate dans 20 % des centres locaux d'emploi;
- des aires de stationnement dans 17 % des lieux;
- des indications sonores dans 68 centres locaux d'emploi et en braille dans 67;
- des portes automatiques pour accéder aux salles de toilettes dans tous les lieux sauf un;
- des salles d'entrevue accessibles dans 15 endroits;
- des aménagements, salles de repos, système d'alarme, fontaines, robinets de type mitigeur dans environ la moitié des lieux;
- des plans d'évacuation tenant compte des caractéristiques des personnes handicapées et de la nature de leur incapacité dans 51 lieux de services.

PROJETS POUR 2007

Une démarche est proposée au chapitre suivant afin de réduire les obstacles physiques (voir page 16).

1.4 POUR UNE ACTION CONCERTÉE

Sixième engagement

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère 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 handicapées.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Cet engagement visait à accroître la complémentarité des interventions du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport s'est associé à cette réflexion. Un comité de travail réunissant les trois ministères a été mis sur pied. La réflexion n'est pas terminée et se poursuivra en 2007.

Le plan d'action 2006 mentionnait que cette réflexion allait prendre en compte une étude en cours sur la pertinence et les effets des mesures d'Emploi-Québec au regard de la clientèle handicapée et dont les résultats étaient susceptibles de révéler certains obstacles dans l'offre de services d'emploi. Cette étude s'intéressait autant à l'expérience des participants et participantes (environ 4 000) que des non-participants et non-participantes (environ 800).

Selon cette étude, les mesures d'Emploi-Québec semblent appropriées et efficaces pour les personnes handicapées. Elle a aussi permis de définir des pistes à explorer pour prévenir les interruptions de participation avant terme.

Par ailleurs, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux vont poursuivre leurs travaux conjoints d'évaluation du cheminement des personnes handicapées dans les mesures et programmes et de la continuité des mesures et des programmes.

Enfin, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport mènent des travaux en vue de trouver une solution à la situation des personnes handicapées qui veulent augmenter progressivement le temps consacré à leurs études sans être pénalisées financièrement. Cette solution pourrait s'inscrire dans le cadre d'un nouveau programme d'aide et d'accompagnement social.

PROJETS POUR 2007

Les travaux à venir prendront en considération les résultats de cette évaluation ainsi que la politique gouvernementale concernant les mesures d'accommodement. Un engagement est formulé à cet égard au chapitre suivant (voir page 17).

1.5 POUR UNE ACTION PRÉVENTIVE

Septième engagement

Introduire une clause d'impact sur la situation des personnes handicapées dans les analyses et mémoires soumis au Comité exécutif du Ministère pour décision.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Effectué.

Le Guide de préparation aux séances du Comité exécutif du Ministère contient une nouvelle consigne relativement aux impacts sur la situation des personnes handicapées.

PROJETS POUR 2007

Cet engagement sera maintenu.

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

Huitième engagement

Élaborer un cadre de gestion des ressources humaines favorisant l'embauche, l'accueil et l'intégration au travail de personnes handicapées à titre d'employés occasionnels, permanents et stagiaires.

ÉTAT D'AVANCEMENT

Un projet de cadre de gestion ministériel en matière de diversité de la main-d'œuvre, avec actions concrètes, sera soumis aux autorités du Ministère au début 2007.

RÉALISATIONS ADDITIONNELLES

Afin de favoriser l'intégration rapide des personnes handicapées au marché du travail et de répondre à leurs besoins d'adaptation, le secteur de la santé et de la sécurité du travail, à la Direction des ressources humaines, a été désigné pour assister les gestionnaires en cette matière. De plus, le Ministère prendra à sa charge les dépenses engagées pour répondre aux besoins d'adaptation (appareillages ou équipements spéciaux).

PROJETS POUR 2007

Le cadre de gestion ministériel en matière de diversité de la main-d'œuvre sera actualisé et diffusé.

CHAPITRE 2

Mesures envisagées pour 2007

2.1 POUR UNE INFORMATION ACCESSIBLE EN MÉDIAS ADAPTÉS

Premier engagement

Produire en médias adaptés divers documents d'information sur des programmes et services s'adressant directement aux personnes handicapées.

PRÉCISIONS

Cet engagement vise à offrir aux personnes handicapées, en même temps qu'à l'ensemble de la population, les documents sur les services qui les concernent directement. Les documents qui seront adaptés sont notamment :

- le plan d'action 2007 (le présent document);
- le document d'information sur le nouveau programme d'assistance-emploi;
- la future stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;
- le document d'information sur la mesure Contrat d'intégration au travail;
- le Programme de subventions aux entreprises adaptées;
- le Programme de solidarité sociale.

Les documents seront produits en braille, en gros caractères, en version audio et en LSQ.

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

Tel que cela a été stipulé précédemment, le Ministère réaffirme son engagement concernant la possibilité d'accéder à un document adapté sur demande.

CALENDRIER

Durant l'année 2007.

2.2 POUR DES SITES INTERNET ET DES APPLICATIONS ACCESSIBLES

Deuxième engagement

Rendre les sites Internet d'information conformes au niveau 3 (ou AAA) de la Web Accessibility Initiative (WAI) avant la fin de 2007.

PRÉCISIONS

Les deuxième, troisième et quatrième engagements pourront être ajustés en cours d'année afin de tenir compte de la politique gouvernementale prévue à l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Il existe, en matière d'accessibilité des sites Web, une norme de référence qui fait consensus, la Web Accessibility Initiative (WAI). Les trois niveaux d'accessibilité sont définis ainsi :

- Niveau 1 (ou A) : Satisfaire ce point de contrôle est une exigence élémentaire. Un développeur de contenu Web doit satisfaire ce point de contrôle. Sinon, pour un ou plusieurs groupes de personnes, il sera impossible d'accéder à l'information du document.
- Niveau 2 (ou AA) : Satisfaire ce point de contrôle lèvera plusieurs barrières empêchant l'accès aux documents Web. Un développeur de contenu Web devrait satisfaire ce point de contrôle. Sinon, un ou plusieurs groupes de personnes auront de la difficulté à accéder à l'information du document.
- Niveau 3 (ou AAA) : Satisfaire ce point de contrôle améliorera l'accès aux documents Web. Un développeur de contenu Web peut respecter ce point de contrôle. Sinon, un ou plusieurs groupes de personnes auront quelques difficultés pour accéder à l'information du document.

Le site du Régime québécois d'assurance parentale sera d'abord analysé en 2007. Il pourra ensuite être modifié pour respecter les normes d'accessibilité. Plusieurs sites d'information du Ministère respectent déjà le niveau 2 (ou AA) d'accessibilité. Les travaux pour les rendre conformes au niveau 3 (ou AAA) seront donc facilités.

Le Ministère procédera à une refonte de ses deux sites principaux, soit le site ministériel et le site d'Emploi-Québec. La Direction des communications profitera de cette occasion pour corriger les problèmes d'accessibilité et rendre son nouveau site conforme au moins au niveau 2 dans un premier temps. Les efforts nécessaires pour atteindre le niveau 3 pourraient être investis en début de 2008, en fonction de l'échéancier des travaux et des coûts liés à ces efforts. Le site Internet Le bénévolat au Québec subira également une refonte afin qu'il devienne accessible.

CALENDRIER

Durant l'année 2007.

Troisième engagement

Rendre les sites Internet interactifs conformes au niveau 1 (ou A) de la Web Accessibility Initiative (WAI) avant la fin de 2008 et au niveau 2 (ou AA) avant la fin de 2009.

PRÉCISIONS

Les applications et les sites interactifs demandent plus d'efforts d'analyse et de modifications. Les analyses et les correctifs sont beaucoup plus coûteux. C'est pour cette raison que les travaux s'étendront sur une plus longue période. En 2007, des améliorations seront apportées aux sites et applications qui ont été analysés au cours de 2006. Les analyses techniques des autres sites et applications seront également faites en 2007.

CALENDRIER

Durant les années 2007 à 2009.

Quatrième engagement

Effectuer les analyses techniques permettant de définir un plan d'intégration des normes d'accessibilité dans les sites intranet qui s'adressent à l'ensemble du personnel du Ministère.

PRÉCISIONS

Le Ministère s'engage en 2007 à analyser les contraintes d'accessibilité des sites intranet. L'analyse des sites gérés par la Direction des communications aura lieu dans un premier temps. Il s'agit des sites suivants :

- site ministériel;
- site de la Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens;
- quatre sites de la Direction des communications;
- site de la Direction des affaires juridiques;
- site du Bureau du sous-ministre;
- site de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives.

Des pistes de solutions réutilisables par l'ensemble des gestionnaires de sites pourront être définies. Après avoir développé son expertise, la Direction des communications sera en mesure d'accompagner les responsables de sites sectoriels pour qu'ils et elles puissent analyser leur site eux-mêmes. Selon l'ampleur des correctifs à apporter, les sites pourront être améliorés ou bien une refonte générale devra être envisagée.

Les sites intranet non gérés par la Direction des communications devraient être analysés selon leur importance. Les sites les plus souvent utilisés par le personnel devraient être analysés en premier, notamment les suivants :

- site de la Direction des ressources humaines;
- sites de la Direction générale adjointe des technologies de l'information;
- site de la Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles;
- site d'Emploi-Québec;
- sites de la Sécurité du revenu.

CALENDRIER

Durant l'année 2007.

2.3 POUR DES LIEUX DE SERVICES ACCESSIBLES ET SÉCURITAIRES

Cinquième engagement

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

PRÉCISIONS

Le relevé effectué en 2006 a permis d'établir qu'une cinquantaine de centres locaux d'emploi disposent déjà de certains des équipements nécessaires. Il a aussi permis de recenser les lieux de services où des accommodements manquaient ou étaient inadéquats. La priorité au cours des deux prochaines années sera de s'assurer que l'ensemble des adaptations nécessaires seront incluses dans tous les projets de réaménagement et de déménagement majeurs.

Le Ministère continuera de donner suite aux demandes particulières des gestionnaires en ce domaine et s'assurera que certains équipements, notamment les mécanismes d'ouverture automatique de portes, seront installés dans les centres locaux d'emploi ayant le plus fort achalandage.

CALENDRIER

Les centres locaux d'emploi visés par ces améliorations seront désignés au début de l'année 2007, et les travaux seront exécutés au cours des deux prochaines années. Pour les autres centres locaux d'emploi, une évaluation des aménagements nécessaires par lieu de services sera effectuée en 2008, et un calendrier d'exécution sera établi.

2.4 POUR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS PARTICULIERS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Sixième engagement

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

PRÉCISIONS

Le Ministère a évalué la pertinence et l'efficacité des mesures d'Emploi-Québec pour la clientèle des personnes handicapées. En parallèle et de façon coordonnée, le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Office des personnes handicapées du Québec ont aussi évalué leurs programmes. On constate, de façon générale, que les mesures et programmes permettent de répondre aux besoins et aux attentes des personnes handicapées participantes. Pour faire suite à ces évaluations, il est prévu que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux effectueront des travaux visant à améliorer le cheminement des personnes handicapées dans les mesures et programmes existants et à établir des conditions favorables à des transitions progressives vers l'emploi lorsque cela s'avère possible et utile.

Les résultats de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui vient d'être terminée seront pris en compte dans l'offre de service d'Emploi-Québec aux personnes handicapées. On examinera notamment l'utilité de mettre en place des mesures spéciales d'accommodement pour les personnes handicapées afin de réduire les interruptions de participation avant terme chez ces personnes.

CALENDRIER

Ces travaux s'amorceront au cours de l'année 2007.

Septième engagement

Entreprendre une révision des guides et des services d'emploi afin d'y prévoir des mesures d'accommodement raisonnable pour les personnes handicapées participantes dans le respect des dispositions actuelles.

PRÉCISIONS

Le service public d'emploi s'adressant à l'ensemble de la population, les critères d'admissibilité à des mesures et services d'emploi ont souvent été instaurés sans tenir compte des caractéristiques particulières des personnes handicapées. L'information concernant ces mesures et services est présentée dans différents guides.

Ces documents ne prévoient pas toujours des mesures d'accommodement ou des dispositions permettant d'adapter l'offre de service aux caractéristiques des personnes handicapées et à la nature de leur incapacité. De ce fait, lors de la révision des guides et services, il faudra considérer la possibilité d'adapter certaines règles ou d'instaurer des mesures d'accommodement de manière à tenir compte de l'accès des personnes handicapées aux différents services et mesures offerts par le Ministère.

De plus, les résultats de l'évaluation du Ministère mentionnée à l'engagement précédent seront éventuellement pris en compte au moment de mettre en place des mesures d'accommodement pour les personnes handicapées.

CALENDRIER

Cette révision sera entreprise au cours de l'année 2007.

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

Huitième engagement

Actualiser et diffuser le cadre de gestion ministériel en matière de diversité de la main-d'œuvre.

PRÉCISIONS

Plus particulièrement, le Ministère entend ajouter dans l'intranet ministériel une rubrique proposant des outils et des moyens qui favorisent l'embauche, l'accueil et l'intégration des personnes handicapées et des personnes d'autres groupes (ex. : communautés culturelles) ayant besoin de soutien à ces égards.

Par ailleurs, le Ministère, par l'intermédiaire de sa Direction des ressources humaines, entend participer à chacun des comités de gestion des directions générales pour les informer sur l'utilisation des outils et moyens mis à leur disposition et les sensibiliser à cet égard.

Enfin, un communiqué sera envoyé aux gestionnaires du Ministère pour les inviter à utiliser les services de la Direction des ressources humaines relativement à l'un ou l'autre des volets du cadre de gestion, soit en consultant le site intranet soit en s'adressant à leur conseiller ou conseillère en gestion de la main-d'œuvre.

CALENDRIER

L'information permettant d'actualiser l'ensemble des mesures proposées dans le cadre de gestion sera diffusée auprès des gestionnaires avant juillet 2007.

CHAPITRE 3

Pour une amélioration continue de l'offre de service

Compte tenu de sa mission et de ses obligations, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale offre divers services publics généraux qui doivent également répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées. L'adaptation de ses services à ce groupe constitue pour le Ministère une préoccupation constante. Divers travaux menés en 2006 et divers projets qui seront amorcés en 2007 contribueront à l'amélioration continue de son offre de service.

3.1 LE TRANSFERT DES ENTREPRISES ADAPTÉES

Depuis le 1^{er} avril 2006, Emploi-Québec assume la gestion du Programme de subventions aux entreprises adaptées, conformément à une décision prise par le Conseil des ministres lors du processus de révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (projet de loi n° 56, sanctionné en décembre 2004).

Le transfert de la gestion de ce programme de l'Office des personnes handicapées du Québec à Emploi-Québec s'inscrit dans la continuité des orientations du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'endroit des personnes handicapées et correspond à sa mission. La Commission des partenaires du marché du travail et le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées avaient antérieurement recommandé le transfert de ce programme.

Comme le prévoit le protocole qui a guidé le transfert, une révision des modalités de gestion de ce programme sera entreprise en 2007. Une consultation sera effectuée conséquemment sur les modifications qui seront proposées.

3.2 LA STRATÉGIE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 63 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale confie au ministre responsable de l'emploi le mandat d'élaborer une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées en concertation avec divers autres ministères et d'en faire rapport à l'Assemblée nationale.

L'objectif de la stratégie gouvernementale est d'assurer aux personnes handicapées une chance égale d'accéder à un emploi dans un milieu de travail standard. La stratégie permettra la mise en commun des interventions de divers secteurs de l'État et des partenaires du marché du travail. Cette stratégie proposera de nouvelles mesures individuelles ou collectives ainsi que la coordination ou l'ajustement de mesures actuelles.

Afin d'alimenter les travaux d'élaboration de la stratégie, une consultation publique ciblant les milieux patronaux, syndicaux et communautaires, dont ceux qui sont voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, se tiendra dans un certain nombre de régions au cours des mois de janvier et de février 2007. Le fruit de cette consultation servira de base aux discussions qui seront menées avec les ministères et organismes concernés. Ceux-ci désigneront des actions relevant de leur compétence, autant à titre d'employeurs que de fournisseurs de services, qui pourraient contribuer à la stratégie. La stratégie pourrait être rendue publique au printemps 2007.

La ministre devra finalement rendre compte à l'Assemblée nationale de l'évolution des travaux, au plus tard le 17 décembre 2007, et faire rapport des résultats obtenus, au plus tard le 17 décembre 2009.

3.3 UNE FORMATION DESTINÉE AU PERSONNEL D'EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec, en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, a conçu un programme de formation pour les agents et agentes d'aide à l'emploi, qui sera offert au cours de 2007.

Cette formation intitulée « Stratégie à l'égard des personnes handicapées » vise à outiller les personnes responsables, en région, de la stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard des personnes handicapées et du dossier de l'approche d'intervention afin qu'elles puissent conduire des ateliers d'information sur l'intégration au quotidien des objectifs de la stratégie d'intervention auprès de clientèles particulières (effets multiplicateurs).

Cette formation poursuivra les objectifs suivants :

- faire prendre conscience des représentations sociales dont les personnes handicapées font l'objet;
- consolider la connaissance sur la clientèle des personnes handicapées;
- élargir l'éventail des outils et des interventions visant les personnes handicapées;
- faire comprendre le concept d'accommodement raisonnable.

3.4 LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Dans une démarche continue, le Ministère a procédé à plusieurs modifications de son offre de service, notamment à l'égard des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi.

Parmi les mesures et nouveautés contenues dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles sanctionnée le 17 juin 2005, certaines ont une incidence majeure sur la clientèle des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi, dont la très grande majorité sont handicapées, notamment :

- l'assouplissement, à compter du 1^{er} janvier 2006, des règles d'admissibilité à l'allocation pour contraintes temporaires afin d'en élargir l'accès à toutes les familles ayant un enfant à charge handicapé;
- la mise en œuvre, au printemps 2006, du programme d'aide et d'accompagnement social Devenir offrant aux prestataires, dont ceux et celles qui présentent des contraintes sévères à l'emploi, de participer à des projets particuliers qui prévoient un soutien et un accompagnement personnalisés;
- une hausse de 80 000 \$ à 90 000 \$ du montant de l'exemption applicable à la valeur nette de certains biens dont la résidence, une ferme en exploitation et les biens utilisés dans l'exercice d'un travail autonome;
- le maintien du droit au carnet de réclamation, pour une période maximale de six mois, pour tout prestataire ou toute prestataire intégrant le marché du travail.

D'autres modifications sont entrées en vigueur en janvier 2007, notamment :

- la mise en place du Programme de solidarité sociale et la simplification des barèmes applicables dans le cadre de ce programme;
- l'abolition, dans le cadre de ce programme, des délais de carence applicables aux prestations spéciales versées pour couvrir le coût des lunettes, lentilles et montures ou le coût d'un déménagement pour raison de santé ou de salubrité;
- l'exemption globale de 130 000 \$ applicable à certains biens et avoirs liquides :
 - la résidence, une ferme en exploitation et d'autres biens immobiliers et certains biens mobiliers,
 - divers capitaux, dont les REER,
 - les biens et avoirs liquides reçus par succession;
- l'abolition, pour le mois de la demande, du test d'avoirs liquides ayant pour objet de déterminer l'admissibilité à l'aide;
- l'application, de manière générale, des mêmes exemptions pour le mois de la demande qu'en cours d'aide.

Également prévu en 2007 :

- le programme d'aide et d'accompagnement social Interagir, qui aura pour objectif de permettre le développement ou le maintien d'habiletés, d'attitudes favorisant l'insertion des personnes pour qui l'accès au marché du travail ne peut être envisagé qu'à long terme. Le programme vise à répondre aux besoins de ces personnes, avec la collaboration des organismes du milieu, par le moyen d'un cheminement adapté à chacune. Les activités doivent correspondre aux objectifs du programme. Elles sont couplées à des activités d'accompagnement et de soutien de façon à permettre l'intégration d'expériences, une meilleure connaissance de soi et une valorisation accrue. Les activités doivent contribuer au développement et au maintien d'habiletés, d'attitudes ou de comportements favorisant l'autonomie et l'insertion sociale. Il ne doit pas s'agir d'activités habituellement exercées par des salariés et salariées de l'organisme superviseur ou qui en a la charge.

CONCLUSION

La production de ce plan d'action est le résultat d'une concertation des divers secteurs d'activité du Ministère. Il a été élaboré par un groupe de travail qui prendra en charge la mise en œuvre des engagements et assurera le suivi des diverses actions. Ce groupe de travail s'adjoindra également des responsables qui seront désignés pour veiller à la réalisation de certaines activités.

Ce plan d'action permet au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale de donner suite à certaines dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il permet également de concrétiser au sein du Ministère les orientations qui seront suivies dans le cadre de la nouvelle politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

