

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2023-2026

ET BILAN 2020-2023

MINISTÈRE DU TRAVAIL



### **Coordination et rédaction**

Direction des études et de l'information sur le travail  
Ministère du Travail

Un groupe de travail ministériel comprenant des représentants des différents secteurs du Ministère a été formé pour l'élaboration et la production de ce plan.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2026 a été adopté le 1<sup>er</sup> septembre 2023, par la sous-ministre du Travail, en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

### **Édition**

Direction générale des communications

Ce document peut être consulté dans la [section Publications du ministère du Travail](#), dans Québec.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023  
ISBN : 978-2-550-96477-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2023

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	4
LISTE DES SIGLES .....	5
<b>1. BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ .....</b>	<b>6</b>
1.1 La mission.....	6
1.2 La vision .....	7
1.3 Les valeurs .....	8
1.4 Portrait du Ministère.....	9
<b>2. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....</b>	<b>10</b>
<b>3. CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS .....</b>	<b>11</b>
<b>4. OBSTACLES ET MESURES PROPOSÉES POUR LES ANNÉES 2023-2026 .....</b>	<b>12</b>
4.1 Accessibilité aux édifices et à des lieux de travail sécuritaires .....	12
4.2 Ergonomie et outils de travail .....	15
4.2.1 Équipements et outils de travail .....	15
4.2.2 Recherche de solutions.....	16
4.3 Accessibilité à la communication organisationnelle .....	17
4.4 Employabilité et accessibilité aux emplois.....	19
<b>5. BILAN DES MESURES PROPOSÉES EN 2020-2023.....</b>	<b>21</b>
5.1 Accessibilité des points de services et des lieux de travail sécuritaires .....	21
5.2 Accessibilité des moyens de communication numériques.....	24
5.3 Approvisionnement en biens et en services .....	25
5.4 Accessibilité aux programmes, mesures et services.....	26
5.5 Mesures et services d'emploi .....	28
5.6 Participation sociale.....	29
<b>6. REDDITION DE COMPTES .....</b>	<b>31</b>
<b>7. QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION .....</b>	<b>32</b>

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez écrire à l'adresse suivante : [personne.handicapee@travail.gouv.qc.ca](mailto:personne.handicapee@travail.gouv.qc.ca).

# 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 sont des obligations, prévues par l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette loi a été adoptée en 2004 pour chaque ministère et organisme public (L.R.Q., chapitre E-20.1). L'article 61.1 prévoit que chaque ministère et organisme public employant au moins 50 personnes adopte chaque année un plan d'action déterminant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Ce plan contient aussi les mesures prises au cours de l'année qui se termine ainsi que les mesures envisagées pour l'année qui débute afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur secteur d'activité. Ce plan doit également être produit et rendu public annuellement.

La Loi définit une personne handicapée comme « 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 »<sup>1</sup>. En complément de la Loi, la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, adoptée en 2009, ajoute des précisions sur la nature du terme « incapacité » mentionné dans la Loi (OPHQ, 2009). Selon cette politique, l'incapacité d'une personne handicapée peut être de nature motrice, intellectuelle, visuelle, auditive, en lien avec la parole ou le langage ou être associée à d'autres sens (OPHQ, 2009).

Elle peut également être liée à un trouble des fonctions organiques, un trouble envahissant du développement ou à un trouble de santé mentale. La politique précise aussi que les incapacités de la personne handicapée peuvent être significatives, épisodiques ou cycliques (OPHQ, 2009).

Le plan d'action du ministère du Travail (le 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. Ces unités sont présentées à la [page 5](#) du présent document. Les réalisations et les engagements inscrits dans le plan d'action répondent aux attentes présentées dans la politique gouvernementale intitulée L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Enfin, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2026 (PAPH 2023-2026) est le véhicule par lequel le Ministère rend compte à [l'Office des personnes handicapées du Québec](#) (OPHQ) 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. L'OPHQ accepte que le plan d'action couvre plusieurs années afin de faciliter sa mise en œuvre. Toutefois un bilan de la mise en œuvre des mesures d'atténuation doit être produit et publié chaque année.

Des remerciements sont offerts à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce plan d'action.

1. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ, c. E-20.1, article a 1.g).

# LISTE DES SIGLES

<b>AQRIPH :</b>	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
<b>BEM :</b>	Bureau d'évaluation médicale
<b>COPHAN :</b>	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
<b>DEIT :</b>	Direction des études et de l'information sur le travail
<b>GSTPRB :</b>	Groupe de suivi des travaux du Programme de revenu de base
<b>L.R.Q. :</b>	Loi sur la refonte des lois et des règlements (anciennement Lois refondues du Québec)
<b>LATMP :</b>	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
<b>MESS :</b>	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<b>MTESS :</b>	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
<b>OPHQ :</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>PAPH :</b>	Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
<b>PDEIPH :</b>	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
<b>RLRQ :</b>	Recueil des lois et des règlements du Québec
<b>ROSEPH :</b>	Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées
<b>SCT :</b>	Secrétariat du Conseil du trésor
<b>SQPH :</b>	Semaine québécoise des personnes handicapées

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



## 1.1 La mission

Le Ministère contribue à mettre en place des conditions de travail permettant le développement social et économique du Québec et soutient les organisations ainsi que les individus par la promotion de milieux de travail sains et le maintien de relations de travail harmonieuses.

La mission du Ministère vise à promouvoir un marché du travail juste et équitable pour l'ensemble des travailleuses et des travailleurs ainsi que pour les employeurs, en mettant l'accent sur la création d'un environnement de travail sain et sûr.

Sa mission s'appuie sur les fonctions et les pouvoirs dévolus au ministre du Travail, en vertu de la Loi sur le ministère du Travail. Selon cette loi, le ministre est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques ainsi que des réglementations qui soutiennent l'ensemble des acteurs du marché du travail dans leur quête d'un travail de qualité et de conditions de travail décentes.

Il s'agit d'une mission importante pour le développement économique et social du Québec, car un marché du travail sain et équilibré favorise la croissance économique, la productivité et le bien-être de la population.

## 1.2 La vision

Le Ministère se démarque par son impartialité, sa proactivité et sa capacité d'innovation face à l'évolution du monde du travail.

La vision du Ministère repose sur plusieurs piliers essentiels pour atteindre ses futurs objectifs stratégiques. Tout d'abord, le Ministère s'engage à être un partenaire fiable et impartial pour l'ensemble des acteurs du marché du travail, en garantissant une prise de décision fondée sur des analyses objectives et une information de qualité.

Ensuite, le Ministère se positionne comme un acteur proactif, capable d'anticiper les évolutions du monde du travail et de s'adapter en conséquence pour offrir des services innovants et efficaces. Cette capacité d'innovation est possible grâce à la créativité, à l'agilité et aux initiatives de son personnel, qualités favorisées par une culture d'encouragement et de valorisation de l'innovation.

Enfin, le Ministère est guidé par un souci constant d'intérêt public en respectant les lois et les règlements en vigueur, en protégeant les droits des citoyens et des citoyennes et en agissant avec intégrité et compétence. Il s'engage à offrir des services de qualité, à entretenir des relations courtoises et respectueuses avec les citoyens et les citoyennes et à protéger la confidentialité de leurs renseignements personnels.

La vision du Ministère est de promouvoir un marché du travail équitable, sain et productif, qui répond aux besoins des travailleuses et des travailleurs, et des employeurs du Québec.

## 1.3 Les valeurs

Il est important pour le Ministère de s'assurer que ses interventions et ses actions respectent les cinq valeurs de l'administration publique québécoise :

- compétence;
- loyauté;
- respect;
- intégrité;
- impartialité.

Parmi ces valeurs, le Ministère a mis de l'avant l'impartialité comme valeur distinctive, étant donné que chaque membre du personnel doit faire preuve de neutralité et d'objectivité dans ses interventions auprès des parties dans les milieux de travail et des partenaires du Ministère.

En outre, le Ministère a également intégré le principe de qualité de service. Ainsi, le personnel s'efforce d'atteindre l'excellence et la pertinence dans ses actions afin de garantir une offre de services efficiente. Ce principe est essentiel pour s'assurer que les interventions du Ministère répondent aux attentes de la population et des organisations qu'il sert.

En somme, en se basant sur les valeurs de compétence, de loyauté, de respect, d'intégrité, d'impartialité et sur le principe de qualité de service, le Ministère cherche à fournir des interventions qui sont à la fois efficaces et justes pour la population et les organisations du Québec.



## 1.4 Portrait du Ministère

Le Ministère compte 118 employés<sup>2</sup> incluant le personnel régulier, le personnel occasionnel et les étudiants. Le siège social du Ministère est situé au 200, chemin Sainte-Foy, à Québec. Ses installations sont constituées de deux bureaux à Québec et de deux autres bureaux à Montréal.

Le Ministère offre des services en relations de travail et agit en interaction avec les parties patronales et syndicales du Québec. Il élabore des politiques en matière de relations du travail et propose des orientations législatives ou des modifications à la loi. Il conçoit et produit des rapports, des études, des recherches ainsi que des statistiques sur le marché du travail du Québec.

Le Ministère est mandaté afin d'administrer le Bureau d'évaluation médicale (BEM). Celui-ci applique les mécanismes d'évaluation médicale de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP). Le Ministère a également pour mandat d'administrer le Bureau des permis de service de référence de la main-d'œuvre, de recevoir et de traiter toute plainte relative aux références de salariés de l'industrie de la construction au Québec.

---

2. Donnée en date du 31 mars 2023.

## 2. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION



Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail de la Direction des études et de l'information sur le travail (DEIT).

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- assurer le lien avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- rédiger le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées;
- mettre à jour les nouveaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées;
- vérifier si les mesures prévues pour l'année qui débute sont pertinentes;
- vérifier si de nouvelles mesures devraient être ajoutées;
- poser des gestes concrets d'inclusivité à l'égard des personnes handicapées;
- veiller au respect des obligations de la loi.

La DEIT a travaillé de concert avec la Direction générale des relations de travail et de l'évaluation médicale et en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'élaboration du plan d'action du Ministère.

# 3.

## CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS



Au cours des mois de janvier et de février 2021, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a transmis un questionnaire en ligne aux 118 personnes en situation de handicap employées par ce ministère (volet quantitatif). De plus, 30 entretiens individuels ont été réalisés (volet qualitatif).

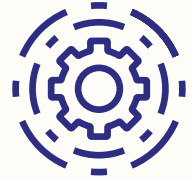
À l'automne 2022, le gouvernement a procédé à la scission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale en deux ministères distincts. Les deux ministères ont par la suite convenu du maintien d'un partenariat étroit dans le cadre d'une entente de services partagés en matière administrative, ce qui a permis d'atténuer au minimum les répercussions des changements organisationnels annoncés.

Ainsi, bien qu'il n'y ait actuellement aucune personne en situation de handicap recensée au ministère du Travail<sup>3</sup>, la réalisation du plan d'action a été rendue possible grâce au rapport de recherche [Consultation du personnel du ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale en situation de handicap sur les difficultés rencontrées dans le cadre de son travail.](#)

3. Statistique à jour en décembre 2022.

# 4.

## OBSTACLES ET MESURES PROPOSÉES POUR LES ANNÉES 2023-2026



### 4.1 Accessibilité aux édifices et à des lieux de travail sécuritaires

Selon le rapport de recherche *Consultation du personnel du ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale en situation de handicap sur les difficultés rencontrées dans le cadre de son travail*, environ le quart des personnes répondantes (23 %) rencontrent souvent ou parfois des obstacles ou des difficultés liées à l'accessibilité à leur lieu de travail ou aux aires communes de leur lieu de travail en raison de leur limitation.

L'édifice du lieu de travail est le principal endroit où l'accessibilité présente des enjeux : un peu plus de la moitié (55 %) des personnes ont indiqué rencontrer des difficultés d'accès et faire face à des obstacles en lien avec l'édifice. De plus, 26 % des personnes ont mentionné avoir des difficultés pour accéder aux salles de réunions et 19 % des personnes ont eu du mal à avoir accès aux aires de repos. Par ailleurs, si elles avaient le choix et si elles disposaient du matériel adéquat, 94 % des personnes handicapées consultées choisiraient d'être en télétravail une partie du temps ou tous les jours.



## CHAMP D'INTERVENTION : ACCESSIBILITÉ AUX ÉDIFICES ET À DES LIEUX DE TRAVAIL SÉCURITAIRES

**Obstacles constatés :** L'aménagement des édifices et des lieux de travail peut restreindre leur accès aux personnes handicapées et, par conséquent, représenter un risque en cas d'urgence.

### Objectif 1 : Faciliter l'accessibilité aux édifices et fournir un environnement de travail sécuritaire pour le personnel à mobilité réduite

**Mesure 1.1 :** Sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance de laisser les couloirs dégagés en permanence de tout objet contraignant la mobilité.

Indicateur	Cible	An
Diffusion d'un message d'information sur l'importance de laisser les couloirs dégagés sur les lieux de travail.	100 % des couloirs dégagés en tout temps.	En continu
Nombre de plaintes reçues en lien avec les couloirs non dégagés.	Maintenir à zéro le nombre de plaintes reçues.	En continu

**Mesure 1.2 :** Rendre disponible le *Guide de procédure des mesures d'urgence*<sup>4</sup> et s'assurer d'offrir à chaque employé à mobilité réduite un accompagnateur désigné dès l'entrée en fonction et pour toute la durée de l'emploi.

Indicateur	Cible	An
Nombre de guides fournis aux accompagnateurs.	100 % des accompagnateurs munis du guide de procédures (d'ici au 31 mars 2024).	1
Mise en œuvre.	Suivi annuel.	2-3

**Mesure 1.3 :** S'assurer que le lieu de rassemblement prévu dans le plan d'évacuation est bien accessible aux personnes handicapées et connu de tout le personnel.

Indicateur	Cible	An
Diffusion à tout le personnel d'un message d'information du plan d'évacuation en cas de procédures d'urgence.	100 % du personnel sensibilisé aux procédures d'urgence.	1

4. Voir le [Guide de procédure des mesures d'urgence](#) du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

**Mesure 1.4 : Sonder la clientèle du Bureau d'évaluation médicale (BEM) pour identifier des pistes d'amélioration de ses installations.**

Indicateur	Cible	An
Nombre de propositions d'amélioration des installations du BEM reçues.	100 % des propositions d'amélioration des installations prises en compte et évaluées dans les 90 jours après sa réception.	3-4

## 4.2 Ergonomie et outils de travail

### 4.2.1 Équipements et outils de travail

Selon le rapport de recherche *Consultation du personnel du ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale en situation de handicap sur les difficultés rencontrées dans le cadre de son travail*, c'est près de la moitié des personnes répondantes (46 %) qui rencontrent des obstacles ou des difficultés liés à l'équipement ou aux outils dont elles disposent pour accomplir leurs tâches professionnelles adéquatement, et ce, sur leur lieu de travail habituel (avant la pandémie de COVID-19). Selon 38 % des personnes répondantes,

les principaux obstacles rapportés portent sur le mobilier ou l'aménagement de l'espace de travail, ainsi que sur les outils de travail qui sont mal adaptés à la limitation de la personne. Il est également rapporté que la chaise de travail n'est pas adéquate ou encore que l'imprimante est trop haute et que le contenu des classeurs n'est pas toujours accessible, notamment pour une personne en fauteuil roulant. Il est également à noter que l'espace restreint du cubicule est parfois problématique.



#### CHAMP D'INTERVENTION : ÉQUIPEMENTS ET OUTILS DE TRAVAIL

**Obstacles constatés :** Difficultés relatives à l'obtention d'équipements et d'outils dont les personnes handicapées ont besoin pour travailler.

**Objectif 2 :** S'assurer que toute personne handicapée obtienne, dans un délai raisonnable, les équipements et les outils dont elles ont besoin pour travailler

**Mesure 2.1 :** Adapter le mobilier et l'aménagement du cubicule de travail lors de l'embauche d'une personne handicapée (à personnaliser avec la personne).

Indicateur	Cible	An
Nombre de demandes reçues en lien avec l'aménagement du mobilier.	100 % du mobilier livré et des aménagements effectués lorsque la demande a été faite dans un délai raisonnable.	En continu

**Mesure 2.2 :** Fournir des équipements et des outils adaptés aux besoins.

Indicateur	Cible	An
Disponibilité des informations sur l'accessibilité des outils sur l'intranet du Ministère.	100 % des propositions d'amélioration des installations prises en compte et évaluées dans les 90 jours après sa réception.	En continu

## 4.2.2 Recherche de solutions

Les personnes interrogées relatent souvent avoir entrepris des démarches afin de trouver des solutions aux problèmes rencontrés. Dans la plupart des cas, les problèmes ont été résolus ou des solutions ont été apportées afin

d'améliorer la situation. Cependant, les solutions ont souvent été longues à obtenir et les actions difficiles à entreprendre. Ainsi, on a déploré de longs délais à la suite de demandes de matériel adapté ou de logiciels spécialisés.



### CHAMP D'INTERVENTION : RECHERCHE DE SOLUTIONS

**Obstacles constatés :** De longs délais d'attente sont observés à la suite de demandes de matériel adapté ou de logiciels spécialisés.

### Objectif 3 : Faciliter la recherche de solutions satisfaisantes pour les personnes handicapées

**Mesure 3.1 :** Sensibiliser les gestionnaires à l'importance de traiter rapidement les demandes de matériel adapté ou de logiciels spécialisés.

Indicateur	Cible	An
Diffusion d'un message d'information aux gestionnaires.	100 % des gestionnaires sensibilisés à la réduction des délais.	1-2
Nombre de plaintes reçues en lien avec les délais.	Maintenir à zéro le nombre de plaintes reçues.	En continu

**Mesure 3.2 :** S'assurer que les gestionnaires effectuent un suivi de l'état de la situation avec la personne requérante lorsque les délais d'attente ne peuvent être réduits (par exemple, dans le cas d'un problème d'approvisionnement).

Indicateur	Cible	An
Diffusion d'un message d'information aux gestionnaires.	100 % des gestionnaires devant faire un suivi l'ont effectué.	1
Nombre de plaintes reçues en lien avec la qualité des suivis.	Maintenir à zéro le nombre de plaintes reçues.	En continu
Taux de satisfaction des personnes handicapées.	Maintenir un taux de 80 % de personnes handicapées satisfaites.	En continu



## 4.3 Accessibilité à la communication organisationnelle

Selon le rapport de recherche *Consultation du personnel du ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale en situation de handicap sur les difficultés rencontrées dans le cadre de son travail*, les trois quarts des personnes répondantes (75 %) estiment que la communication organisationnelle interne et externe (notes, courriels, intranet, site Web du Ministère, etc.) est facilement accessible et seulement près d'une personne sur dix (9 %) juge qu'elle ne l'est pas. Vingt personnes ont suggéré des changements à apporter sur le plan des communications organisationnelles.

Les personnes répondantes souhaitent notamment avoir un accès direct à une personne-ressource. Le fait de devoir passer par le gestionnaire pour une demande semble être parfois problématique. Les personnes répondantes souhaiteraient gérer elles-mêmes leur dossier auprès d'une personne-ressource. Elles ajoutent aussi ne pas savoir à qui s'adresser, selon le problème rencontré.



### CHAMP D'INTERVENTION : ACCESSIBILITÉ À LA COMMUNICATION ORGANISATIONNELLE ET AUX DOCUMENTS

**Obstacles constatés :** Le moyen et le format choisis pour la diffusion d'une information peuvent en gêner l'accessibilité aux personnes présentant des déficiences auditives, cognitives ou visuelles.

**Objectif 4 :** Faciliter l'accessibilité aux communications organisationnelles et s'assurer de l'accessibilité des documents et des contenus Web du Ministère destinés à la population et au personnel du Ministère, conformément 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

**Mesure 4.1 :** Nomination d'une personne-ressource au sein du Ministère.

Indicateur	Cible	An
La personne-ressource a été désignée et a reçu la formation adéquate.	La personne-ressource doit être nommée à la fin de l'année 2023.	1

**Mesure 4.2 : Sensibiliser le personnel à la production de documents (PDF, PowerPoint, publications, rapports) selon les standards d'accessibilité Web<sup>5</sup>.**

Indicateur	Cible	An
Diffusion de messages d'information sur la disponibilité des outils permettant la production de documents respectant les standards d'accessibilité Web.	100 % du personnel sensibilisé à la production d'un document respectant les standards d'accessibilité Web.	1-2
Nombre de documents demandés en format adapté.	Fournir le ou les documents en format adapté lorsqu'une personne handicapée en a fait la demande.	En continu
Nombre de plaintes reçues en lien avec les standards d'accessibilité Web.	Maintenir à zéro le nombre de plaintes reçues.	En continu

**Mesure 4.3 : Promouvoir le PAPH, la politique des plaintes qui en découle ainsi que la boîte courriel réservée aux personnes handicapées afin que celles-ci puissent formuler des suggestions, des commentaires ou des plaintes.**

Indicateur	Cible	An
Nombre d'actions de promotion effectuées.	Promotion du PAPH sur le site Internet du ministère du Travail et dans l'intranet.	1
La mise en place d'un outil accessible afin de pouvoir formuler des suggestions, des commentaires ou des plaintes.	Création de la boîte de messageries au plus tard le 31 mars 2024.	1

5. [Accessibilité du Web - Secrétariat du Conseil du trésor](#)

## 4.4 Employabilité et accessibilité aux emplois

Selon le rapport de recherche *Consultation du personnel du ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale en situation de handicap sur les difficultés rencontrées dans le cadre de son travail*, environ une personne répondante sur cinq (19 %) déclare avoir déjà rencontré des difficultés pour poser sa candidature ou pour obtenir un poste (en affectation, en mutation ou en promotion) au sein de ce ministère. Les difficultés rencontrées en lien avec l'employabilité sont variées. Certaines personnes ont précisé que leur gestionnaire les a dissuadées de postuler à un emploi ou ont créé des obstacles à leur candidature. Deux personnes ont mentionné avoir été victimes de discrimination ou de jugements qui ont constitué des obstacles pour l'obtention d'un poste. D'autres déplorent avoir eu des promotions tardivement ou même ne pas en avoir eu, et ce, malgré le fait qu'elles avaient les qualifications adéquates. Une personne participante suggère qu'il pourrait être intéressant d'offrir du mentorat et des stages, c'est-à-dire de pouvoir visiter le milieu ou même de pouvoir y travailler quelque temps avant d'être engagé.

Par ailleurs, il arrive que le contexte de l'entrevue ou des concours soit défavorable. En effet, il faut souvent se déplacer pour y participer, ce qui peut être problématique pour une personne à mobilité réduite, ou encore les bruits ambiants lors d'une entrevue d'embauche perturbent la compréhension de personnes ayant une limitation auditive.

Finalement, deux personnes ont souligné que le [Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées](#) (PDEIPH) est une bonne piste de solution afin de permettre aux personnes ayant des limitations d'occuper un emploi dans la fonction publique.



## CHAMP D'INTERVENTION : MESURES ET SERVICES D'EMPLOI

**Obstacles constatés :** Les personnes handicapées se heurtent à plus d'obstacles que les personnes sans incapacité lorsqu'elles veulent intégrer le marché du travail et constituent un groupe sous-représenté sur le marché du travail.

### Objectif 5 : Contribuer à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées au sein du Ministère afin de favoriser l'égalité en emploi

**Mesure 5.1 :** Sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de personnes handicapées ainsi qu'au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

Indicateur	Cible	An
Diffusion des informations relatives au programme PDEIPH.	100 % des gestionnaires sensibilisés à l'embauche de personnes handicapées à la fin de l'année 2023.	1
Diffusion en 2023 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès des gestionnaires et diffusions des bilans les années suivantes.	100 % des gestionnaires ayant reçu le Plan d'action ainsi que les bilans annuels.	1
Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH).	Souligner la SQPH dans l'intranet.	Chaque année

**Mesure 5.2 :** Sensibiliser le personnel concerné à l'accueil d'une personne handicapée au sein de son unité administrative.

Indicateur	Cible	An
Diffusion à l'ensemble du personnel de l'unité administrative de la formation <a href="#">Autoformation : Mieux accueillir les personnes handicapées - Office des personnes handicapées du Québec</a> au moment de l'embauche d'une personne handicapée.	100 % de l'ensemble du personnel de l'unité administrative sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées.	En continu

# 5.

## BILAN DES MESURES PROPOSÉES EN 2020-2023



Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale avait prévu plusieurs mesures dont voici les résultats.

### 5.1 Accessibilité des points de services et des lieux de travail sécuritaires



**CHAMP D'INTERVENTION :**  
**ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE SERVICES ET DES LIEUX DE TRAVAIL SÉCURITAIRES**

**Obstacles constatés :** L'aménagement de certains points de service et de certains lieux de travail peut restreindre leur accès aux personnes handicapées et, par conséquent, représenter un risque en cas d'urgence.

**Objectif 1 : Fournir un environnement de travail sécuritaire pour le personnel à mobilité réduite**

**Mesure 1.1 :** Revoir les procédures et les mettre en œuvre pour offrir à chaque employé à mobilité réduite un accompagnateur désigné dès l'entrée en fonction et pour toute la durée de l'emploi.

Indicateur	Résultat	An
Révision des procédures Suivi annuel de la mise en œuvre.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Il n'a pas été nécessaire d'effectuer un suivi de l'application des procédures en raison du télétravail obligatoire tout au long de l'année 2021-2022. De plus, aucune personne nécessitant un accompagnement n'a formulé de demande en ce sens au cours de cette période.</p> <p>Soulignons que dans la section « Mesures d'urgence » de l'intranet ministériel, les personnes à mobilité réduite, les personnes handicapées dont l'incapacité est significative et persistante, les personnes avec des limitations passagères et les personnes avec des conditions particulières sont invitées à informer leur gestionnaire afin qu'un accompagnateur leur soit désigné dès leur entrée en fonction pour assurer leur sécurité en cas de situation d'urgence dans les locaux du Ministère.</p>	1

## Objectif 2 : Améliorer l'accessibilité des points de services et des lieux de travail, y compris les immeubles

<b>Mesure 2.1 : Doter les salles multiservices des nouveaux bureaux de Services Québec de mobilier informatique ajustable.</b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Résultat</b>	<b>An</b>
Taux des nouveaux bureaux dotés de mobilier informatique ajustable.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Tous les bureaux de Services Québec sont dotés d'au moins un poste informatique ajustable en salle libre-service.</p>	2-3

<b>Mesure 2.2 : S'assurer que les citoyens ayant une incapacité ont accès à une plateforme de visioconférence dans les différents points de service visés par le projet de déploiement de Services Québec.</b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Résultat</b>	<b>An</b>
Taux des points de service dotés d'équipement de visioconférence.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Un équipement de visioconférence est disponible dans chaque bureau offrant des services à la clientèle.</p>	2-3

<b>Mesure 2.3 : Ajouter des informations sur l'accessibilité des points de services pour les personnes ayant une incapacité physique dans le localisateur de centres locaux d'emploi, disponible dans le site Web du Ministère.</b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Résultat</b>	<b>An</b>
Présence des informations sur l'accessibilité.	<p>Aucune cible au 31 mars 2022.</p> <p>Les travaux sont en cours de réalisation.</p> <p>Les bureaux possédant le standard d'accessibilité « du trottoir au comptoir » seront identifiés comme tels dans le localisateur de bureaux de Services Québec. Pour ce faire, un inventaire des bureaux répondant déjà à ce standard d'accessibilité sera réalisé, ce qui permettra d'inscrire cette information dans le localisateur. Un questionnaire sur l'accessibilité a été produit au cours de l'année 2021-2022 et sera transmis dans le réseau du Ministère en 2022-2023.</p>	2-3

### Objectif 3 : Promouvoir les engagements ministériels quant à l'accessibilité du milieu de travail

**Mesure 3.1** : Promouvoir l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité. L'information est diffusée, puis rendue disponible sur l'intranet du Ministère.

Indicateur	Résultat	An
Promotion réalisée et diffusée auprès de tous les gestionnaires et disponible sur l'intranet du Ministère.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Les contenus ont été définis et une communication a été transmise à l'ensemble des gestionnaires du Ministère le 22 mars 2022. Elle porte sur les outils qui sont disponibles sur l'intranet et qui favorisent l'accessibilité du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité.</p>	1

## 5.2 Accessibilité des moyens de communication numériques



### CHAMP D'INTERVENTION : ACCESSIBILITÉ DES MOYENS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES

**Obstacles constatés :** Le moyen et le format choisis pour la diffusion d'une information peuvent en gêner l'accessibilité aux personnes présentant des déficiences auditives, cognitives ou visuelles.

### Objectif 4 : S'assurer de l'accessibilité des contenus Web du Ministère destinés aux citoyens et aux entreprises

**Mesure 4.1 :** Réaliser une activité de validation de l'accessibilité des contenus Web du Ministère avec des regroupements d'organismes représentant des personnes handicapées et soumettre le rapport aux autorités.

Indicateur	Résultat	An
Production d'un rapport de validation.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Un rapport de validation a été produit par la Direction générale des communications du Ministère.</p> <p>Au total, ce sont dix tests utilisateur qui ont été réalisés auprès de personnes présentant divers types d'incapacités afin de valider l'accessibilité des contenus portant sur le Programme d'aide sociale et sur le Programme de solidarité sociale sur le site Québec.ca.</p> <p>Les participants avaient préalablement été sélectionnés et recommandés au Ministère par trois regroupements d'organismes représentant des personnes handicapées, soit l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) et le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).</p> <p>Considérant la richesse des commentaires recueillis lors des tests, la mesure sera prolongée et de nouveaux tests seront réalisés en 2021-2022 et en 2022-2023.</p>	1



## 5.3 Approvisionnement en biens et en services



### CHAMP D'INTERVENTION : APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET EN SERVICES

**Obstacles constatés :** Les biens et les services que le Ministère loue ou achète peuvent être inaccessibles pour les personnes handicapées et leur causer des difficultés d'utilisation.

Les réalités vécues par les personnes handicapées ne sont pas toujours suffisamment prises en compte lors du processus d'approvisionnement.

### Objectif 5 : Développer le réflexe de la notion d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en biens et en services achetés ou loués par le Ministère

**Mesure 5.1 :** Promouvoir le guide *L'approvisionnement en bien et services accessibles aux personnes handicapées*, de l'OPHQ, auprès du personnel.

Indicateur	Résultat	An
Promotion réalisée et diffusée auprès du personnel et disponible sur l'intranet.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Le guide a été diffusé sur l'intranet ministériel en mars 2022.</p> <p>Les employés du Ministère ont été invités à le consulter lorsque des acquisitions doivent être faites afin de prévoir un environnement de travail qui tient compte des besoins des personnes handicapées.</p>	1-2-3

**Mesure 5.2 :** Dans le formulaire *Demande de services en ressources matérielles*, ajouter une précision mentionnant que la demande concerne une personne handicapée.

Indicateur	Résultat	An
Document modifié.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Travaux réalisés au 31 mars 2021.</p> <p>Une précision a été ajoutée dans le formulaire <i>Demande de services en ressources matérielles</i> afin de préciser si la demande concerne une personne handicapée.</p>	1-2

## 5.4 Accessibilité aux programmes, mesures et services



### CHAMP D'INTERVENTION : ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, MESURES ET SERVICES

**Obstacles constatés :** Les personnes handicapées et leur famille peuvent être confrontées à diverses difficultés pour avoir accès aux services répondant à leurs besoins. Par exemple, il peut s'agir de processus d'évaluation parfois lourds et répétitifs, de nombreux interlocuteurs, de l'attente pour des évaluations, des coûts supplémentaires pour obtenir des rapports médicaux, etc.

L'arrimage entre les différents services gouvernementaux offerts aux personnes handicapées est manquant.

### Objectif 6 : Simplifier l'accès à certains programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

**Mesure 6.1 :** Collaborer au Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, de l'OPHQ.

Indicateur	Résultat	An
Document présentant la contribution du Ministère.	<p>Cible atteinte.</p> <p>Le Ministère a collaboré aux travaux du projet de simplification pour les trois chantiers de celui-ci.</p> <p>Le Ministère a fourni à l'OPHQ les documents demandés au cours de l'année 2020-2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la version finalisée du contenu des chantiers 2 et 3 pour le dossier d'affaires du projet de simplification a été commentée par le Ministère;</li> <li>• le Ministère a, par la suite, donné son approbation pour le dossier d'affaires. De plus, la collaboration du Ministère au projet de simplification s'est poursuivie pour la mise en œuvre du chantier 1. En effet, le 30 octobre 2020, la Direction générale des communications du Ministère a mis en ligne, sur le site Québec.ca, une version améliorée du guide pour les personnes handicapées. La nouvelle page d'accueil contient la liste des principaux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées. Les hyperliens de cette liste redirigent l'internaute vers les sites des ministères et organismes concernés plutôt que vers les fiches du Répertoire des programmes et services.</li> </ul> <p>Il est prévu que l'OPHQ prenne en charge les contenus destinés aux personnes handicapées sur le site Québec.ca afin de les faire évoluer selon les objectifs du projet de simplification.</p> <p>Dans le cadre du chantier 2, le Ministère a procédé, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, à une révision du nombre d'équivalents temps complet temporaires prévus pour la mise en œuvre de passerelles entre certaines mesures et certains programmes gouvernementaux.</p>	1-2-3

**Mesure 6.2** : Concevoir des outils permettant au personnel du Ministère d'accompagner adéquatement les personnes handicapées lors de rencontres personnalisées, conformément à l'orientation 2 du Plan stratégique 2019-2023 du Ministère (Adapter les interventions aux besoins de la clientèle).

Indicateur	Résultat	An
<p>Conception d'outils prenant en compte les particularités des personnes handicapées.</p>	<p>Cible atteinte.</p> <p>En octobre 2020, le <i>Guide de l'accompagnement de la clientèle</i> a été diffusé auprès de l'ensemble des agents d'aide financière. Ce guide est mis à jour de façon régulière.</p> <p>L'objectif consiste, plus précisément, à être, selon le cas, à l'écoute ou à l'affût des besoins des personnes concernées et à leur offrir, au moment opportun, l'information dont elles ont besoin pour franchir les éventuels obstacles à leur insertion sociale et économique ou pour traverser avec succès les périodes de transition.</p>	<p>1-2-3</p>

## 5.5 Mesures et services d'emploi



### **CHAMP D'INTERVENTION : MESURES ET SERVICES D'EMPLOI**

**Obstacles constatés :** Les personnes handicapées se heurtent à plus d'obstacles que les personnes sans incapacité lorsqu'elles veulent intégrer le marché du travail et constituent un groupe sous-représenté sur le marché du travail.

### **Objectif 7 : Contribuer à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées**

**Mesure 7.1 :** Promouvoir de bonnes pratiques en matière d'emploi auprès des employeurs afin d'éviter toute forme d'exploitation du travail à faible coût effectué par des personnes handicapées.

Indicateur	Résultat	An
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion.	Mesure abandonnée.	1-2-3

## 5.6 Participation sociale



### CHAMP D'INTERVENTION : PARTICIPATION SOCIALE

**Obstacles constatés :** Les préoccupations des personnes handicapées, de leur famille et de leurs organisations ne sont pas toujours prises en compte lors de la conception, de la planification et de la mise en œuvre d'initiatives et de mesures les concernant.

### Objectif 8 : S'assurer que les préoccupations des personnes handicapées soient prises en compte lors de l'élaboration de mesures les concernant

**Mesure 8.1 :** Consulter des personnes handicapées employées du Ministère afin de mieux connaître les difficultés vécues, notamment en ce qui a trait à l'accès au milieu de travail, aux déplacements, à l'ergonomie et à l'employabilité, ainsi que les mesures qui pourraient être déployées pour pallier ces difficultés.

Indicateur	Résultat	An
Production d'un rapport de consultation.	<p>Aucune cible au 31 mars 2021.</p> <p>La mise en œuvre de cette mesure a débuté en 2020-2021. Les travaux réalisés ont été les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rédaction du devis de recherche;</li> <li>• rédaction du formulaire d'autorisation destiné au responsable ministériel de la protection des renseignements personnels et au comité d'éthique pour commentaires et avis au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>• construction des outils de collecte (guide d'entrevue, questionnaire en ligne, messages de recrutement, formulaire de consentement) et validation externe;</li> <li>• dépôt du formulaire d'autorisation et des outils de collecte au responsable ministériel de la protection des renseignements personnels et au comité d'éthique pour commentaires et avis au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;</li> <li>• recrutement et planification des entrevues individuelles;</li> <li>• collecte et questionnaire en ligne (118 personnes ont rempli le questionnaire);</li> <li>• entrevues individuelles (30 entrevues ont été réalisées).</li> </ul>	2

**Mesure 8.2** : Consulter les regroupements d'organismes communautaires représentant des personnes ayant divers types d'incapacités afin de mieux connaître les enjeux auxquels font face les personnes handicapées dans leurs interactions avec le Ministère.

Indicateur	Résultat	An
<p>Processus de consultation mis en œuvre.</p> <p>Réception des avis.</p>	<p>Cible atteinte</p> <p>Le Ministère a mis en œuvre un processus de consultation. Une consultation s'est tenue le 26 mars 2021 avec des représentants de l'AQRIPH et de la COPHAN sous le thème de l'accompagnement offert aux personnes handicapées par Services Québec.</p> <p>Chacun de ces regroupements a transmis un avis écrit en lien avec la consultation.</p> <p>Les opinions émises dans les avis ainsi que les commentaires recueillis au moment de la consultation serviront d'éléments aux réflexions ou aux travaux réalisés par le Ministère. Soulignons que cette consultation s'ajoute à celles effectuées auprès des différents organismes faisant partie du Groupe de suivi des travaux du Programme de revenu de base (GSTPRB).</p>	<p>1-2-3</p>

# 6.

## REDDITION DE COMPTES



Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2026, qui fait état des engagements pris et des efforts réalisés par le Ministère 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 de la situation à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :

- En date du 24 février 2023, aucune plainte n'a été recensée, pour le Secteur des relations du travail et des politiques et le ministère du Travail, en lien avec les services destinés aux personnes handicapées.

Mesures d'accommodements dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ces documents et services :

- Étant donné qu'il n'y a eu aucune plainte concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public, aucune mesure d'accommodement n'a été prévue dans ce plan d'action.

# 7.

## QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION



Les demandes d'information, les commentaires sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées, les suggestions ainsi que les plaintes peuvent être adressés à la Direction des études et de l'information sur le travail, à l'adresse suivante :

[personne.handicapee@travail.gouv.qc.ca](mailto:personne.handicapee@travail.gouv.qc.ca)



