

UN MINISTÈRE POUR TOUS



*Bilan des actions prévues dans le Plan d'action à l'égard des personnes
handicapées 2018-2019 et Plan d'action 2019-2021*

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
L'INTRODUCTION.....	3
LE PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS	3
LA MISSION.....	3
LA VISION.....	3
LES VALEURS.....	4
L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LES MANDATS.....	4
LA CLIENTÈLE	5
PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2018-2019	6
BILAN DÉTAILLÉ DES MESURES PRISES AU COURS DE 2018-2019	7
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2021	16
LA PERSONNE RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	25

L'INTRODUCTION

En juin 2009, le gouvernement du Québec adoptait la politique *À part entière* avec le souhait d'offrir une politique plus inclusive afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille.

La production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées et d'un bilan de celui-ci répond à l'obligation prévue à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (chapitre E-20.1). Cet article prévoit que chaque ministère et organisme public comptant plus de 50 employés doit élaborer, adopter et rendre public un plan d'action dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le ou les secteurs d'activités relevant de ses attributions.

Le Plan d'action 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées s'inscrivait dans la continuité des actions entreprises par le ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF) en ce sens. Il contient également des mesures cohérentes avec les défis et les résultats attendus dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière*. Le présent document dresse le bilan de diverses mesures prises par le MRIF pendant cette période.

Aussi, à la suite de ce bilan, nous présentons le Plan d'action ministériel 2019-2021. En principe, deux plans d'action distincts auraient dû être produits. Toutefois, en raison d'enjeux liés à la disponibilité de ressources, une approche différente a exceptionnellement été retenue. Par souci d'efficience et d'efficacité, un plan d'action sur deux années a plutôt été élaboré.

LE PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

LA MISSION

« Promouvoir et défendre les intérêts et les compétences du Québec sur le plan international, en s'assurant de la cohérence et de la pertinence de l'action gouvernementale »

Par son rôle au sein de l'appareil gouvernemental, le MRIF est appelé à coordonner l'action diplomatique du gouvernement du Québec et celle de ses ministères et organismes sur la scène internationale.

La promotion et la défense des intérêts du Québec à l'étranger exigent une concertation étroite avec tous les partenaires gouvernementaux interpellés par les questions internationales.

LA VISION

« Une organisation performante au service des ambitions politiques et économiques du Québec »

UN MINISTÈRE POUR TOUS

Le développement du Québec et l'atteinte de résultats au bénéfice des citoyens demeurent le but ultime de l'action du MRIF. Elle s'inscrit dans la poursuite de l'objectif supérieur de l'État, de façon durable et intégrée. La notoriété et le positionnement du Québec à l'étranger constituent les fondements de la vision du MRIF.

LES VALEURS

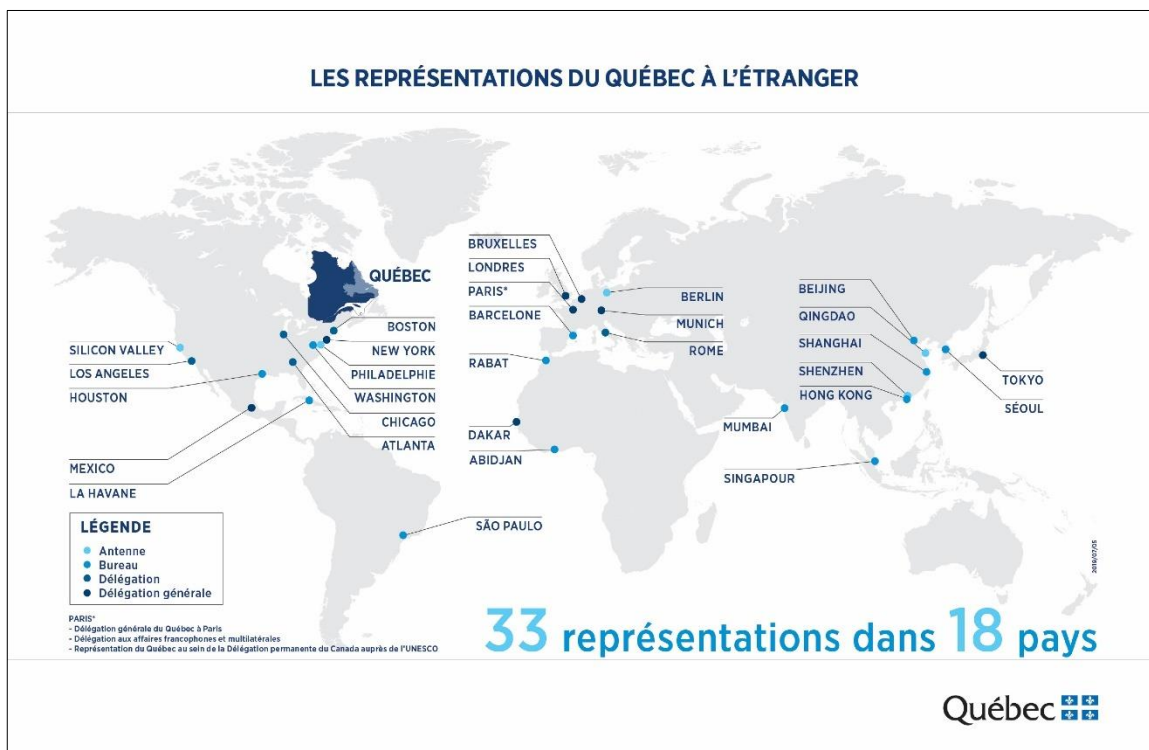
« **Sens de l'État – Excellence – Solidarité** »

Trois valeurs sont placées au premier plan de l'action du MRIF. Elles représentent les balises de l'organisation. Il y a d'abord le sens de l'État, dont la transparence, qui est l'apanage d'une saine gestion des ressources mises à la disposition du secteur public. Il y a également l'excellence, qui va de pair avec la rigueur, le professionnalisme et le niveau élevé de qualité des prestations. Il y a enfin la solidarité, qui vise à assurer une action marquée par la cohésion, la collaboration et le partenariat.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET LES MANDATS

Le MRIF, dont le siège social est situé au 525, boulevard René-Lévesque Est, à Québec, est constitué du Bureau du sous-ministre, du sous-ministériat aux relations bilatérales, du sous-ministériat aux Relations Afrique, Francophonie et affaires multilatérales, du sous-ministériat aux relations économiques et interministérielles, du sous-ministériat au Protocole et de la Direction générale du service à la gestion. Le MRIF compte également un bureau à Montréal situé au 380, rue Saint-Antoine Ouest.

Outre son siège, le MRIF comprend 33 représentations réparties dans 18 pays.



Depuis sa création, le Ministère assume les responsabilités suivantes :

- assurer la représentation du Québec à l'étranger;
- conseiller le gouvernement et développer des politiques sur toute question ayant trait aux relations internationales;
- établir et maintenir les relations avec les gouvernements étrangers et les organisations internationales;
- veiller à la négociation et à la mise en œuvre d'ententes internationales;
- veiller aux intérêts du Québec lors de la négociation d'accords internationaux et au respect de ses engagements internationaux;
- favoriser le renforcement des institutions francophones internationales auxquelles le gouvernement participe, en tenant compte des intérêts du Québec;
- élaborer, en collaboration avec les ministères concernés, une politique en matière de relations internationales, la proposer au gouvernement et s'assurer de sa mise en œuvre.

En plus de remplir les fonctions de conseil, de représentation et de négociation, le Ministère coordonne l'organisation des missions gouvernementales à l'étranger, l'accueil de dignitaires étrangers ainsi que les activités de coopération découlant d'engagements internationaux. Il mène également des actions en matière de diplomatie d'influence et de diplomatie économique afin de faire avancer les intérêts et de favoriser la croissance des entreprises québécoises, de diversifier les marchés d'exportation et d'attirer les investissements et la main-d'œuvre dont le Québec a besoin. Enfin, il assume la responsabilité confiée à la ministre des Relations internationales et de la Francophonie relativement à la solidarité internationale. Pour ce faire, il s'appuie notamment sur son réseau de représentations à l'étranger.

LA CLIENTÈLE

L'essentiel des activités du MRIF concerne le gouvernement du Québec et ses interlocuteurs étrangers tels que les missions diplomatiques, les postes consulaires et les organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales. D'autres s'adressent à des partenaires québécois, comme les organismes de coopération internationale. Des services sont enfin offerts aux citoyens, entreprises, institutions et organismes.

LES ENGAGEMENTS DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les plans d'action réalisés à ce jour ont permis d'exprimer la volonté du MRIF de faciliter l'intégration et la participation sociale des personnes handicapées.

Le Ministère s'est engagé et poursuit son engagement à offrir aux personnes handicapées un accès à ses bureaux ainsi qu'aux ressources spécialisées et aux outils de communication adaptés à leurs besoins.

Il s'engage également à donner accès et à diffuser à tous les citoyens, incluant les personnes souffrant de handicaps, les services et les renseignements portant sur ses programmes et activités dans des modes adaptés aux besoins de la clientèle.



PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2018-2019

Dans le cadre des actions prévues dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019, le MRIF a pu réaliser plusieurs actions, dont les suivantes :

- lancement d'un appel à la participation à un groupe de travail et de consultation en matière de santé globale, dont l'un des mandats est notamment d'identifier des mesures visant à faciliter l'intégration des personnes handicapées;
- diffusion de capsules d'information lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) et de la Journée internationale des personnes handicapées;
- promotion active auprès des gestionnaires du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH);
- poursuite de la campagne d'information sur la procédure d'évacuation d'urgence et maintien du nombre requis d'accompagnateurs sur les étages afin qu'ils puissent venir en aide aux personnes handicapées, si une évacuation devait survenir;
- effort continu de la Direction des communications et des affaires publiques afin de rendre accessible l'ensemble des documents disponibles tant sur l'intranet du Ministère que sur le site institutionnel en considérant les besoins des personnes atteintes d'un handicap;
- même si aucune plainte n'a été reçue quant aux facilités d'accès, que ce soit pour le siège ou les représentations du Québec à l'étranger, poursuite de la réalisation des actions en tenant compte de la situation des citoyens et des personnes handicapées qui y travaillent ou qui souhaitent accéder aux services rendus;
- sur le plan de la gestion des engagements au Programme des engagements gouvernementaux, le MRIF a coordonné les travaux visant à ce que le Québec se déclare lié au Protocole facultatif se rapportant à la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Une analyse d'opportunité politique et de conformité juridique, coordonnée par le MRIF et sa direction des affaires juridiques, a été complétée par 11 ministères et organismes concernés par l'objet du Protocole facultatif. Le 15 août 2018, le gouvernement du Québec s'est ainsi déclaré lié à ce Protocole facultatif par décret, ce dernier est entré en vigueur le 3 décembre 2018, journée où le Canada y a adhéré. Le MRIF a également coordonné la réponse du gouvernement du Québec à la demande du Haut-Commissariat aux Droits de l'homme des Nations Unies concernant son étude de l'article 26 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

BILAN DÉTAILLÉ DES MESURES PRISES AU COURS DE 2018-2019

En matière de « sensibilisation »				
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats
Groupe de travail, plan d'action et activités de sensibilisation				
La connaissance du personnel du MRIF au vécu et à la réalité des personnes handicapées est limitée.	Poursuivre les actions du MRIF afin d'informer et de sensibiliser son personnel et les organismes partenaires à la réalité des personnes handicapées.	Formation d'un groupe de travail fonctionnel	Groupe formé	Reporté
		Adoption et diffusion dans l'intranet du plan d'action	Plan d'action adopté et diffusé	Réalisé
		Progression du taux de consultation du plan d'action sur l'intranet par les employés du MRIF	33 % plus de consultations que la période précédente	Reporté
		Nombre d'activités de sensibilisation à l'occasion de la SQPH	Au moins une activité de sensibilisation	Reporté
		Nombre de capsules d'information et de sensibilisation du personnel diffusées dans l'intranet	Au moins deux capsules diffusées dans l'intranet, notamment lors de la SQPH et de la journée internationale, le 3 décembre	Réalisé

En matière « d'intégration »				
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats
Embauche et gestion des ressources humaines				
<p>Au 1^{er} avril 2019, le degré de représentativité des personnes handicapées au regard de l'effectif du MRIF était de 1,4 %, alors que la cible à atteindre est de 2 %.</p>	<p>Accroître la représentativité des personnes handicapées par l'entremise de mesures favorisant l'embauche et le maintien en emploi, notamment par la présentation prioritaire, au moment de la dotation, des candidatures de personnes handicapées qualifiées.</p>	<p>Nombre de personnes handicapées embauchées</p>	<p>Au moins une personne handicapée embauchée</p>	<p>Reporté</p>
		<p>Taux de représentativité des personnes handicapées au MRIF</p>	<p>2 % de personnes handicapées dans l'effectif du MRIF</p>	
	<p>Informer et promouvoir le PDHEIPH¹ auprès des gestionnaires</p>	<p>Nombre d'actions de promotion réalisées</p>	<p>Au moins une action de promotion</p>	

¹ Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

Intégration à l'emploi				
Les équipes de travail et les gestionnaires connaissent peu ou pas les ressources ainsi que les mesures qui pourraient être mises en place pour accueillir les personnes handicapées et favoriser leur intégration.	Accroître la connaissance des employés et des gestionnaires par rapport aux adaptations et accommodements possibles en lien avec l'arrivée d'une personne handicapée dans un milieu de travail.	Informar tous les nouveaux employés sur l'existence du plan d'action ainsi que sur les mesures qui en découlent.	Information transmise lors de l'ensemble des rencontres d'accueil de nouveaux employés.	Reporté

En matière « d’accessibilité »				
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats
Accès aux lieux				
Les procédures d’urgence et d’évacuation de l’édifice du MRIF spécifiques aux personnes handicapées ne sont pas connues par les employés.	Informer l’ensemble des membres des équipes de secouristes et des mesures d’urgence sur les procédures et le rôle de la personne accompagnatrice de personnes handicapées lors de l’évacuation.	Rencontre des équipes	Tous les membres rencontrés	Réalisé
		Identification des personnes accompagnatrice pour les membres de l’équipe des mesures d’urgence	Information transmise aux équipes	Réalisé

Accès à l'information

<p>L'information, les documents Web et les services du MRIF ne sont pas tous adaptés et faciles d'accès aux citoyens et aux personnes handicapées qui travaillent au Ministère (art.26.5 de la Loi).</p>	<p>S'assurer de la conformité au standard sur l'accessibilité de toute l'information et de tous les documents Web (intranet et Internet).</p>	<p>Nombre de publications et de documents accessibles</p>	<p>Plan d'action effectué en vue de rendre 100 % des documents PDF téléchargeables rendus accessibles tant sur le site Internet du MRIF que sur l'intranet des employés, d'ici le 31 mars 2020.</p>	Reporté
			<p>Plan d'action effectué en vue de rendre 100 % des documents Word, Excel et PowerPoint convertis en PDF accessibles tant sur le site Internet du MRIF que sur l'intranet des employés d'ici le 31 mars 2020.</p>	Reporté

En matière « d'autonomie »				
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats
Équipement et matériel				
L'accessibilité aux outils et à l'équipement utilisé dans les bureaux n'est pas entièrement adaptée aux personnes handicapées.	Informer le personnel sur les mesures possibles et les aviser qu'ils peuvent communiquer avec la personne responsable de l'ergonomie afin que celle-ci puisse évaluer leurs besoins spécifiques et mettre en place des mesures, s'il y a lieu.	Information présente sur le site intranet du MRIF	Demande acheminée adéquatement, s'il y a lieu	Réalisé
	Assurer la gestion et le suivi d'une demande spécifique d'adaptation d'une personne handicapée.	Nombre d'interventions réalisées	Au moins une intervention réalisée	Ne s'applique pas

Biens et services				
<p>Les biens et les services acquis et loués ne tiennent pas toujours compte de leur accessibilité aux personnes handicapées (article 61.3 de la Loi).</p>	<p>Informer les responsables de l’approvisionnement et de la gestion immobilière sur l’approvisionnement accessible.</p>	<p>Séance d’information</p>	<p>Au moins 2 employés informés</p>	<p>Reporté</p>
	<p>Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l’achat et de la location des biens et des services.</p>	<p>Nombre de biens et de services répondant aux exigences de la Loi</p>	<p>100 % des biens et des services respectent la Loi</p>	<p>Reporté</p>

En matière de « respect des droits »				
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats
Gestion des droits – Identification systématique des obstacles				
Les services du Ministère ne répondent pas toujours aux besoins des citoyens et des personnes handicapées qui travaillent au MRIF.	Tenir compte de la situation des citoyens qui utilisent les services du MRIF.	Nombre de plaintes	100 % des plaintes reçues et traitées	Réalisé
	Tenir compte de la situation des personnes handicapées qui travaillent aux MRIF.	Nombre de plaintes	100 % des plaintes reçues et traitées	Réalisé

En matière de « respect des engagements »				
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Résultats
Gestion des engagements				
Le MRIF n'est pas suffisamment impliqué dans la réalisation du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) qui vise à favoriser la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> .	Favoriser la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations unies.	Nombre de partenariats et d'échanges favorisés	Au moins un partenariat ou un échange	Réalisé

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2021

En matière de « sensibilisation »					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
Groupe de travail, plan d'action et activités de sensibilisation					
La connaissance du personnel du MRIF au vécu et à la réalité des personnes handicapées est limitée.	Poursuivre les actions du MRIF afin d'informer et de sensibiliser son personnel et les organismes partenaires à la réalité des personnes handicapées.	Adoption et diffusion dans l'intranet du plan d'action	Plan d'action adopté et diffusé	Mars 2020	DRH
		Progression du taux de consultation du plan d'action sur l'intranet par les employés du MRIF	Plan dans la liste des 100 documents les plus consultés dans l'Intranet	31 mars 2020	DRH, Direction des Communications et affaires publiques (DCAP)
		Nombre d'activités de sensibilisation à l'occasion de la SQPH	Au moins une activité de sensibilisation	Annuellement	DRH, DCAP
		Nombre de capsules d'information et de sensibilisation du personnel diffusées dans l'intranet	Au moins deux capsules diffusées dans l'intranet, notamment lors de la SQPH et de la journée internationale, le 3 décembre	Annuellement (juin et décembre)	DRH, DCAP
		Séance de travail avec l'OPHQ et le groupe	Séance réalisée avant la production du bilan du Plan d'action pour l'année 2020-2021	Novembre 2020	DRH

En matière « d'intégration »					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
Embauche et gestion des ressources humaines					
Au 1 ^{er} avril 2019, le degré de représentativité des personnes handicapées au regard de l'effectif du MRIF était moindre que la cible à atteindre de 2 %.	Accroître la représentativité des personnes handicapées par l'entremise de mesures favorisant l'embauche et le maintien en emploi, notamment par la présentation prioritaire, au moment de la dotation, des candidatures de personnes handicapées qualifiées.	Nombre de personnes handicapées embauchées	Au moins une personne handicapée embauchée	31 mars 2021	DRH
		Taux de représentativité des personnes handicapées au MRIF	2 % de personnes handicapées dans l'effectif du MRIF		
	Informer et promouvoir le PDHEIPH auprès des gestionnaires	Nombre d'actions de promotion réalisées	Au moins une action de promotion	Annuellement	DRH

Intégration à l'emploi					
Les équipes de travail et les gestionnaires connaissent peu ou pas les ressources ainsi que les mesures qui pourraient être mises en place pour accueillir les personnes handicapées et favoriser leur intégration.	Accroître la connaissance des employés et des gestionnaires par rapport aux adaptations et accommodements possibles en lien avec l'arrivée d'une personne handicapée dans un milieu de travail.	Informé tous les nouveaux employés sur l'existence du plan d'action ainsi que sur les mesures qui en découlent.	Ajouter le lien dans la page d'accueil des nouveaux employés sur l'intranet.	31 mars 2020	DRH

En matière « d’accessibilité »					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
Accès aux lieux					
Les procédures d’urgence et d’évacuation de l’édifice du MRIF spécifiques aux personnes handicapées ne sont pas connues par les employés.	Informier l’ensemble des membres des équipes de secouristes et des mesures d’urgence sur les procédures et le rôle de la personne accompagnatrice de personnes handicapées lors de l’évacuation.	Rencontre des équipes	Tous les membres rencontrés	Annuellement	Direction de la Gestion immobilière, patrimoine corporatif et de la sécurité. (DGIPCS)
	S’assurer de gérer le roulement de personnel chez les accompagnateurs afin d’assurer la présence de ceux-ci en tout temps.	Nombre d’accompagnateurs	1 accompagnateur par personne handicapée	Annuellement	Direction de la Gestion immobilière, patrimoine corporatif et de la sécurité. (DGIPCS)

Accès à l'information					
L'information, les documents Web et les services du MRIF ne sont pas tous adaptés et faciles d'accès aux citoyens et aux personnes handicapées qui travaillent au Ministère (art.26.5 de la Loi).	S'assurer de la conformité au standard sur l'accessibilité de toute l'information et de tous les documents Web (intranet et Internet).	Nombre de publications et de documents accessibles	Plan d'action effectué en vue de rendre 100 % des documents PDF téléchargeables rendus accessibles tant sur le site Internet du MRIF que sur l'intranet des employés.	31 mars 2021	DCAP
			Plan d'action effectué en vue de rendre 100 % des documents Word, Excel et PowerPoint convertis en PDF accessibles tant sur le site Internet du MRIF que sur l'intranet des employés.	31 Mars 2021	DCAP

En matière « d'autonomie »					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
Équipement et matériel					
L'accessibilité aux outils et à l'équipement utilisé dans les bureaux n'est pas entièrement adaptée aux personnes handicapées.	Informer le personnel sur les mesures possibles et les aviser qu'ils peuvent communiquer avec la personne responsable de l'ergonomie afin que celle-ci puisse évaluer leurs besoins spécifiques et mettre en place des mesures, s'il y a lieu.	Information présente sur le site intranet du MRIF	Demande acheminée adéquatement, s'il y a lieu	En continu	DRH, DCAP
	Assurer la gestion et le suivi d'une demande spécifique d'adaptation d'une personne handicapée.	Nombre d'interventions réalisées	Au moins une intervention réalisée	En continu	DRH

Biens et services					
Les biens et les services acquis et loués ne tiennent pas toujours compte de l'accessibilité aux personnes handicapées (article 61.3 de la Loi).	Informer les responsables de l'approvisionnement et de la gestion immobilière sur l'approvisionnement accessible.	Séance d'information	Au moins 2 employés informés	Juin 2020	DRH
	Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors de l'achat et de la location des biens et des services.	Nombre de biens et de services répondant aux exigences de la Loi	100 % des biens et services respectent la Loi	31 mars 2021	Direction de la Gestion immobilière, du patrimoine corporatif et de la sécurité (DGIPCS) et Direction des ressources financières et contractuelles (DRFC)

En matière de « respect des droits »					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
Gestion des droits – Identification systématique des obstacles					
Les services du Ministère ne répondent pas toujours aux besoins des citoyens et des personnes handicapées qui travaillent au MRIF.	Tenir compte de la situation des citoyens qui utilisent les services du MRIF.	Nombre de plaintes	100 % des plaintes reçues et traitées	Annuellement	DRH, Secrétariat général et performance
	Tenir compte de la situation des personnes handicapées qui travaillent aux MRIF.	Nombre de plaintes	100 % des plaintes reçues et traitées	Annuellement	DRH

En matière de « respect des engagements »					
Obstacles	Actions	Indicateurs	Cibles	Échéanciers	Responsables
Gestion des engagements					
Le MRIF n'est pas suffisamment impliqué dans la réalisation du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) qui vise à favoriser la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> .	Favoriser la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations unies.	Nombre de partenariats et d'échanges favorisés	Au moins un partenariat ou un échange	31 mars 2019	Direction des organisations et des forums internationaux (DOFI).



LA PERSONNE RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Conformément à l'article 61.4 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), le MRIF désigne à titre de coordonnatrice des services et du plan d'action à l'égard des personnes handicapées :

Madame Marie-Julie Bédard
Conseillère en développement organisationnel
Direction des ressources humaines
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5R9
Courriel : marie-julie.bedard@mri.gouv.qc.ca