

**AVIS SUR L'ACCOMPAGNEMENT
DES MILIEUX DE TRAVAIL
EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE
RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI
DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Cette publication comprend la **version intégrale** de cet Avis.

En complément, pour consulter :

. les **Annexes**;
. et/ou les **Faits saillants (employeurs/syndicats)** et **Infographies (employeurs/syndicats)** s'y rapportant,
veuillez cliquer sur :

<https://ccpersonneshandicapees.com/nos-publications/avis/>

AVIS

L'ACCOMPAGNEMENT DES MILIEUX DE TRAVAIL EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

TABLE DES MATIÈRES

CONTRIBUTION.....	4
PRINCIPAUX ACRONYMES	5
INTRODUCTION	6
2 LA MAIN-D'ŒUVRE HANDICAPÉE : PRÉSENCE DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL, BASSIN ET AVANTAGES.....	6
2.1 Présence de la main-d'œuvre handicapée dans le marché du travail	6
2.1.1 Dans les trois grands secteurs d'emploi : public/parapublic, privé, de l'économie sociale et de l'action communautaire	7
2.1.2 Selon les secteurs d'activité économiques.....	9
2.1.3 Selon les tailles des organismes	10
2.1.4 Selon la syndicalisation des organismes.....	11
2.1.5 Selon l'assujettissement des organismes à un programme d'accès à l'égalité (PAE) ..	11
2.1.6 Selon le milieu : adapté ou régulier.....	11
2.1.7 Limites des données disponibles.....	12
2.2 Bassin potentiel de main-d'œuvre handicapée	12
2.2.1 Parmi les jeunes.....	13
2.2.2 Parmi les personnes immigrantes	15
2.2.3 Parmi les personnes de 15 à 64 ans	15
2.2.4 Parmi les personnes de 65 ans ou plus	16
2.2.5 Parmi les chômeurs	17
2.2.6 Parmi les prestataires de l'aide sociale ou de la solidarité sociale	18
2.2.7 Parmi les personnes en emploi qui deviennent handicapées.....	18
2.3 Différents avantages de la main-d'œuvre handicapée	19
2.3.1 Avantages légaux et sociaux.....	20
2.3.2 Impacts économiques possibles de milieux de travail et d'environnements plus accessibles	20
2.3.3 « Business Case » en faveur des personnes handicapées.....	21
2.4 En résumé.....	22

3	LE POINT DE VUE DES MILIEUX DE TRAVAIL SUR LES OBSTACLES ET FACILITATEURS EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES. BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉCOULANT	23
3.1	Les obstacles selon les employeurs et les syndicats en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées.....	23
3.2	Les besoins d'accompagnement en découlant	30
3.3	Les facilitateurs selon les employeurs et les syndicats en matière d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées.....	34
3.4	En résumé.....	38
4	L'OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES/AUX MILIEUX DE TRAVAIL EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES : DESCRIPTION, UTILISATION ET ÉVALUATION	39
4.1	Les acteurs qui offrent des services d'accompagnement aux entreprises	39
4.2	Description de l'offre de services existante	41
4.3	Utilisation de l'offre de services existante	47
4.4	Évaluation de l'offre de services existante.....	50
4.5	En résumé.....	54
5	RECOMMANDATIONS.....	55
5.1	Présentation des recommandations en lien avec... ..	55
5.1.1	Besoins des milieux de travail liés à la présence de stéréotypes/préjugés et appréhensions à l'égard des personnes handicapées.....	55
5.1.2	Besoins des milieux de travail liés à l'information, l'orientation et la référence.	58
5.1.3	Besoins des milieux de travail liés à l'analyse de la situation et à l'identification des besoins	60
5.1.4	Besoins des milieux de travail liés aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines.....	61
	DEUX RECOMMANDATIONS D'ORDRE TRANSVERSAL	63
5.1.5	Besoins des milieux de travail liés à l'acquisition du personnel (recrutement/sélection/accueil)	66
5.1.6	Besoins des milieux de travail liés au développement du personnel.....	70
5.1.7	Besoins des milieux de travail liés à la fidélisation du personnel.....	71
5.2	EN RÉSUMÉ.....	73
	CONCLUSION	74
	ANNEXES (À PART).....	75

CONTRIBUTION

- Recherche, analyse et rédaction : Pascale Chanoux, coordonnatrice du CCPH.

- Orientations et suivi tout au long de la production de l'Avis : les membres du Comité Avis 2018-2019, soit :
 - Amélie Duranleau (PDC) - jusqu'en septembre 2018-;
 - Isabelle-Line Hurtubise (CSQ) - à compter de novembre 2018-;
 - Raymond Gouin (CQEA);
 - Et Isabelle Senneville (ROSEPH).

- Discussion et adoption des recommandations : l'ensemble des membres du Comité.

- Nous tenons également à remercier sincèrement :
 - la dizaine de personnes-ressources rencontrées « représentant » des prestataires de services, des employeurs ou des syndicats.
 - et tous les autres acteurs et actrices, qui de près ou de loin, ont alimenté par leurs données ou leurs points de vue cet Avis.

PRINCIPAUX ACRONYMES

- **CCPH** Comité consultatif Personnes handicapées
- **CDPDJ** Commission des Droits de la Personne et des Droits de la Jeunesse
- **C.I.T.** Contrat d'intégration au travail
- **CRHA** Ordre des conseillers en ressources humaines agréés
- **CRISPESH** Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap
- **CSMO** Comité sectoriel de main-d'œuvre
- **CNESST** Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
- **CQEA** Conseil québécois des entreprises adaptées
- **CPMT** Commission des partenaires du marché du travail
- **CPQ** Conseil du patronat du Québec
- **CRPMT** Conseil régional des partenaires du marché du travail
- **EA** Entreprise adaptée
- **ECI** Enquête canadienne sur l'incapacité
- **EQ** Emploi-Québec
- **FTQ** Fédération des travailleuses et travailleurs du Québec
- **MEES** Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- **MSSS** Ministère de la Santé et des Services sociaux
- **MTESS** Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- **OPHQ** Office des Personnes handicapées du Québec
- **P.A.M.T.** Programme d'apprentissage en milieu de travail
- **PH** Personnes handicapées
- **PDC** Prêts, disponibles et capables
- **PME** Petites et moyennes entreprises
- **P.S.E.A.** Programme de subventions aux entreprises adaptées
- **R.C.M.O.** Reconnaissance des compétences
- **ROSEPH** Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées
- **SAAQ** Société de l'assurance automobile du Québec
- **S.A.E. Groupe 4 ou Groupe 7** Service d'aide aux individus Groupe 4 ou Groupe 7
- **SCT** Secrétariat du Conseil du Trésor
- **S.N.M.O.** Stratégie nationale Main-d'œuvre
- **S/P/M** Services/Programmes/Mesures
- **SSMO-PH** Service spécialisé de main-d'œuvre - Personnes handicapées
- **T.E.V.A.** Transition École Vie active

INTRODUCTION

Dans le contexte de rareté de main-d'œuvre qui caractérise notre époque et qui est là pour durer, il semblait urgent et prioritaire pour les membres du Comité consultatif Personnes handicapées d'adopter le point de vue de l'autre acteur principal, hormis la personne handicapée elle-même, concerné par l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, qui est nul autre que le milieu de travail, celui-ci étant constitué de l'employeur et du syndicat, dans les milieux syndiqués.

Considérer les besoins de ces deux acteurs, c'est aussi adresser d'une façon plus importante qu'en partant uniquement du point de vue des personnes handicapées les obstacles d'ordre systémique et donc au bout du compte, émettre des propositions de « solutions » qui se veulent plus structurantes.

Cet avis comprend donc deux grandes parties, une partie « État de situation et diagnostic » et une partie « Recommandations » qui en découle.

La première grande partie est sous-divisée en trois sous-parties qui traitent principalement d'une part des besoins tant quantitatifs (Partie 2) que qualitatifs (Partie 3 et son annexe) des milieux de travail que d'autre part, de l'offre de services existante en matière d'accompagnement des entreprises. Cette offre est ainsi décrite et analysée dans la Partie 4 et ses annexes.

La seconde grande partie qui constitue le « cœur » de l'avis (Partie 5) est surtout basée sur les constats qui ressortent de cet état de situation et diagnostic.

2 LA MAIN-D'ŒUVRE HANDICAPÉE¹ : PRÉSENCE DANS LE MARCHÉ DU TRAVAIL, BASSIN ET AVANTAGES

Cette première partie va aborder sous l'angle essentiellement statistique tant la question de la représentation de la main-d'œuvre handicapée sur le marché du travail que celle du potentiel de travailleuses et travailleurs que constitue ce bassin de personnes. Un dernier chapitre plus qualitatif exposera quelques éléments d'un « business-case » en faveur de l'insertion en emploi de cette main-d'œuvre.

2.1 Présence de la main-d'œuvre handicapée dans le marché du travail

Dans un premier temps, pour évaluer quantitativement l'ampleur des besoins des milieux de travail en matière d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées (PH) :

- nous nous sommes interrogés sur la part de la main-d'œuvre handicapée dans les différents milieux (combien ou quel pourcentage de personnes handicapées tel ou tel milieu emploie-t-il?);

¹ Ce terme exclut les personnes handicapées travaillant sur des plateaux de travail, bénéficiant de stages de travail, etc. car bien qu'en situation d'emploi, ces personnes n'ont pas un statut d'employé.

- nous nous sommes demandé si certains d'entre eux accueilleraient plus de PH que d'autres;
- et le cas échéant, s'il y avait des liens à faire avec les caractéristiques de ces milieux.

Ces chiffres devraient aussi permettre de voir s'il faut prioriser tel ou tel milieu en termes d'accompagnement.

2.1.1 Dans les trois grands secteurs d'emploi : public/parapublic, privé, de l'économie sociale et de l'action communautaire

→ Présence de la main-d'œuvre handicapée dans le secteur public et parapublic

- En ce qui a trait à la fonction publique du Québec² :

À retenir particulièrement

→ En mars 2018³, 1,4 % de l'effectif régulier est constitué de PH. Ce pourcentage a très peu oscillé au cours des cinq dernières années⁴.

Ce taux est de 1,2 % dans l'effectif étudiant et de 1,1 % dans l'effectif stagiaire. *On peut noter que ces deux taux sont au moins dix fois inférieurs à ceux du groupe cible des communautés culturelles.*

- Pour ce qui est des organismes publics assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi⁵ :

À retenir particulièrement

→ En 2017⁶, 1 % en moyenne de l'effectif des organismes publics des différents réseaux était constitué de PH, alors que leur taux de disponibilité⁷ était estimé par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) à trois fois supérieur (en d'autres termes, il manquerait près de 20 000 employés handicapés dans les organismes publics). Le même constat était énoncé dans le rapport triennal 2013-2016⁸.

² La fonction publique du Québec regroupe vingt ministères et une soixantaine d'organismes.

³ Secrétariat du Conseil du trésor. (2018). L'effectif de la fonction publique du Québec 2017-2018. Nombre de personnes à la fin de l'exercice financier entre mars 2014 et mars 2018. Page 22.

Il y a quelques années, la cible de représentativité des personnes handicapées était fixée à 2 % du personnel régulier.

⁴ Voir ci-dessus.

⁵ En vigueur depuis le 1er avril 2001, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics vise les organismes qui emploient 100 personnes ou plus. Il faut noter que le groupe des PH n'a été ajouté à la Loi que le 17 décembre 2005. Au 31 mars 2016, 330 organismes appartenant à différents réseaux (ex. commission scolaire, municipalité, établissement de santé et services sociaux) étaient assujettis à cette Loi.

⁶ CDPDJ. (2018). Compilation pour l'ensemble des réseaux, par groupes visés au 31 décembre 2017. 1 page.

Il faut noter que les données présentées ne sont présentement disponibles qu'à l'interne de la CDPDJ. Elles ne sont pas publiques et ne le seront officiellement, qu'en décembre 2019 (après vérification), lors de la parution du nouveau rapport triennal 2016-2019.

⁷ Le taux de disponibilité détermine quelles sont, dans les « zones appropriées de recrutement » (province, régions, villes) les proportions des personnes handicapées qui sont considérées comme compétentes pour chaque type d'emploi ou aptes à le devenir dans un délai raisonnable (CDPDJ, 2011, page 23).

⁸ CDPDJ. (2016). Rapport triennal 2013-2016. Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Pages 20-39.

Les résultats sont détaillés pour chacun des 330 organismes publics, selon la RMR de Montréal et à l'extérieur de cette RMR.

→ La même compilation ci-dessous faite par la CDPDJ au 31 décembre 2017 présente aussi des données réseau par réseau⁹.

Réseau	2017			Objectif		
	Effectif total	Représentation (R)		Taux de dispo	Sous-représentation	
Commissions scolaires	154 148	1%	1 849	4%	↑ 3 %	4 533
Inst. enseignement privées primaires et secondaires	5 013	1 %	72	5 %	↑ 3 %	159
Collèges privés	1 515	1 %	18	4 %	↑ 3 %	49
Cégeps	24 888	1 %	332	4 %	↑ 3 %	698
Universités	33 019	1 %	392	4 %	↑ 3 %	1 053
Sociétés d'État (Hydro-Québec incluse)	59 786	1 %	754	4 %	↑ 3 %	1 813
Municipalités	42 528	1 %	617	5 %	↑ 3 %	1 403
Sociétés de transport (ST Trois-Rivières et Lévis à venir)	4 569	2 %	75	5 %	↑ 4 %	160
Régies intermunicipales de police (2018)	169	0 %	0	2 %	↑ 2 %	3
Sûreté du Québec	66	12 %	8	14 %	↑ 2 %	1
Réseau de la santé et des services sociaux	245 787	1 %	2 067	5 %	↑ 4 %	9 607
Grand total	571 488	1 %	6 184	-	↑ 3 %	19 479

Il faut noter que la Sûreté du Québec se démarque des autres réseaux avec un taux de disponibilité de 14 % et une représentation de 12%. Les sociétés de transport et le Réseau de la santé et des services sociaux représentent les réseaux où la sous-représentation est la plus forte.

→ La CDPDJ dispose également de chiffres datant de 2008 qui présentent la sous-représentation au sein de chaque organisme public (sauf pour ceux du Réseau de la santé) par catégorie professionnelle de l'équité en matière d'emploi (CPEME)¹⁰ : par exemple, pour les cadres supérieurs, contremaîtres, personnel de bureau, etc.

→ Présence de la main-d'œuvre handicapée dans le secteur privé

À retenir particulièrement

Aucune donnée globale ne semble disponible pour connaître la part de la main-d'œuvre handicapée dans le secteur privé.

⁹ Pour les fins du calcul des résultats, la Commission a pris comme décision de ne pas tenir compte des effectifs des emplois dont le code CNP figure parmi les suivants: 6261 (policiers, policières), 6262 (pompiers, pompières), 3234 (ambulanciers, ambulancières), 7411 (conducteurs, conductrices de camions), 7412 (conducteurs, conductrices d'autobus et opérateurs, opératrices de métro et autres transports en commun), 7421 (conducteurs, conductrices d'équipement lourd) et 7422 (conducteurs, conductrices de machinerie d'entretien public).

¹⁰ Les types de CPEME présents pouvant être différents d'un organisme public à l'autre, il n'y a pas de compilation par réseau. Mais ces chiffres très détaillés pourraient être intéressants à exploiter dans le cadre de travaux plus poussés du CCPH sur l'accès au secteur public et parapublic des PH.

Cependant, les deux sources suivantes apportent quelques indices :

- dans un sondage téléphonique réalisé par le Conseil du Patronat du Québec (CPQ) en 2016¹¹ auprès de 300 employeurs québécois d'entreprises privées (de tailles et dans des secteurs d'activité variés) comptant 10 employés ou plus, il ressort que seule une entreprise sur dix emploie des personnes handicapées, mais que cette proportion est significativement supérieure chez les moyennes et grandes entreprises.
- dans son dernier rapport annuel¹² sur le secteur privé sous réglementation fédérale, Emploi et Développement social Canada note pour le Québec une représentation de 2,1 % des personnes handicapées parmi les salariés en 2016, sachant que la disponibilité est de 3 % en 2012. Ce taux était respectivement de 1,1 % en 1987 et de 1,8 % en 2015.

→ Présence de la main-d'œuvre handicapée dans le secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire

À retenir particulièrement

L'enquête 2015 menée par le Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale et action communautaire¹³ (CSMO-ÉSAC) auprès plus d'un millier d'organisations de son secteur nous apprend que :

- 14 % des organisations (toutes confondues) comptent au nombre de leurs employés-es une ou plusieurs personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- les entreprises d'économie sociale se démarquent en affichant un taux plus élevé de membres du personnel ayant des limitations fonctionnelles puisqu'il est de 20 % (contre 13 % pour les organismes communautaires et 12 % pour les regroupements).

2.1.2 Selon les secteurs d'activité économiques

À retenir particulièrement

Aucune donnée ne semble disponible pour nous permettre de connaître la part de la main-d'œuvre handicapée dans chacun des secteurs d'activité économique (par exemple selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord ou SCIAN).

Cependant, certaines sources nous donnent :

- au Québec, la répartition des personnes en emploi avec incapacité (vs sans incapacité) selon le secteur d'activité¹⁴. Il faut noter que les personnes avec incapacité sont surreprésentées dans certains secteurs d'activité. Dans plusieurs de ces derniers, cette surreprésentation s'explique au moins en partie par la proportion relativement élevée des personnes âgées de 55 à 64 ans dans la main-d'œuvre, sachant que le taux d'incapacité augmente avec l'âge.

¹¹ CPQ. (2016). Sondage auprès des employeurs québécois. Page 21.

¹² Emploi et Développement social Canada. (2018). Loi sur l'équité en matière d'emploi. Rapport annuel de 2017. Page 43.

Le secteur privé sous réglementation fédérale est constitué des services bancaires et financiers, des communications, des transports et autres.

¹³ CSMO-ÉSAC. (2016). Les repères en économie sociale et en action communautaire. Panorama du secteur et de sa main- d'œuvre. Édition 2015. Page 34.

¹⁴ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Direction de la recherche et de l'analyse prospective. (2006). Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Les personnes avec incapacité et le marché du travail. Pages 37-38.

- pour le Canada, la répartition des hommes et des femmes avec incapacité (vs sans incapacité) selon le secteur d'activité, croisée avec la sévérité des incapacités¹⁵. Même si les femmes en général ne sont pas réparties de la même façon que les hommes au sein des industries, il faut noter que les femmes avec une incapacité sévère ou très sévère sont cependant concentrées/surreprésentées dans les mêmes industries que leurs vis-à-vis masculins, soit le commerce de détail et les services d'hébergement et de restauration.

Nous avons tenté de compléter ces quelques données en interpellant systématiquement les 29 comités sectoriels de main-d'œuvre (CSMO), car ils dressent régulièrement des portraits de leur main-d'œuvre, mais seul le CSMO-ÉSAC a commencé à collecter des données sur la présence des PH dans son secteur et nous a donc fourni quelques chiffres. Mais plusieurs comités sectoriels seraient prêts à le faire dans le futur. Par ailleurs, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) nous a fait parvenir des données qui viennent d'être publiées par RH Tourisme Canada¹⁶.

2.1.3 Selon les tailles des organismes

À retenir particulièrement

Aucune donnée ne semble disponible si l'on veut connaître la part de la main-d'œuvre handicapée pour chaque taille d'entreprises (par exemple, pour les entreprises de moins de 20 employés, celles de 20 à 99 employés, etc.).

Nous disposons cependant pour le Québec de la répartition des personnes avec incapacité en emploi (de 15 à 64 ans) selon quatre grandes tailles d'entreprise¹⁷.

- 61 % des personnes avec incapacité en emploi travaillent dans une entreprise de moins de 100 employés
- Presque la moitié de ces dernières travaillent dans une entreprise de moins de 20 employés.

Rappelons par ailleurs que dans le sondage du CPQ évoqué plus haut, il est indiqué, sans qu'il y ait de détails, que la proportion des personnes handicapées est significativement supérieure chez les moyennes et grandes entreprises participantes. Étant donné la nature différente des données, il est difficile de dire si ces données semblent contradictoires avec celles présentées juste au-dessus.

¹⁵ Statistique Canada. (2014). Regards sur la société canadienne. Les personnes avec incapacité et l'emploi. Pages 6-7.

¹⁶ Basées sur l'Enquête nationale des ménages, ces données indiquent qu'il y a 23,7 % de « Population avec difficultés ou conditions à long terme » (à faire certaines activités de la vie quotidienne et qui durent depuis six mois) dans le tourisme au Québec contre 23,3 % pour l'ensemble de la main d'œuvre du Québec. Il faut noter que cette définition de la population handicapée diffère de celle de « personne handicapée » retenue dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

<http://tourismhr.ca/tourism-employs-people-in-every-province-and-territory/>

¹⁷ Office des personnes handicapées du Québec. (OPHQ) (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Activité sur le marché du travail. Volume 8. Page 20.

2.1.4 Selon la syndicalisation des organismes

À retenir particulièrement

Il ne semble pas y avoir de donnée disponible comparant la part de la main-d'œuvre handicapée dans les milieux de travail syndiqués et non syndiqués.

Il existe cependant des données sur le taux de syndicalisation :

- des personnes avec incapacité en emploi (vs celles sans incapacité) de 16 à 64 ans, selon l'âge et le sexe¹⁸. Il faut noter que ce taux est plus élevé chez les femmes avec incapacité que chez celles sans incapacité.
- des personnes avec incapacité en emploi de 15 à 64 ans selon certaines caractéristiques (sexe, âge et gravité de l'incapacité)¹⁹. Les personnes ayant une incapacité très grave sont les moins syndiquées.

Des deux sources précédemment citées, il ressort qu'au sein des PH, le taux de syndicalisation est moins élevé chez les femmes, les plus jeunes et les plus âgés.

2.1.5 Selon l'assujettissement des organismes à un programme d'accès à l'égalité (PAE)

À retenir particulièrement

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) indique qu'il n'y a pas de donnée comparant la part de la main-d'œuvre handicapée dans les organismes assujettis à un programme d'accès à l'égalité et celle dans les organismes qui ne le sont pas.

2.1.6 Selon le milieu : adapté ou régulier

À retenir particulièrement

Dans le secteur des entreprises adaptées²⁰, une compilation faite au 31 mars 2018 indique que sur l'ensemble de ce réseau, 76 % de la main-d'œuvre est constituée de personnes handicapées. Il est intéressant de constater que ce chiffre dépasse le minimum de 60 % de main-d'œuvre de personnes handicapées, exigé des entreprises adaptées pour l'obtention de leur accréditation.

Finalement, la comparaison milieu adapté/milieu régulier n'est ni possible ni pertinent étant donné l'absence de chiffre global pour le milieu régulier, mais surtout le très faible nombre d'entreprises adaptées par rapport à celles qui ne le sont pas.

¹⁸ Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Direction de la recherche et de l'analyse prospective. (2006). Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Les personnes avec incapacité et le marché du travail. Pages 41 et 42.

¹⁹ Office des personnes handicapées du Québec. (OPHQ) (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Activité sur le marché du travail. Volume 8. Page 19.

²⁰ Les 40 entreprises adaptées sont des entreprises d'économie sociale créant et maintenant des emplois de qualité dans un environnement de travail adapté pour les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles. Elles sont accréditées par Emploi-Québec et reçoivent des subventions pour compenser l'écart de productivité en raison de l'emploi de personnes vivant avec des limitations.

2.1.7 Limites des données disponibles.

À l'issue de ce chapitre, nous souhaitons :

- disposer d'un portrait global de la part de la main-d'œuvre handicapée dans les différents milieux de travail;
- pouvoir en évaluer la représentation et la sous-représentation;
- et comparer les milieux de travail entre eux, selon des caractéristiques qui nous semblaient pertinentes.

À l'heure actuelle, aucune source unique n'adopte cette entrée par les milieux de travail. Notamment, dans l'Enquête canadienne sur l'incapacité de Statistique Canada qui est la source la plus récente (2012) et celle souvent utilisée par les différents acteurs, l'entrée se fait en partant des personnes avec incapacité, même s'il y a des éléments indirects sur certaines caractéristiques des milieux de travail pour celles qui sont en emploi.

Hormis pour la fonction publique du Québec, pour les organismes publics assujettis à un PAE et pour les entreprises adaptées assujetties à un certain quota minimum de personnes handicapées, nous n'avons aucune idée de la représentation et de la sous-représentation des personnes handicapées dans les différents milieux de travail. Cette absence de donnée est problématique pour le CCPH qui a besoin de savoir de façon détaillée qui (par exemple, en termes de secteur d'activité ou de taille d'entreprise), au sein du marché du travail, doit faire des efforts de représentativité et de quel ordre. Le comité consultatif devrait aussi pouvoir indiquer les priorités d'intervention en matière de besoins et d'accompagnement des milieux de travail, en se basant sur des données probantes.

Étant donné la diversité des sources et notamment la définition non partagée de la population handicapée d'une source à l'autre, il est évidemment impossible de comparer les milieux de travail entre eux et d'invalidier ou de valider de quelconques hypothèses quant à des liens entre une part plus ou moins importante de main-d'œuvre handicapée et la taille plus ou moins grande de l'organisme, la présence ou pas d'un syndicat, l'existence ou pas d'un programme d'accès à l'égalité, etc.

2.2 Bassin potentiel de main-d'œuvre handicapée

La sous-représentation étendue et chronique de la main-d'œuvre handicapée sur le marché du travail, telle qu'illustrée dans la partie précédente, ne doit pas occulter le fait qu'il y a un fort potentiel de main-d'œuvre parmi les personnes handicapées, qui reste donc à exploiter.

Dans un deuxième temps, nous allons donc nous arrimer à la Stratégie nationale sur la main-d'œuvre (SNMO) 2018-2023 et partir des différents bassins de main-d'œuvre disponibles qu'elle a mis de l'avant et qu'elle souhaite mobiliser²¹.

²¹ Gouvernement du Québec. (2018). Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023. Le Québec à l'ère du plein emploi. Pages 15 à 17.

2.2.1 Parmi les jeunes

La SNMO identifie les jeunes²² comme le premier moyen pour augmenter l'offre de main-d'œuvre de 2017 à 2026 (à raison de 54 % de l'offre²³). Il est donc intéressant d'examiner la part des personnes handicapées parmi les jeunes et la situation des jeunes handicapés sur le marché du travail.

À retenir particulièrement

- Le taux d'incapacité chez les jeunes de 15 à 34 ans est de 3,4 %²⁴, ce qui correspond à près de 70 000 personnes. Et ces jeunes composent 11,3 % de la population avec incapacité²⁵.
- Le taux d'emploi des personnes avec incapacité est de 33 % pour les 15-24 ans et de 56 % pour les 25-34 ans soit un écart respectif de -21 % et -28 % d'avec ceux des personnes sans incapacité²⁶.

En lien avec les jeunes (mais pas uniquement) travailleurs potentiels, il est aussi important de considérer les étudiants actuels. Dans ce sens, nous souhaitons dresser un portrait global pour une année (scolaire) donnée de la présence des élèves ou étudiants handicapés aux différents ordres et cycles d'enseignement. Cet exercice s'est avéré plus ardu que prévu. En effet, l'identification et la définition d'élève ou étudiant handicapé varient d'un ordre à l'autre (exemples de termes utilisés uniquement par le MEES au niveau préscolaire, primaire et secondaire²⁷), les données sont présentées distinctement ou regroupées, selon les utilisateurs et elles ne sont pas centralisées chez un seul acteur.

Certaines données que nous avons pu collecter sont cependant intéressantes à présenter.

- La fréquentation scolaire pour la population de 15 à 64 ans avec incapacité est de 12,3 % en général. On retrouve près de 30 % de cette dernière population dans les écoles primaires, intermédiaires ou secondaires, 38 % dans des écoles de métiers, des collèges ou des cégeps ou autres établissements non universitaires et 32 % dans des universités.
- La fréquentation scolaire monte à 70,6 % pour les jeunes de 15 à 24 ans et à 26,4 % pour les jeunes de 25 à 34 ans²⁸.

À retenir particulièrement

→ Selon un article publié cette année dans le Devoir²⁹; « À la fin du secondaire, près d'un élève sur quatre (23,3 %) a un trouble d'apprentissage, selon le MEES... Au niveau collégial, un étudiant sur dix a besoin de services spéciaux et d'accommodements pour l'aider à réussir ses études. À l'université, cette proportion atteint 6,3 % des étudiants - dans les deux cas, c'est 10 fois plus qu'il y a une décennie. - ».

²² La SNMO fait référence aux jeunes âgés de 15 à 29 ans.

²³ Voir note ci-dessus. Page 15.

²⁴ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Prévalence et caractéristiques de l'incapacité. Volume 1. Page 4.

²⁵ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Caractéristiques sociodémographiques et économiques. Volume 2. Page 3.

²⁶ MTESS. (2016). Portrait des personnes handicapées et de leur participation au marché du travail au Québec. 9 pages.

²⁷ OPHQ. (2015). Passerelle. Volume 7. Numéro 1. 4 p.

²⁸ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Scolarisation. Volume 7.

²⁹ Le Devoir. (7 mars 2018). Le nombre d'étudiants souffrant de déficience bondit dans les établissements postsecondaires.

→ Formation générale des jeunes. En 2013-2014³⁰, les élèves handicapés constituaient près de 4 % de l'effectif scolaire de la formation générale des jeunes. Par contre, les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA³¹) représentaient près de 19 % de cet effectif. Un rapport plus récent du MEES³² précise que « La part des EHDA dans les nouveaux inscrits du réseau public, en première année secondaire, a continuellement augmenté au cours des dernières cohortes. Pour les cohortes de 2004 à 2009, elle est passée de 17,5 % à 23,3 % ». Il faut aussi noter qu'« Au réseau public, le taux de diplomation et de qualification des élèves considérés EHDA au début de leur secondaire est significativement inférieur à celui des élèves ordinaires ». Pour la cohorte de 2009, après sept ans, il est de 51,8 % pour les EHDA vs 83,8 %. Mais cet écart tend à diminuer entre les cohortes de 2004 à 2009, passant de 43,8 à 32 points de pourcentage.

→ Formation générale des adultes et Formation professionnelle : il n'y a pas de telles données pour ces deux secteurs.

→ Cégeps. Le dernier rapport annuel de la Fédération des Cégeps³³ note que les étudiants en situation de handicap et ayant des besoins particuliers forment une population ayant augmenté de 770 % entre 2007 et 2014 dans les cégeps.

À l'automne 2016, dans l'ensemble du réseau collégial, il y avait 17 318 étudiants³⁴ déclarés handicapés. Il faut noter que la déclaration par les collèges de la « Situation spécifique de l'élève » « Service personne handicapée »³⁵ est effective à partir de l'hiver 2007, année où le nombre d'étudiants déclarés handicapés était de 352 personnes. On observe une augmentation importante des étudiants dans cette situation à partir de l'automne 2012³⁶ (le chiffre passant de 694 personnes en 2011 à 8016 personnes en 2012, ce chiffre poursuivant une croissance importante par la suite).

→ Universités. Une publication récente³⁷ aborde également cette croissance continue des étudiants universitaires en situation de handicap : leur nombre est ainsi passé de 14 652 (en 2016-2017) à 16 304 (en 2017-2018). Il faut noter que ce document précise notamment la répartition de ces étudiants par déficience, cycle d'enseignement et domaine d'étude.

À retenir particulièrement

Étant donné la prééminence qu'accorde la SNMO à la relève jeune (et par là même, étudiante), il est essentiel que les acteurs du marché du travail prennent conscience que cette population au sein des finissants croît d'une façon importante et constante à tous les ordres

³⁰ MEES. (2016). Statistiques de l'éducation. Éducation préscolaire, enseignement primaire et secondaire. Édition 2015. 126 p.

³¹ Les élèves considérés EHDA sont ceux qui sont déclarés avec un plan d'intervention ou un code de difficulté lors de leur entrée en première année du secondaire. C'est, en effet, la situation de départ qui est prise en compte, même si dans certains cas, la déclaration peut changer durant le parcours scolaire de l'élève.

³² MEES. (2017). Rapport. Diplomation et qualification par commission scolaire au secondaire. Édition 2017.

³³ Fédération des cégeps. (2017). Rapport annuel 2016-2017. 29 p.

³⁴ MEES, Direction générale des statistiques, des études et de la géomatique. Direction des indicateurs et des statistiques, CSE Dénombrement Filtre Cheminement, version 2017.

³⁵ La déclaration par les collèges de la "Situation spécifique de l'élève" "Service personne handicapée" signifie que l'élève inscrit au collège requiert des services palliatifs pour personnes handicapées qui sont fournis par le collège.

³⁶ La situation n'est pas étrangère au fait que depuis l'été 2012, la déclaration de cette situation spécifique est obligatoire aux fins de financement.

³⁷ Association québécoise interuniversitaire des conseillers aux étudiants en situation de handicap. (?). Statistiques concernant les étudiants en situation de handicap dans les universités québécoises. 23 p.

d'enseignement. Il serait aussi très pertinent de compléter les données précédentes par celles disponibles sur les types de handicap de ces élèves/étudiants³⁸.

2.2.2 Parmi les personnes immigrantes

Pour la SNMO³⁹, les personnes immigrantes (et future population immigrante) constituent le deuxième bassin important de main-d'œuvre disponible (à raison de 22 % de l'offre de main-d'œuvre de 2017 à 2026). Il est donc pertinent de vouloir documenter la proportion de personnes handicapées parmi les personnes immigrantes.

À retenir particulièrement

- Il faut noter que la prévalence de l'incapacité dans la population immigrante de 15 ans et plus est de 15,9 % chez les femmes (vs 14,6 % pour les non immigrantes) et de 11,5 % chez les hommes⁴⁰ (vs 13 % pour les non-immigrants).
- Il faut également relever, concernant la future population immigrante, qu'en avril 2018, le Gouvernement fédéral a modifié sa politique d'interdiction de territoire pour les immigrants handicapés afin de permettre à un plus grand nombre d'entre eux de s'installer au Canada, sans aller toutefois jusqu'à l'éliminer complètement⁴¹.

À retenir particulièrement

En conséquence, la part des personnes handicapées parmi les immigrants pourrait augmenter dans le futur.

2.2.3 Parmi les personnes de 15 à 64 ans

La SNMO compte aussi sur la hausse du taux d'activité des 15 à 64 ans (à raison de 12 % de l'offre) pour combler les besoins de main-d'œuvre⁴². Nous allons donc examiner le potentiel de hausse de ce taux chez les personnes handicapées.

À retenir particulièrement

- Tout d'abord, la prévalence de l'incapacité chez ce groupe d'âge est de 6,7 %⁴³.
- Le taux d'activité de ces personnes est de 45 % contrairement à 79,1 % pour la population sans incapacité. Donc le potentiel de hausse est important pour les personnes handicapées⁴⁴.

- À partir des données de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2012, il n'est pas possible de fournir une estimation du bassin potentiel de travailleuses et de travailleurs de 15 à 64 ans avec incapacité.

³⁸ Par exemple, en 2015, l'OPHQ notait que plus de la moitié des élèves handicapés au niveau préscolaire, primaire ou secondaire étaient des élèves ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou une déficience langagière. Au niveau universitaire, en 2017-2018, les étudiants avec un trouble déficitaire de l'attention (TDAH) constituent le pourcentage le plus élevé.

³⁹ Gouvernement du Québec. (2018). Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023. Le Québec à l'ère du plein emploi.

⁴⁰ Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-503-x/2015001/article/14695/tbl/tbl02-fra.htm>

⁴¹ <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1095416/immigration-handicapes-ahmed-hussein>

⁴² Gouvernement du Québec. (2018). Stratégie nationale sur la main-d'œuvre 2018-2023. Le Québec à l'ère du plein emploi.

⁴³ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Prévalence et caractéristiques de l'incapacité. Volume 1.

⁴⁴ Office des personnes handicapées du Québec. (OPHQ) (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Activité sur le marché du travail. Volume 8.

Cependant certaines données sont intéressantes à faire ressortir :

→ en 2011, parmi les 361 250 personnes de 15 à 64 ans avec incapacité⁴⁵, environ 145 320 occupent un emploi, 18 930 sont au chômage et 197 010 sont inactives sur le marché du travail, c'est-à-dire qu'elles n'occupent pas un emploi et n'en recherchent pas un.

→ dans la mesure où plus de la moitié des personnes de 15 à 64 ans avec incapacité sont inactives sur le marché du travail (soit 197 010 personnes), il est intéressant d'examiner s'il y a des travailleurs potentiels parmi ces inactifs.

Parmi ces personnes inactives qui ne sont pas à la retraite d'un emploi ou d'une entreprise, près du quart (24 %) ne sont pas complètement empêchées de travailler en raison de leur état, soit environ 30 000 personnes.

La majorité de ces personnes qui ne sont pas complètement empêchées de travailler (80 % ou environ 24 000 personnes) mentionnent toutefois que leur état limite la quantité ou le genre de travail qu'elles peuvent faire dans un emploi ou une entreprise alors que le reste des personnes (20 %) ne se considèrent pas limitées par leur état, soit environ 6 000 personnes.

À retenir particulièrement

→ Parmi les personnes de 15 à 64 ans avec incapacité, inactives sur le marché du travail, on peut donc estimer qu'il y aurait donc près de **30 000** travailleurs potentiels (certains s'estimant limités par leur état, d'autres pas), soit près de 9 % (de 361 250) de la population de PH de 15 à 64 ans avec incapacité.

Nous avons tenté d'obtenir de façon complémentaire des données d'ordre régional sur la part/le nombre des(de) personnes handicapées dans la population active des 15-64 ans et sur le statut d'activité de ces personnes. Mais l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2012 ne fournit que des données au niveau provincial.

2.2.4 Parmi les personnes de 65 ans ou plus

La SNMO propose également d'augmenter le taux d'activité des personnes de 65 ans ou plus (source potentielle de 7 % de l'offre de main-d'œuvre de 2017 à 2026). Qu'en est-il pour les personnes handicapées?

À retenir particulièrement

- Le taux d'incapacité augmentant avec l'âge, chez la population québécoise de 15 ans et plus⁴⁶, il est tout de suite important de constater qu'il est de 23,6 % chez les 65 ans et plus, ce qui est un taux considérable chez une population qui est de plus en plus considérée comme une source potentielle de main-d'œuvre.

- Les personnes de 65 ans ou plus constituent 41,4 % des personnes avec incapacité⁴⁷ (contrairement à 14,2 % chez les personnes sans incapacité). En d'autres termes, plus d'une personne avec incapacité sur trois a 65 ans ou plus.

⁴⁵ Voir ci-dessus.

⁴⁶ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Prévalence et caractéristiques de l'incapacité. Volume 1.

⁴⁷ Voir note 21.

- Les données de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2012 dont nous disposons ne permettent pas de documenter la situation sur le marché du travail de cette tranche d'âge. Cependant, dans l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités, le vieillissement et les maladies chroniques 2010-2011*⁴⁸, on mentionne que parmi les personnes de 65 ans et plus avec incapacité, 5,4 % étaient en emploi (vs 10,6 % pour les personnes sans incapacité).

Dans un contexte généralisé de vieillissement de la population, il nous semble urgent et essentiel de mettre de l'avant ces données pour pouvoir les considérer. Un document récent produit par le MTESS⁴⁹ consacre en effet toute une partie à l'« Effet du vieillissement de la population sur la prévalence de l'incapacité » et commence à en tirer les conséquences pour le marché du travail.

2.2.5 Parmi les chômeurs

La SNMO table aussi sur une diminution du taux de chômage pour combler les besoins de main-d'œuvre (à raison de 4 % de l'offre).

À retenir particulièrement

Il y a de ce côté-là un fort potentiel chez les personnes handicapées car, pour le Québec⁵⁰:

- en 2012, on estime que **18 930 personnes** de 15 à 64 ans avec incapacité sont en chômage, ce qui correspond à environ 5 % de cette population;
- le taux de chômage est nettement plus élevé chez les personnes de 15 à 64 ans avec incapacité en général (13 % vs 8 % de celles sans incapacité) et, surtout, chez les hommes avec incapacité (19 % vs 9 %).

En complément, il est intéressant de noter que :

- un peu plus de la moitié de ces chômeurs (en 2012) ont connu leur dernière période d'emploi au cours des 12 mois précédant l'enquête et leur dernier employeur était généralement au courant de la limitation d'activité;
- 72 % de ces personnes considèrent que leur état limite la quantité ou le genre de travail qu'elles peuvent faire et 64 % qu'il influence leur capacité à se chercher du travail. 67 % d'entre elles ont besoin d'aides, de services ou d'aménagements adaptés pour pouvoir travailler.

Évaluation des travailleurs potentiels parmi les personnes avec incapacité

Finalement, sans pouvoir faire totalement le même exercice pour le Québec, il est intéressant de noter le chiffre qui ressort d'une étude⁵¹ au niveau canadien sur les personnes en âge de travailler : près d'un tiers des Canadiens ayant une incapacité sont des travailleurs potentiels⁵².

⁴⁸ Institut de la statistique du Québec. (2013). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, le vieillissement et les maladies chroniques 2010-2011 – Volume 2*.

⁴⁹ MTESS. (2016). *Portrait des personnes handicapées et de leur participation au marché du travail*. Page 3.

⁵⁰ OPHQ. (2017). *Les personnes avec incapacité au Québec. Activité sur le marché du travail*. Volume 8. 47 pages.

⁵¹ Statistique Canada. (2015). *Étude : Profil des expériences sur le marché du travail des adultes ayant une incapacité, 2012*. 4 pages.

⁵² Ces **travailleurs potentiels** incluent des personnes avec incapacité « étudiants actuels », des personnes qui avaient déjà travaillé, des personnes au chômage et des « futurs chercheurs d'emploi » (personnes qui chercheront du travail au cours des 12 prochains mois). Au niveau canadien, cette population est estimée à 411 600 personnes.

2.2.6 Parmi les prestataires de l'aide sociale ou de la solidarité sociale

Après avoir identifié tous les bassins de main-d'œuvre qu'il serait possible de mobiliser, la SNMO souligne l'évolution positive du nombre de prestataires du Programme d'aide sociale.

À retenir particulièrement

- Au Québec, 14 % des personnes avec incapacité de 15 ans et plus reçoivent une prestation d'assistance sociale⁵³. Cette proportion est plus élevée chez les 15 à 34 ans (27 %) et les 35 à 64 ans (22 %) que chez les 65 ans et plus (1,8 %).
- Parmi les adultes prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours en mars 2018⁵⁴, les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi⁵⁵ constituent 40,1 % de la clientèle soit 128 253 personnes.

Depuis mars 2014, ce nombre est resté relativement stable d'où une croissance continue depuis 5 ans du pourcentage de personnes avec contraintes sévères à l'emploi sur le total des adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours.

Nous estimons qu'il serait intéressant de se pencher davantage sur le potentiel d'employabilité⁵⁶ des personnes dites « ayant des contraintes sévères à l'emploi » et sur leur accès aux mesures actives d'Emploi-Québec. Il semblerait que ces personnes constituent déjà un pourcentage non négligeable (entre 1/5 et 1/4) des participants desservis ces dernières années par les SSMO-PH et que plusieurs d'entre elles seraient placées en emploi, dont certaines, sans subvention.

2.2.7 Parmi les personnes en emploi qui deviennent handicapées

À retenir particulièrement

Il est primordial de souligner que seule une minorité de personnes handicapées l'était à la naissance (11,4 %⁵⁷).

- En effet, parmi la population de 15 ans et plus avec incapacité, l'origine principale de l'incapacité est pour 21,6 % le vieillissement, pour 20,7 % la maladie, pour 14,5 % une blessure ou accident non lié au travail et pour 18,5 %, une cause liée au travail⁵⁸.
- Les hommes mentionnent davantage que les femmes une cause liée au travail comme étant à l'origine de leur incapacité (28 % contre 10 %)⁵⁹. Il s'agit d'ailleurs de la cause la plus fréquente d'incapacité chez les hommes.
- Il est donc fort possible que pour une partie de cette population dont l'origine principale de l'incapacité n'est pas à la naissance, les enjeux soient davantage de réintégration ou de maintien emploi que d'intégration en emploi.

⁵³ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Caractéristiques sociodémographiques et économiques. Volume 2.

⁵⁴ MTESS. (2018). Rapport statistique sur la clientèle des programmes d'assistance sociale. 17 pages.

⁵⁵ Au Programme de solidarité sociale, les personnes avec contraintes sévères à l'emploi ont démontré, par un rapport médical, que leur état physique ou mental est affecté de façon significative, pour une durée permanente ou indéfinie.

⁵⁶ Exemples d'articles relatifs à cette question : http://www.handi-capable.net/news/publish/news_39.html
http://plus.lapresse.ca/screens/9323b808-370e-466a-b106-8d2421546db1_7C_0.html

⁵⁷ OPHQ. (2017). Les personnes avec incapacité au Québec. Prévalence et caractéristiques de l'incapacité. Volume 1.

⁵⁸ Voir référence ci-dessus.

⁵⁹ Voir référence ci-dessus.

En d'autres termes, dans la rétention d'une main-d'œuvre qui était déjà en emploi, mais qui est devenue handicapée, il y a bien sûr un potentiel de main-d'œuvre handicapée.

- Pour évaluer davantage ce potentiel, des données chiffrées ont été demandées à la Société de l'Assurance automobile du Québec (SAAQ) et à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

→ la SAAQ ne tient pas de statistique ni sur le nombre (par exemple annuel) de personnes qui gardent des séquelles permanentes à l'issue de leur accident de la route; ni sur celles qui retournent au travail après un tel accident.

→ du côté de la CNESST,

- dans le dernier recueil de statistiques annuelles publié par la CNESST⁶⁰, on peut noter que sur un total de 319 462 lésions professionnelles avec paiement en 2017, 45 582 ont fait l'objet d'indemnités de remplacement du revenu post-réadaptation, 183 d'indemnités de stabilisation économique et sociale, 22 414 d'indemnités pour préjudice corporel et 1 189 d'indemnités pour incapacité permanente⁶¹, le total de 74 709 correspondant à près de 23 % des lésions. Même si toutes les personnes bénéficiant de ces indemnités ne demeurent pas avec des incapacités permanentes, ces chiffres donnent une première idée du nombre potentiel de personnes susceptibles de l'être après avoir subi une lésion professionnelle.

- l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en Sécurité du travail (IRSST)⁶² nous apprend qu'en 2010-2012, on dénombre une moyenne annuelle de 6 200 lésions avec réadaptation acceptées par la CNESST, soit 7% de l'ensemble des lésions.

- 9794 lésions professionnelles ont bénéficié de frais de réadaptation professionnelle, soit près de 41 % des lésions professionnelles avec des frais de réadaptation en 2017⁶³.

Nous n'avons pas trouvé de chiffre relatif à la réintégration ou au maintien en emploi de personnes devenues handicapées suite à une lésion professionnelle.

2.3 Différents avantages de la main-d'œuvre handicapée

Le chapitre précédent a amplement démontré le grand potentiel de main-d'œuvre qu'il y a parmi les personnes handicapées et que ce potentiel est largement sous-utilisé. Dans cette partie, nous complétons le tableau en mettant l'accent sur les différents avantages tant légaux, sociaux qu'économiques de mieux utiliser la main-d'œuvre handicapée et pour une organisation, d'avoir des personnes handicapées parmi ses employés.

⁶⁰ CNESST. (2018). Statistiques annuelles 2017. 186 p.

⁶¹ Il se peut qu'à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, un travailleur soit atteint d'une façon permanente dans son intégrité physique ou psychique. Il a alors droit à une rente d'incapacité permanente (LAT) ou à une indemnité forfaitaire pour préjudice corporel (LATMP). Le montant de cette indemnité forfaitaire n'est pas le même pour tous les travailleurs. Il varie selon le pourcentage d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique et l'âge de la personne au moment de la lésion. Cette indemnité s'appliquant à l'ensemble du préjudice corporel, elle est établie en tenant compte du déficit anatomo-physiologique (les séquelles diagnostiquées médicalement), du préjudice esthétique, ainsi que des douleurs et de la perte de jouissance de la vie qui en résultent.

⁶² IRSST. (Date inconnue). Plan quinquennal de production scientifique et technique 2018-2022. Page 63.

⁶³ Voir document du CNESST ci-dessus.

2.3.1 Avantages légaux et sociaux

La question de l'intégration, réintégration et maintien en emploi des personnes handicapées s'inscrit au Québec dans un cadre légal important que les entreprises ont intérêt à connaître et à considérer. Une publication relativement récente de la FTQ⁶⁴ en fait une synthèse intéressante. Certains acteurs, tels le Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH) et ses partenaires⁶⁵ mettent de l'avant, au-delà de l'obligation légale, par exemple d'accommodement, les bénéfices que peut entraîner un accommodement pour les personnes en situation de handicap, mais aussi pour les employés et pour l'organisation.

Recruter des personnes handicapées démontre aussi la responsabilité sociale/sociétale de l'entreprise et son engagement contre l'exclusion et la discrimination. Cela peut la valoriser autant que ses salariés. Sur le plan de la communication, cela prouve la qualité de l'entreprise sur le plan humain par des actes concrets⁶⁶. Pour elle, il peut en résulter une meilleure image et réputation vis-à-vis de ses salariés et des clients⁶⁷.

2.3.2 Impacts économiques possibles de milieux de travail et d'environnements plus accessibles⁶⁸

Dans un rapport récent⁶⁹, le Conference Board du Canada a évalué les retombées économiques d'un accès élargi des personnes handicapées (incapacité uniquement physique) aux lieux de travail. Il ressort de cette évaluation les principaux constats suivants :

- Le nombre de Canadiens ayant une incapacité physique qui perturbe leur mobilité, leur vision ou l'ouïe augmentera de 2,9 millions de personnes à 3,6 millions de personnes au cours des 13 prochaines années, soit près du double du taux de croissance de la population totale.
- En rendant les installations et espaces de travail plus accessibles, cela permettrait à davantage de personnes ayant une incapacité de travailler. Ceux qui ont déjà un emploi pourraient y consacrer davantage d'heures.
- Ainsi environ 552 000 personnes ayant une incapacité pourraient soit travailler soit consacrer davantage d'heures au travail si les lieux de travail étaient plus accessibles. Cela ajouterait 1,3 % à l'effort de travail annuel au Canada d'ici 2030.
- Ceci donnerait un bon coup de pouce à la capacité de production, ce qui se traduirait par une hausse permanente du PIB réel de plus de 16,8 G\$ d'ici à l'an 2030.
- L'élan donné au revenu du travail rehausserait le revenu personnel disponible de 10,6 G\$, ce qui favoriserait une hausse des dépenses de consommation de l'ordre de 10 G\$.

⁶⁴ FTQ. (Date inconnue). Agir pour le droit au travail des personnes handicapées. Guide d'information. « Le cadre légal pour l'emploi des personnes handicapées ». Ce recensement aurait avantage à être complété par les dispositions légales entourant le retour au travail de personnes handicapées suite à une lésion professionnelle.

⁶⁵ CRISPESH et ses partenaires. (2018). <https://campagnecrispesh.com/>

⁶⁶ <http://depasser-son-handicap.fr/25-avantages-a-embautcher-une-personne-handicapee-pour-lentreprise/>

⁶⁷ <https://www.myhandicap.ch/fr/travail-formation-handicap/employeurs/avantages-employes-handicapes/>

⁶⁸ Le Conference Board du Canada utilise une vision large de l'accessibilité qui ne se réduit donc pas à l'accès physique.

⁶⁹ Le Conference Board du Canada. (2018). Milieux de travail et environnements accessibles. Un exercice rentable. 65 p.

- Enfin, cette hausse du PIB réel ainsi que les gains du revenu du travail entraîneraient des recettes de l'ordre de 2,5 G\$ pour le gouvernement fédéral et de 1,9 G\$ pour les gouvernements provinciaux.

2.3.3 « Business Case » en faveur des personnes handicapées

Plusieurs sources⁷⁰ abordent la question du « business case » en faveur des personnes handicapées.

Les employeurs qui engagent des personnes handicapées y trouvent en effet de nombreux avantages, parmi lesquels :

- des taux de roulement plus faibles et donc des taux de rétention plus forts chez les employés handicapés⁷¹ que non handicapés;
- des mesures d'adaptation entraînant de multiples avantages directs et indirects pour les employeurs⁷² quand elles sont mises en place;
- un avantage en matière d'innovation;
- un accès à une main-d'œuvre qualifiée;
- et un accès à une importante clientèle, notamment par l'amélioration de l'image de l'organisme.

Par ailleurs, ces employeurs constatent que :

- la présence de personnes handicapées parmi leurs employés n'affecte nullement leur taux de productivité⁷³;
- les primes du régime d'indemnisation par tranche de 100 \$ de la masse salariale n'augmentent pas;
- les dépenses qui doivent être engagées pour répondre aux besoins spéciaux des employés handicapés sont faibles ou nulles.

⁷⁰ Parmi lesquelles:

- Groupe de travail spécial sur les possibilités d'emploi des personnes handicapées. (2013). Repenser l'incapacité dans le secteur privé. 32 p.
- Le Conference Board du Canada. (2001). Savoir tirer parti du potentiel des personnes handicapées. 66 p.
- Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH). (2018). Guide de références et de ressources – A l'intention des employeur.euse.s, des spécialistes en ressources humaines ou de toute autre personne employant des personnes en situation de handicap. 5 p.
- <http://www.cbdc.ca/fr/programmes/optez-pour-le-talent-pour-une-main-doeuvre-inclusive>
- Les évaluateurs du Programme Prêts, Disponibles et Capables (PDC) ont produit des statistiques détaillées relatives au business case en sondant des entreprises ayant embauché des personnes handicapées dans le cadre de ce programme. (2018, document interne).

⁷¹ Selon le site « Optez pour le talent », « Les travailleurs en situation de handicap sont très dévoués à l'égard de leur emploi et fiers de leurs accomplissements. ». Les employeurs concluent que l'inclusion en milieu de travail améliore d'une manière générale l'engagement du personnel.

⁷² Le rapport du Groupe de travail spécial sur les possibilités d'emploi des personnes handicapées. (2013) liste les avantages directs et indirects pour les employeurs des mesures d'adaptation en page 19.

Plus spécifiquement, dans son guide, le CRISPESH énumère en page 3 les différents bénéfices des accommodements tant selon la perception des employeur.euse.s et des entreprises que selon la perception des employ.e.e.s.

⁷³ Selon le site « Optez pour le talent », « La productivité est une question de compétences et d'habiletés, mais aussi de fidélité, de dévouement et de satisfaction au travail. Ce sont tous des traits que l'on trouve couramment chez les employés en situation de handicap. ».

2.4 En résumé

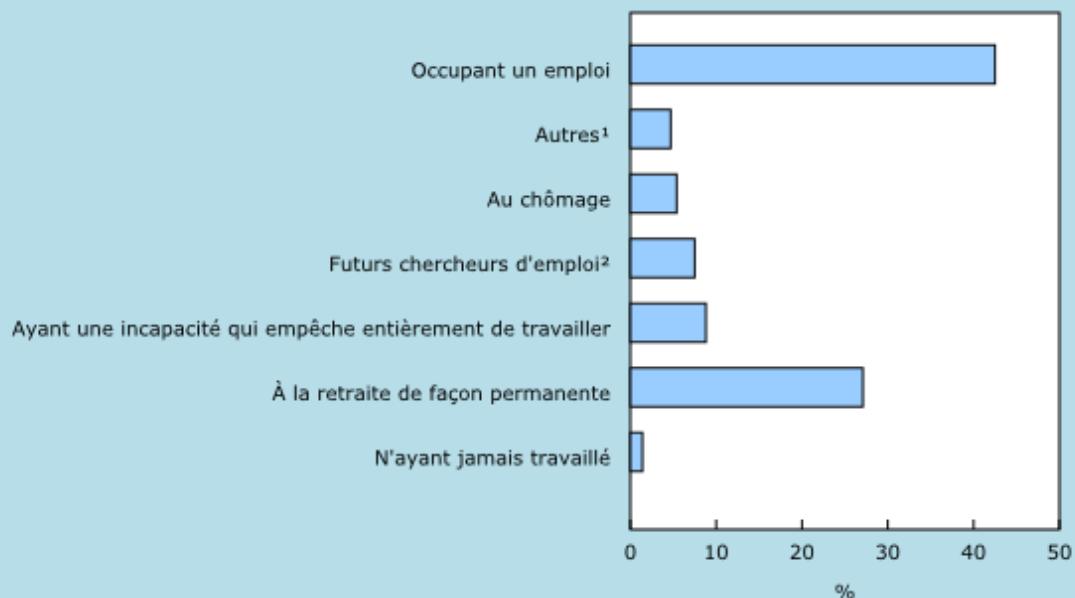
Essentiellement statistique, cette partie a permis dans un premier temps de dresser un premier portrait de la présence de la main-d'œuvre handicapée sur le marché du travail, en se situant du point de vue des organisations ou des secteurs employant ces personnes handicapées. Même s'il se voulait exhaustif, ce portrait est limité en raison de l'absence de nombreuses données statistiques. Nous avons vu plus haut que cette situation est problématique pour un comité comme le nôtre et qu'il faudra trouver des solutions pour y remédier.

Quoi qu'il en soit, les données obtenues démontrent déjà une sous-représentation étendue et chronique de la main-d'œuvre handicapée (hormis pour les entreprises adaptées qui sont assujetties à un quota) et ce, en dépit d'un fort potentiel de main-d'œuvre parmi les personnes handicapées.

Dans un deuxième temps et dans la « logique » adoptée par la Stratégie nationale pour la main-d'œuvre (SNMO), nous sommes partis en quête des travailleurs potentiels parmi différents sous-groupes de la population handicapée. Il est fort probable qu'étant donné les chiffres obtenus, l'importance relative de chacun de ces sous-groupes (jeunes, future population immigrante, hausse du taux d'activité des 15 à 64 ans, etc.) dans l'offre de main-d'œuvre⁷⁴ soit différente entre la population handicapée et la population en général. Il n'est cependant pas possible avec les données disponibles de dresser un graphique « personnes handicapées » permettant ainsi de comparer les deux populations.

Il faut relever qu'une démarche de repérage des travailleurs potentiels parmi les adultes ayant une incapacité a été faite par Statistique Canada⁷⁵ au niveau canadien. Voir graphique ci-dessous.

Aptitude au travail des personnes de 15 à 64 ans ayant une incapacité, 2012



1. Cette catégorie inclut les 22 500 étudiants actuels qui ne pouvaient être classés dans les autres catégories et les 88 300 autres qui avaient déjà travaillé.

⁷⁴ Pour rappel, voir graphique page 15 de la SNMO.

⁷⁵ Statistique Canada. (2015). Étude : Profil des expériences sur le marché du travail des adultes ayant une incapacité, 2012. 4 p.

2. Chercheront du travail au cours des 12 prochains mois.

Note : Les personnes comprises dans les catégories « autres », « au chômage » et « futurs chercheurs d'emploi » sont considérées comme travailleurs potentiels. Les personnes comprises dans les catégories « n'ayant jamais travaillé », « ayant une incapacité qui empêche entièrement de travailler » et « à la retraite de façon permanente » ne sont pas considérées comme des travailleurs potentiels.

Source : Enquête canadienne sur l'incapacité (3251).

Comme le démontre le chapitre 2.2, il y a un fort potentiel de main-d'œuvre parmi les personnes handicapées.

Mais les données présentées dans un troisième temps nous apprennent également et de façon complémentaire que l'utilisation de la main-d'œuvre handicapée à son plein potentiel aurait des retombées économiques importantes. Dans la continuité, ce chapitre présente aussi le « business case » en faveur de la main-d'œuvre handicapée, établi à partir de témoignages d'employeurs ou d'études faites sur des organisations qui ont déjà des employés handicapés.

Après ces différents constats statistiques, la partie suivante va permettre de mieux comprendre d'une part pourquoi il n'y a pas, il y a peu ou pas plus de personnes handicapées dans les milieux de travail et d'autre part et à contrario, pourquoi il y a des personnes handicapées dans certains milieux de travail.

3 LE POINT DE VUE DES MILIEUX DE TRAVAIL SUR LES OBSTACLES ET FACILITATEURS EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES. BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT EN DÉCOULANT

Comment principalement les employeurs et les syndicats voient-ils les obstacles et les facilitateurs en matière d'insertion en emploi des personnes handicapées? Quelles définitions donnent-ils de l'accompagnement des milieux de travail et quels sont leurs besoins dans ce domaine? Ces visions, définitions et besoins diffèrent-ils ou pas d'un acteur à l'autre ou selon les caractéristiques des milieux de travail?

Cette partie va répondre à toutes ces questions en se basant sur les résultats d'une recherche documentaire et d'entrevues avec des personnes ressources pour le chapitre 3.1 et uniquement sur des éléments avancés par les différents acteurs rencontrés pour les deux chapitres suivants.

3.1 Les obstacles selon les employeurs et les syndicats en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées

Bien des écrits existent sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi. Ils sont souvent identifiés par les

personnes handicapées elles-mêmes, mais dans le cadre de cet avis, c'est plutôt le point de vue des employeurs et/ou des syndicats sur ces obstacles qu'il était prioritaire de recueillir. Pour cette collecte, nous avons procédé de deux manières différentes: recension d'écrits complétée par des rencontres avec des personnes ressources⁷⁶.

● RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Les résultats de cette recension (non exhaustive) des écrits sont synthétisés dans un tableau présenté en ANNEXE.

→ Pour l'analyse des obstacles, nous avons adopté la catégorisation proposée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)⁷⁷ qui reconnaît trois grandes sources potentielles de discrimination en matière d'emploi des personnes handicapées : attitudes, physiques et organisationnelles. Une quatrième colonne regroupe des obstacles qui n'appartiennent pas aux trois types précédents.

→ Pour chacune des références, nous avons précisé l'acteur ou les acteurs qui donnai(en)t son/leur point de vue sur ces obstacles : personne handicapée et/ou employeur et/ou syndicat.

→ Enfin, la dernière colonne tente d'examiner s'il existe des liens entre les obstacles identifiés et les caractéristiques des milieux de travail (secteur d'activité, taille de l'entreprise, etc.)

Il ressort des écrits consultés, les éléments suivants :

→ au niveau des types d'obstacles,

- l'ensemble des sources cite la question des *attitudes*. La littérature présentée détaille la nature des préjugés tant négatifs que positifs existants à l'égard des travailleurs handicapés et qui tous, empêchent une véritable reconnaissance et prise en compte de leur potentiel, leurs capacités et leurs compétences. Il est intéressant de constater que:
 - ces mythes sont partagés par les différents acteurs de l'entreprise : employeurs, syndicats, recruteurs, gestionnaires hiérarchiques/intermédiaires, collègues, etc.
 - qu'ils peuvent conduire à de la discrimination directe (voir notamment l'expérience de testing menée par l'équipe de Bellemare⁷⁸)
 - la marche semble haute avant que la personne handicapée ne soit perçue par les milieux de travail comme une personne utile socialement plutôt que désirable socialement et/ou courageuse⁷⁹.

Dans ce contexte, faut-il s'étonner que plusieurs personnes handicapées hésitent ou refusent de dévoiler leurs déficiences ou de s'auto-identifier en tant que telles, quand elles peuvent le faire (car handicaps moins visibles ou invisibles)?

⁷⁶ Pour alimenter certaines parties de l'Avis, la coordonnatrice a rencontré une dizaine de personnes-ressources représentant à part relativement égale des employeurs (via regroupements d'employeurs), des syndicats (via centrales syndicales) et des prestataires de services. La question des obstacles a notamment été abordée avec elles.

⁷⁷ CDPDJ. (2008). Direction des programmes d'accès à l'égalité. Guide pour l'intégration des personnes handicapées. Programme d'accès à l'égalité en emploi des organismes publics. Pages 13 à 18.

⁷⁸ Centre de recherche sur les risques, les enjeux économiques et les politiques publiques. (2016). Discrimination à l'embauche des personnes ayant des incapacités : résultats préliminaires d'une expérience de terrain au Québec. 13 pages.

⁷⁹ Louvet, E. et Rohmer O. (2010). Les travailleurs handicapés sont-ils perçus comme des travailleurs compétents? In psychologie du travail et des Organisations. Décembre 2010. 17 pages.

- les *obstacles physiques* sont ceux auxquels on pense le plus souvent quand on parle de personnes handicapées, car l'on a en tête la personne en fauteuil roulant et ses problèmes d'accès d'ordre architectural.
Pourtant ces obstacles ne s'y limitent pas. Il faut noter qu'ils commencent avec des enjeux de transport pour se rendre au lieu de travail, et ce, à temps.
Mais ils englobent aussi toute la question de faire ou pas, le cas échéant, les adaptations nécessaires, qui comporte aussi un volet juridique (notion d'accommodement raisonnable). Dans ce dernier domaine, les acteurs semblent particulièrement démunis, car ils ne savent pas qu'ils doivent adapter (dans une certaine mesure), quelle(s) adaptation(s) faire, comment la/les faire et combien ça va coûter? Ils sont aussi inquiets quant aux réactions que ces adaptations pourraient susciter chez les autres employés. Comment les gérer?
- Parmi les *obstacles dits « organisationnels »* ou systémiques, nombreux sont ceux qui sont liés à l'inadéquation des différentes étapes du processus d'embauche. D'une manière générale, se pose la question de l'évaluation du candidat en situation de handicap et de ses besoins spécifiques.
On y retrouve également des problèmes liés au manque de flexibilité du temps et des horaires de travail.
L'implication syndicale, notamment au niveau de l'accueil et de l'intégration de la personne, est questionnée. Par ailleurs, il semble qu'il soit complexe pour le syndicat de répondre aux demandes d'adaptation éventuelles à l'intérieur du cadre des conventions collectives et de gérer la question de la disparité de traitement.
- Dans la dernière catégorie qui regroupe les autres types d'obstacles, on retrouve :
 - des éléments liés aux caractéristiques ou réalités de certaines personnes handicapées (isolement social/absence de réseau, incitatifs insuffisants pour quitter l'aide ou la solidarité sociale, profil socio-professionnel non compétitif, etc.);
 - la non-prise en compte de leurs obligations légales par les acteurs concernés et leur non responsabilisation/mobilisation vis-à-vis de l'insertion de cette population;
 - l'absence de soutien tant externe qu'interne autant pour la personne handicapée elle-même que pour les acteurs patronaux et syndicaux, basée notamment sur une méconnaissance des services/programmes/mesures et ressources disponibles.

→ au niveau des points de vue sur les obstacles d'un acteur à l'autre

Même si la littérature examinée rend davantage compte du point de vue des employeurs, plus particulièrement, employeurs et syndicats identifient tous deux des obstacles qui relèvent des quatre catégories et semblent partager une lecture commune des obstacles même si leur priorisation peut varier d'un acteur à l'autre.

Les syndicats semblent toujours s'interroger sur leurs rôles et responsabilités en matière d'intégration professionnelle des personnes handicapées et sur la façon dont leurs interventions éventuelles dans ce domaine pourraient se faire en conformité avec leur agenda sur les droits

ou le travail décent et/ou le respect des conventions collectives. Ils se posent aussi plus spécifiquement la question de la participation du travailleur handicapé aux activités syndicales.

→ au niveau des liens entre les obstacles et les caractéristiques des milieux de travail

Plus que le grand secteur d'emploi ou le secteur d'activité, c'est la question de la taille de l'entreprise qui est abordée dans la littérature examinée. Même si plusieurs publications affirment qu'il existe des difficultés spécifiques aux grandes entreprises publiques comme privées ou qu'elles ont du retard pour ce qui est de l'embauche de personnes handicapées, il n'y a pas consensus en la matière, d'autres affirmant le contraire ou considérant que la taille n'a pas d'effet. Notamment la question de l'existence ou pas de professionnels des ressources humaines dans l'entreprise et de leurs rôles dans ce dossier est à mettre en lien avec la taille de l'entreprise.

Cette interrogation sur les liens mérite cependant d'être creusée pour tenir compte dans les interventions de ce que Renaud Sainsaulieu appelle les « mondes sociaux de l'entreprise »⁸⁰.

● **RENCONTRES AVEC DES PERSONNES RESSOURCES**⁸¹

Nous utiliserons la même grille d'analyse que celle de la recension des écrits et ne présenterons ci-dessous que les résultats des entrevues qui complètent, détaillent, nuancent (etc.) ceux de la recherche documentaire.

Ainsi, il ressort des acteurs rencontrés⁸² les éléments suivants :

→ au niveau des types d'obstacles

- *attitudes*, pour plusieurs personnes interviewées, les stéréotypes et préjugés à l'égard des personnes handicapées (et la discrimination qui peut en découler) constituent l'obstacle le plus important et le plus prégnant :
 - la personne handicapée n'est pas perçue comme un travailleur handicapé, mais avant tout considérée sous l'angle de ses limitations⁸³. Cela peut induire chez certains employeurs des postures particulières comme celles de « rendre service »/« faire la charité » quand ils embauchent une personne handicapée. Il faut aussi s'interroger si certains services/programmes/mesures d'emploi ne sont pas porteurs de cette image des personnes handicapées.
 - il n'y a pas de définition claire et partagée de la personne handicapée et pour beaucoup de monde, c'est principalement une personne en fauteuil roulant qui rencontre des obstacles physiques. Or la population handicapée est très diversifiée, ne serait-ce qu'en termes de type et de gravité du handicap et ses besoins éventuels d'adaptation le sont tout autant.

⁸⁰ Marc Uhalde, Florence Osty, *Les mondes sociaux de l'entreprise. Penser le développement des organisations*, La Découverte, coll. « Entreprise & Société », 2007, 398 p., EAN : 9782707150653.

⁸¹ Voir note 77.

⁸² Rappelons que parmi les acteurs rencontrés, hormis des « représentants » des employeurs et des syndicats, il y a aussi des « représentants » des prestataires de services.

⁸³ À ce propos, citation d'un des acteurs. Par exemple « Les services de réadaptation présentent un patient à l'employeur ».

→ les stéréotypes et préjugés varient avec le type de handicap : une distinction est faite entre handicap physique d'une part et handicap intellectuel⁸⁴ ou mental d'autre part et entre handicaps visibles et invisibles.

→ le rôle des agences de placement dans la reproduction de la discrimination qui peut en découler est aussi abordé.

→ pas d'accord au niveau des acteurs sur l'importance égale des stéréotypes et préjugés en cas d'intégration et en cas de réintégration (l'individu étant déjà connu/reconnu de/dans son milieu avant de devenir handicapé).

- pour ce qui est des *obstacles physiques* :

→ la question des adaptations (éventuelles) se pose d'une façon aussi aigüe en intégration qu'en réintégration.

→ après l'embauche d'une personne handicapée, l'employeur se pose aussitôt les questions suivantes : si nécessaire(s), où commence(nt) et où finit(ssent) l'(les) adaptation(s)? À quel point j'adapte?

→ parmi ces adaptations, l'aménagement des tâches, la réaffectation, quand elles sont nécessaires semblent représenter un défi important pour l'entreprise, qui doit être soutenue là-dedans. Dans ces domaines, dépendamment de la taille de l'entreprise et du secteur d'activité, le travail semble plus ou moins ardu.

→ il est important de considérer dans les aménagements requis en matière d'horaires de travail l'accès au transport adapté.

- en ce qui concerne les *obstacles organisationnels* :

→ constat partagé que les différents acteurs de l'entreprise ne sont pas préparés, donc prêts à intégrer des personnes handicapées dans leurs milieux de travail et qu'ils ne travaillent pas forcément ensemble pour ce faire:
question des personnes handicapées pas abordée dans la formation initiale des professionnels en ressources humaines, gestionnaires pas équipés pour préparer leurs équipes de travail puis à gérer leurs réactions, salariés pas outillés pour accueillir leur collègue handicapé⁸⁵, syndicalistes ne sachant pas comment aller chercher la solidarité et l'appui des autres employés en cas de besoins d'adaptation, etc.

→ exigences d'entrée indues pour certains postes⁸⁶ : rôles et responsabilités des syndicats vis-à-vis des descriptions de postes et droit de gérance?

→ le recrutement traditionnel par bouche-à-oreille (notamment dans les PME) empêche la diversification de la main-d'œuvre. Et ignorance des moyens alternatifs.

→ mauvais arrimage profils/postes, certains postes faisant l'objet d'aménagements dans les organisations, mais pas particulièrement rendus accessibles à des personnes

⁸⁴ Par exemple, « Les personnes avec un handicap intellectuel (sont perçues comme un) plus gros défi car il faut opérer des changements dans l'attribution des tâches et ces ajustements sont vus comme une montagne ».

⁸⁵ Pourtant, « Ce sont eux (les travailleurs) qui vont les aider et ils ont besoin de formation et de soutien pour les accueillir. Ce sont des acteurs-clés pour l'intégration (professionnelle et) sociale. ».

⁸⁶ Cette question peut se poser tant au moment de l'entrée dans l'entreprise que lors de la progression en son sein.

handicapées.

→ en matière d'adaptation, l'application de l'accommodement raisonnable à la règle d'ancienneté semble un point d'achoppement très important⁸⁷.

→ des enjeux de maintien en emploi en cas d'automatisation des tâches non spécialisées dans l'entreprise.

→ les enjeux de réintégration ou de maintien en emploi se posent différemment tant du côté patronal⁸⁸ que syndical⁸⁹ pour un salarié victime d'une lésion professionnelle qui est devenu handicapé que pour toute autre personne qui l'est devenue dans d'autres circonstances.

- au niveau des *autres types d'obstacles* :

→ les « représentants » des prestataires de services interrogés mettent particulièrement l'accent sur le fait :

- que certains éléments de la Loi sur l'aide sociale n'incitent pas plusieurs personnes handicapées bénéficiaires de l'aide ou de la solidarité sociale à intégrer le marché du travail, notamment par peur de perdre des « acquis »⁹⁰.
- qu'ils ne travaillent pas ou pas suffisamment ensemble, par méconnaissance, par compétition pour accéder aux « clientèles » handicapées, etc.⁹¹. Pourtant, en dépit de l'ampleur de l'offre existante, certaines personnes handicapées ne reçoivent pas les services nécessaires⁹².

→ plusieurs « représentants » interviewés reviennent sur le manque de « compétitivité » en termes de profils socio professionnels initiaux de certaines personnes handicapées (sous-scolarisation, manque d'expérience⁹³, savoirs-être de base non développés, etc.) par rapport à d'autres bassins de main-d'œuvre (ex. travailleur temporaire), en regard des exigences d'emplois spécialisés, dans un contexte jusqu'à récemment où les entreprises n'étaient ni en rareté ni en pénurie de main-d'œuvre.

Pour un acteur rencontré, la formation de base de la main-d'œuvre est d'autant plus importante ici que les entreprises québécoises investissent moins dans la formation de leur main-d'œuvre que celles situées dans d'autres pays (ex. Suisse)⁹⁴. Il critique aussi le manque de continuité de projets-pilotes en formation professionnelle ou technique offerts à des personnes handicapées.

⁸⁷ « Impossibilité » de « bypasser » quelqu'un sur un poste dans le cadre d'une convention collective. La règle d'ancienneté ou de séniorité joue en effet pour l'accès aux postes disponibles, à certaines conditions de travail (horaires, vacances), etc.

⁸⁸ Obligations liées à l'application de la Loi sur les accidents du travail et sur les maladies professionnelles (LATMP).

⁸⁹ Clauses dans des conventions collectives offrant certaines conditions aux travailleurs devenus handicapés : accès aux congés, retour au travail progressif, etc.

⁹⁰ Un phénomène similaire joue dans une certaine mesure quand une personne devenue handicapée hésite à réintégrer le marché du travail parce que le salaire qu'on lui offre est inférieur à celui perdu et que le montant de l'assurance est plus avantageux.

⁹¹ L'absence de Stratégie nationale contribue à la situation.

⁹² D'où des difficultés à rendre leurs acquis vendables ou identifier et négocier les adaptations nécessaires. Une fois en emploi, le manque d'accompagnement ou de compagnonnage du travailleur handicapé peut engendrer des difficultés au niveau du maintien en emploi (notamment pour des personnes ayant une déficience intellectuelle ou des problèmes de santé mentale). On relève aussi peu de transition réelle école-vie active (TEVA).

⁹³ Problème d'autant plus accentué par les difficultés d'accès aux offres de stages ou d'emplois d'été par les personnes handicapées.

⁹⁴ Hormis, dans les cas de changements technologiques.

→ même si l'enjeu d'intégration paraît prioritaire, quelques personnes évoquent le maintien en emploi en soulignant :

- l'insuffisance de la prévention en matière de santé et de sécurité du travail qui fait qu'un travail trop pénible va handicaper une personne, que du harcèlement ou de la discrimination vont engendrer des problèmes de santé mentale, etc.
- le manque de progression offerte aux personnes handicapées dans certains milieux de travail.

→ au niveau des points de vue sur les obstacles d'un acteur à l'autre

Dans une grande mesure, les acteurs rencontrés partagent la même lecture des obstacles. Cependant, ce sont les « représentants » des syndicats qui abordent plus particulièrement les enjeux de conditions de travail et de travail décent. Notamment, un acteur s'interroge sur les dangers que certaines conditions de services/programmes/mesures ou de stages⁹⁵ traitent la main-d'œuvre handicapée comme du « cheap labor ».

→ au niveau des liens entre les obstacles et les caractéristiques des milieux de travail

- plusieurs acteurs estiment qu'il est essentiel de considérer les obstacles aussi en lien avec les *types et gravités du handicap* des personnes⁹⁶, et ce, pour différentes raisons : perceptions négatives et discrimination différant d'un type de handicap à l'autre (handicaps intellectuel ou mental plus tabous que physique), certaines limitations fonctionnelles exigeant plus d'accommodements de la part de l'employeur, handicap invisible faisant en sorte que les besoins d'adaptation ne sont pas ou sont moins-perçus directement par l'entreprise, capacités plus limitées chez certaines personnes ayant une déficience intellectuelle de développer leurs compétences, quand la personne bénéficie d'une assurance, acteurs semblant plus équipés pour faire face aux handicaps physiques qu'aux problèmes de santé mentale, etc.

- *Grand secteur d'emploi* : quelques acteurs évoquent particulièrement le secteur public et parapublic, estimant que c'est plus difficile dans ce secteur et que ses organisations sont loin d'être des employeurs modèles comme ils devraient l'être. Pourtant, la question de la responsabilité sociale ne devrait pas se jouer de la même manière dans ce secteur que dans le privé.

- *Secteur d'activité* : sont uniquement cités la nature des emplois disponibles et le caractère saisonnier de certains secteurs où la main-d'œuvre doit être capable de faire face à un gros « rush » sur une courte période. Compatible avec les limitations fonctionnelles de certaines personnes?

- *Taille de l'entreprise*. Sur la question des liens entre les obstacles et la taille de l'entreprise, les personnes rencontrées apportent des réponses nuancées (voir tableau ci-dessous).

⁹⁵ Pour un acteur syndical, il n'y a pas d'opposition de principe du syndicat à ce que l'entreprise ait des stagiaires à condition que les activités de stage soient valables, que des apprentissages soient réalisés et que les personnes bénéficient de supervision.

⁹⁶ Pour un acteur « les personnes handicapées ne constituent pas un groupe homogène. Les capacités, les aménagements, l'accessibilité ou les adaptations peuvent différer selon la réalité de chacune des personnes handicapées et les lieux. Les obstacles à l'intégration, à la réintégration et au maintien en emploi sont donc multiples et variés et impliquent des adaptations ou des aménagements différents selon le handicap ou la gravité du handicap, mais aussi selon le milieu de travail. ».

Pour un autre acteur, « Dans tous les cas, il faut partir des compétences. C'est du cas par cas. On ne peut pas cataloguer, si on peut éviter les étiquettes dans un contexte où les mots sont importants. Parler de travailleur handicapé. ».

	Petites entreprises	Grandes entreprises
Inconvénients	. Plus difficile par manque de ressources et d'expertise à l'interne. . Comme pas de ressources humaines, appel aux agences de placement qui vont faire de la vente de personnes et reproduire la discrimination, le « rêve » du client étant d'avoir une personne qui lui ressemble. Celles-ci n'ont pas le temps pour faire face aux résistances du client. . Ce sont les PDG, les directeurs des opérations qui s'occupent des ressources humaines. Les entreprises n'ont pas d'accompagnement à l'interne. On leur amène un « fardeau » supplémentaire qu'elles ne sont pas capables d'assumer « C'est le boss qui fait tout. On lui amène une chose de plus à faire » . On arrive facilement à la contrainte excessive (dans la mesure où la contrainte ne va pas jusqu'à l'obligation de créer un poste pour quelqu'un). Changement plus difficile au niveau de l'organisation du travail	. Distance entre les professionnels en ressources humaines et les gestionnaires de proximité.
Avantages	. Possibilité de faire affaire directement avec le propriétaire. Si celui-ci a un proche handicapé, plus prompt à en intégrer. . Parfois, plus simple dans un petit milieu car les gens se connaissent davantage (mais ce n'est pas systématique) . Très flexible	. Plus un questionnement : ces entreprises sont-elles plus accessibles aux personnes handicapées parce qu'elles offrent plus de politiques et de mesures? . Professionnels en ressources humaines devraient être sensibilisés, outillés et être plus à même d'effectuer des changements . Ont les moyens de trouver des solutions. - Plus grande capacité d'accueil. - Plus facile de mettre en place un accommodement.

- *Syndicalisation des organismes.* Des acteurs « représentant » les employeurs évoquent la rigidité qu'apportent les conventions collectives tant au niveau des descriptions de postes que du traitement des demandes d'accommodement. À propos des réponses à ces dernières en lien avec la règle d'ancienneté, ils notent parfois un décalage entre la volonté des exécutifs syndicaux et celle des membres syndiqués.

Par contre, un acteur constate que dans les cas de réintégration, le syndicat peut assurer un soutien à la personne, qui n'existerait pas dans un milieu non syndiqué.

- *Organismes assujettis à un programme d'accès à l'égalité.* Une personne rencontrée estime qu'il existe une plus grande sensibilité à l'intégration des personnes handicapées dans les organismes à juridiction fédérale soumis au programme d'équité en emploi (existe depuis longtemps).

- *Milieu adapté.* Étant donné l'importance de la subvention salariale accordée dans le milieu adapté pour un employé handicapé, un « représentant » des employeurs se questionne sur les messages que cela envoie sur la main-d'œuvre handicapée aux entreprises du milieu régulier.

3.2 Les besoins d'accompagnement en découlant

Pour faire face aux obstacles rencontrés et qui ont fait l'objet d'un développement dans le chapitre précédent, nous allons maintenant examiner les besoins d'accompagnement en

déoulant, tant des employeurs que ceux des syndicats. Nous nous baserons principalement sur des éléments recueillis lors des rencontres avec des personnes ressources⁹⁷.

→ DÉFINITIONS DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Pour les personnes interviewées, l'accompagnement évoque des termes tels qu'« aide-conseil, coaching, soutien par un expert, personne-ressource dédiée, facilitateur d'accès à des ressources, guide, compagnon, etc. ». Il peut aussi prendre la forme de formation ou de soutien financier.
- Il peut se traduire par la présence directe d'une personne-ressource dans l'entreprise⁹⁸ (plus ou moins régulière) ou par des suivis téléphoniques (plus ou moins serrés) et/ou la possibilité de téléphoner à une telle ressource (1-800 où appeler à l'aide) quand se présentent des difficultés.
- Cet accompagnement devrait permettre d'alléger les responsabilités de l'employeur et de préparer le milieu de travail à recevoir un travailleur handicapé, à l'accueillir et à travailler avec lui.
- Pour des employeurs interviewés, cet accompagnement est d'autant plus fondamental pour la PME (qui n'a pas les mêmes ressources que la grande), tant au moment de l'embauche (pour sortir du « confort » du recrutement dans les bassins traditionnels de main-d'œuvre) que de l'intégration.
- Un syndicaliste rencontré note que :
 - cet accompagnement doit permettre aux différents acteurs des milieux de travail de développer des compétences dans ces domaines (« Avoir un accompagnement externe pour pouvoir faire un accompagnement interne »), car ils ont aussi des obligations;
 - que cet accompagnement doit viser autant le superviseur que les collègues du travailleur handicapé (l'accompagnement interne de ces derniers n'étant pas ou peu reconnu, cela peut provoquer des tensions ou être source de ressentiments);
 - que cet accompagnement n'a pas besoin d'être lourd pour dénouer les situations (ex. d'une intervention de deux heures autour d'un travailleur autiste qui a suffi à lever des irritants).
- Dans une certaine mesure, plusieurs acteurs interviennent déjà en matière d'accompagnement des milieux de travail comme les SSMO-PHs (notamment dans le cadre du Service d'aide aux individus -SAE- Groupe 7⁹⁹) ou les conseillers syndicaux (en cas de contentieux et/ou pour veiller à la défense des droits).

⁹⁷ Voir note 77.

⁹⁸ Pour un prestataire de services rencontré, cette présence doit cependant se faire avec l'accord du travailleur handicapé (le cas échéant, il est possible que la personne handicapée ne souhaite pas s'identifier en tant que telle) et elle doit également éviter de stigmatiser ce travailleur (équilibre difficile à atteindre).

⁹⁹ Un projet pilote nommé « Agent d'intégration » conduit actuellement par le ROSEPH permet d'offrir un accompagnement plus serré dans les milieux de travail autour de certains types de travailleurs handicapés (ex. personnes ayant des problèmes de santé mentale).

→ BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

- Les « représentants » des employeurs rencontrés évoquent tous la nécessité que les milieux de travail soient sensibilisés (et formés) pour s'ouvrir à la diversité (ils le sont parfois pour la diversité culturelle, mais pas pour les personnes handicapées) pour connaître et démystifier certaines choses. Pour l'un d'entre eux, la subvention salariale, en servant d'incitatif, peut être un « outil » de sensibilisation.
- Il ne s'agit pas juste de sensibiliser le PDG et/ou le professionnel en ressources humaines (même si à terme, une fois sensibilisé et formé, ce dernier pourrait devenir un facilitateur) et/ou le gestionnaire, mais aussi l'équipe de travail, car c'est principalement de là que peuvent venir les rejets s'il y a demande d'accommodement(s).
- L'employeur, qui veut que cela fonctionne, a aussi besoin d'être rassuré que le travailleur handicapé qu'il vient d'embaucher, est susceptible de bénéficier directement des suivis, des soutiens et de l'aide technique dont il pourrait avoir besoin.
- L'employeur a besoin de connaître et comprendre la réalité des personnes handicapées en emploi et les différents types de ressources (programmes, outils, etc.) qui existent et dont il pourrait bénéficier ainsi qu'on lui facilite l'accès à ces ressources.
- Comme « L'employeur ne veut pas être laissé seul dans le désert » (sans expertise), plusieurs acteurs parlent d'un besoin de « service après-vente »¹⁰⁰ (après embauche) où une personne-ressource est capable de proposer des pistes de solution quand il y a des problèmes ou de renforcer quand ça va bien.
- L'employeur a particulièrement besoin d'être conseillé et outillé non seulement 1) au moment du recrutement (pour savoir comment il peut accéder à cette main-d'œuvre-là, pour produire une offre d'emploi inclusive ou ne pas se sentir dérouté en entrevue), mais autant (si ce n'est plus) 2) pour l'intégration (ex. disposer des grandes lignes d'un plan d'intégration ou pour savoir comment adapter son milieu de travail tant au niveau physique qu'organisationnel) 3) au niveau du maintien en emploi (ex. avoir une grille d'évaluation « neutre » ou savoir parler au personnel pour expliquer les tenants et les aboutissants en matière d'accommodement(s))
- De façon complémentaire à l'aide technique, l'employeur a aussi besoin de soutien financier notamment pour soutenir une partie des coûts éventuels d'aménagement, mais un « représentant » des employeurs considère que la subvention salariale a un effet à double tranchant, car elle peut aussi faire passer le travailleur handicapé comme une personne moins productive¹⁰¹.

→ BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT DES SYNDICATS

- Pour commencer, plusieurs prestataires de services interrogés notent qu'à l'heure actuelle, les syndicats sont beaucoup moins accompagnés que les employeurs. Pourtant, plusieurs acteurs estiment que dans les milieux syndiqués, le syndicat devrait être partie

¹⁰⁰ Cette intervention nécessite d'établir des relations privilégiées avec l'employeur et permet d'alléger sa responsabilité sans pour autant tout baliser, l'infantiliser ou le déresponsabiliser.

¹⁰¹ Cette même personne indique que pour l'entreprise qui a embauché un travailleur handicapé pour ses compétences, la subvention salariale ne joue plus vraiment d'autant que celle-ci peut trouver lourd de faire des démarches administratives pour l'obtenir.

prenante, car ces questions concernent l'ensemble de l'entreprise et que chacun devrait y trouver un gain.

- Le syndicat peut avoir besoin de prendre conscience :
 - qu'il y a une relation à faire entre la prévention pour des milieux de travail sains et la présence ou pas de personnes handicapées (par exemple souffrant de problèmes de santé mentale) dans l'entreprise;
 - qu'ainsi, tout un chacun peut, pour une raison ou pour une autre, devenir une personne handicapée;
 - qu'il peut¹⁰² et doit se responsabiliser dans ces domaines et travailler avec l'employeur, du fait notamment du rôle social qu'il joue dans l'entreprise.
- Le syndicat a besoin d'être informé sur les lois qui s'appliquent aux personnes handicapées (par exemple, Loi sur l'accès à l'égalité en emploi), les services et ressources existants (notamment SSMO-PHs¹⁰³), etc.
- Les parties syndicales ont besoin d'être sensibilisées et formées aux/sur les personnes handicapées, de mieux connaître et comprendre leurs particularités, les avantages¹⁰⁴ de leur présence dans les milieux de travail¹⁰⁵, etc.
- Elles ont besoin d'être outillées :
 - pour préparer l'équipe de travail à accueillir son collègue handicapé et pour faire en sorte que les adaptations éventuellement fournies à cette personne (pouvant toucher l'organisation du travail) ne produisent pas un sentiment d'iniquité ou d'injustice chez les autres membres de son équipe¹⁰⁶;
 - rendre plus flexibles les conventions collectives et leur application pour permettre de travailler sur des solutions avec un SSMO-PH (par exemple, pour une certaine période), de négocier et de s'entendre avec l'employeur, tout en veillant au respect des droits et à l'équité de traitement des travailleurs handicapés¹⁰⁷.
- Un « représentant » des syndicats estime qu'il ne peut pas y avoir de promotion ou de sensibilisation de/autour de la main-d'œuvre handicapée auprès des syndicats qui ne soient pas accompagnées d'un soutien technique par la suite.

Les éléments présentés ci-dessus démontrent que les employeurs et les syndicats partagent, dans une certaine mesure, des besoins similaires en matière de sensibilisation, de formation et d'information, mais qu'ils ont besoin d'être outillés différemment car leurs rôles et responsabilités ne sont pas les mêmes dans l'entreprise. Dans les deux cas, leurs capacités à

¹⁰² Un « représentant » des syndicats rencontré indiquait que dans son milieu, certains syndicats ont même commencé à s'impliquer dans le recrutement des employés (négociation et réduction des exigences d'embauche, présence sur les comités de sélection, etc.).

¹⁰³ Par méconnaissance ou par manque d'habitude, les syndicats ne travaillent pas avec les SSMO-PHs (et réciproquement) mais un projet-pilote conduit par la FTQ et le ROSEPH intitulé « Travaillons ensemble » a démontré le grand intérêt à le faire.

¹⁰⁴ Par exemple, effet « boule de neige » de la diversité, qui peut avoir des impacts sur le climat de travail.

¹⁰⁵ Certains milieux syndiqués ont déjà intégré des personnes handicapées et des portraits de ces travailleurs en ont résulté, qu'il serait intéressant de partager et faire connaître.

¹⁰⁶ La situation n'est pas facile à gérer quand l'adaptation se traduit par exemple par une surcharge des collègues de travail. Comment également ne pas miser uniquement sur les différences et faire en sorte que le travailleur handicapé ne soit pas le seul bénéficiaire des accommodements réalisés.

¹⁰⁷ Un des « représentants » syndicaux rencontré estime que certains employeurs ont exagéré avec les subventions salariales et qu'il y a eu des pratiques d'embauche de personnes handicapées contestables.

préparer et à accompagner les équipes de travail qui intègrent un travailleur handicapé apparaissent cependant comme un incontournable. Tous deux auraient enfin avantage à travailler/travailler davantage avec les SSMO-PHs.

3.3 Les facilitateurs selon les employeurs et les syndicats en matière d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées

Les éléments présentés dans cette partie sont principalement issus de rencontres avec des personnes ressources¹⁰⁸. Les facilitateurs sont examinés avec la même grille d'analyse que celle utilisée pour parler des obstacles dans la partie 3.1.

→ TYPES DE FACILITATEURS

Facilitateurs relatifs aux attitudes

Au-delà de la tenue des activités classiques d'information et de sensibilisation¹⁰⁹ promouvant l'embauche des personnes handicapées (s'adressant au personnel) ou de formation destinées aux recruteurs et/ou aux gestionnaires (par exemple, sur les biais non conscients), les acteurs rencontrés évoquent d'autres moyens/situations permettant de faire évoluer les stéréotypes et préjugés à l'égard de ces personnes ou font certains constats dans ce domaine:

- la construction d'un argumentaire destiné aux employeurs¹¹⁰.
- une intervention qui ramène les employeurs sur le terrain des compétences¹¹¹.
- partant du fait que les employeurs qui ont des proches handicapés ou connaissent des personnes handicapées¹¹² sont souvent plus enclins à en embaucher, la provocation (car ce n'est pas naturel) d'opportunités de contacts prolongés¹¹³ et réussis entre des travailleurs handicapés et des employeurs, produisant ainsi par la proximité, une certaine prise de conscience, une meilleure connaissance, une familiarisation et un approvisionnement de/chez ces derniers.
- la présence dans l'entreprise d'une ouverture plus large à la diversité qui sert aussi les personnes handicapées.

¹⁰⁸ Voir note 77.

¹⁰⁹ Cela peut consister à sensibiliser et à former les supérieurs immédiats de la personne handicapée ainsi que ses collègues sur sa réalité, sur la nature de son handicap et de ses limitations fonctionnelles. Afin de favoriser une meilleure intégration au groupe de travail.

¹¹⁰ L'employeur qui n'est pas prêt risque d'être menacé par manque de prévoyance ou de planification car ses employés peuvent devenir un jour handicapés, notamment du fait de leur vieillissement. Par ailleurs, dans un contexte de rareté ou de pénurie de main d'œuvre, l'employeur n'a plus d'autre choix que de s'intéresser ou de s'ouvrir à cette main d'œuvre, qui est plus immédiatement accessible que d'autres bassins (comme les travailleurs temporaires).

¹¹¹ Un « représentant » des prestataires de services note que cela est plus facile à faire dans le cadre d'interventions financées par le MTESS que dans le cadre de celles du MSSS, la dimension médicale/de traitement (et donc des incapacités et des limitations fonctionnelles) étant plus présente.

¹¹² Plus facile dans les petits milieux.

¹¹³ Un des acteurs rencontrés évoque les expériences d'immersion professionnelle de personnes handicapées conduites par le MSSS qui permettent, au bout de quelques heures, de faire tomber des barrières, de démystifier certaines choses et de démontrer que la présence d'employés handicapés peut être porteuse pour les équipes déjà en place.

- l'existence d'ambassadeurs (connus et qui ont bien réussi) qui vont contribuer à faire changer la vision de leur handicap et faire évoluer la connotation négative qui lui est associée (ex. en santé mentale).
- l'arrivée d'événements qui font l'actualité et qui attirent l'attention sur la main-d'œuvre handicapée (ex. l'affaire Wal-Mart). -

Facilitateurs pour lever les obstacles physiques

- Dans ce domaine, les personnes rencontrées évoquent principalement la capacité des milieux de travail à faire preuve de flexibilité pour être à l'écoute des besoins éventuels de leurs travailleurs handicapés (temps partiel, aménagements divers, etc.)¹¹⁴.
- Il est intéressant de noter que certains milieux (ex. Volvo dans le secteur automobile) ont commencé à faire des adaptations (ex. aménagements ergonomiques sur la chaîne de montage) pour accommoder leurs travailleurs vieillissants et que cette capacité à effectuer de tels changements pourrait servir de futurs travailleurs handicapés.
- Enfin, un « représentant » syndical indique qu'il est facilitant d'éduquer, de sensibiliser et d'outiller (ex. via une grille pour analyser les demandes d'accommodement) les syndicats à propos de l'accommodement raisonnable et de son processus.

Facilitateurs contrant les obstacles d'ordre organisationnel

- Plusieurs acteurs rencontrés disent combien l'accompagnement, le soutien-conseil, l'accès à des experts sont facilitants tant au niveau du recrutement que de l'intégration, de la réintégration et du maintien en emploi de travailleurs handicapés¹¹⁵.
- La flexibilité/souplesse (à la baisse ou à la hausse)/réactualisation des exigences d'emploi à l'entrée est évoquée par quelques-uns. Il faut mettre en lien ces éléments avec la capacité de l'entreprise à former en emploi ses travailleurs handicapés en fonction de leurs capacités et de façon adaptée, à les faire bénéficier d'un compagnonnage¹¹⁶ (etc.), bref à développer leurs compétences, une fois embauchés. Ces formations ainsi que celles adaptées aux besoins de main-d'œuvre du milieu de travail vont favoriser le maintien en emploi de ces travailleurs.
- Ils identifient d'autres éléments facilitant tels que : un employeur préparé à l'entrevue, un bon programme d'accueil et d'intégration, de bons gestionnaires, un mentor désigné¹¹⁷ pour intervenir tant auprès du travailleur handicapé lui-même que de son environnement.

Autres facilitateurs

- Plusieurs acteurs rencontrés pensent que le contexte de rareté et/ou de pénurie de main-d'œuvre favorise/va favoriser l'intégration (plus d'opportunités chez des employeurs plus ouverts) comme la réintégration et le maintien en emploi des

¹¹⁴ Une personne interviewée cite l'exemple d'un atelier de reliure où l'employeur a pris le temps de trouver les tâches sur la chaîne de travail où son employé handicapé pouvait être le plus performant. Cas « similaire » dans un restaurant St-Hubert où l'on a constaté que les travailleurs handicapés étaient très efficaces avant et après le gros rush du lunch.

¹¹⁵ D'où l'importance que de tels services/programmes/mesures soient disponibles, accessibles (donc connus) et adaptés. Accès à un 911 *Travailleurs handicapés* quand une situation se présente dans l'entreprise et obtenir de l'aide de la part d'un expert.

¹¹⁶ Déjà offert dans certains secteurs du jeu vidéo.

¹¹⁷ Formule déjà testée pour l'intégration d'une personne autiste nommée à un poste de réceptionniste dans un milieu de travail.

travailleurs handicapés¹¹⁸. Ce contexte constitue une bonne période et occasion pour les syndicats de travailler avec leurs membres sur ces questions, à condition d'avoir des ressources syndicales pour faire le travail de terrain.

- ils sont également quelques-uns à trouver l'« alliance » employeur/SSMO-PH facilitante. Le conseiller travaillant pour ce dernier va jouer un rôle d'intervenant pivot car il va avoir des contacts continus non seulement avec les employeurs, mais également les utilisateurs de services, les réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation (en lien avec la TEVA), etc. Cet intervenant forme l'employeur et le mentor¹¹⁹ et accompagne le travailleur handicapé. Cette présence dans l'entreprise du SSMO-PH est d'autant plus acceptée que les deux acteurs « parlent le même langage » et qu'elle n'est pas lourde ni intrusive.
- D'autres facteurs facilitants sont cités tels que l'utilisation du bilan de compétences pour valoriser celles de la personne handicapée ou en matière plus spécifiquement de réintégration¹²⁰, l'obligation légale plus longue (jusqu'à 2 ans) pour un employeur d'offrir un retour au travail à son employé.

→ AU NIVEAU DES POINTS DE VUE SUR LES FACILITATEURS D'UN ACTEUR À L'AUTRE

Il n'y a pas de différences marquantes entre les types d'acteurs rencontrés quant à leur vision des facilitateurs même si les exemples qu'ils donnent pour les illustrer relèvent de leurs champs d'intervention respectifs.

→ AU NIVEAU DES LIENS ENTRE LES FACILITATEURS ET LES CARACTÉRISTIQUES DES MILIEUX DE TRAVAIL

Les personnes rencontrées indiquent que les éléments suivants peuvent être facilitants :

- les lieux de travail qui sont bien desservis par le transport adapté¹²¹;
- le fait pour l'entreprise de vouloir être un bon citoyen corporatif et d'avoir des intentions particulières en conséquence (notamment en matière de diversité de sa main-d'œuvre) et/ou d'offrir des services clients directs (enjeu de représentativité clients/employés);
- les exigences variables des postes de travail, certains étant moins exigeants sur le plan physique, en termes de mobilité ou de stress, etc.;
- la *taille* des entreprises. Pour quelques acteurs, plus l'entreprise est grosse, plus il est facile de réintégrer une personne qui est devenue handicapée (nombre de postes plus important, reconversion davantage possible d'un poste « physique » en un poste administratif).

¹¹⁸ En matière de réintégration, l'employeur ne peut plus se passer de ses bons employés et veut garder sa main d'œuvre compétente (pour éviter les coûts liés à l'intégration d'un nouvel employé) et pour ce qui est du maintien en emploi, l'employeur veut aussi garder sa main d'œuvre car une démission coûte cher. Dans ce dernier domaine, notons que certains employeurs proposent déjà des autoévaluations à leurs employés tout au long de l'année.

¹¹⁹ Aider l'employeur et le mentor à comprendre le handicap, les forces, faiblesses et limites de la personne. Prendre le temps d'accompagner le travailleur handicapé est tout autant important et constitue un investissement. Pour éviter par exemple de mettre en situation d'échec un travailleur ayant une déficience intellectuelle.

¹²⁰ Dans ce domaine, il ne faut pas oublier l'impact des clauses d'assurances privées et le rôle des assureurs qui parfois, deviennent les gestionnaires de dossiers, ce qui peut entraîner des liens moins fréquents et plus ténus entre l'employé et son employeur.

¹²¹ Contrairement à certains parcs industriels où le transport adapté ne va pas ou va peu (2 fois par jour).

- en matière de réintégration, l'existence d'un Programme d'accès à l'égalité et/ou la présence d'un syndicat qui peut pousser les choses.

3.4 En résumé

Tout au long du chapitre 3.1, trois principales catégories d'obstacles ont été retenues et examinées : ceux liés aux attitudes, les obstacles physiques et ceux d'ordre organisationnel. Il est intéressant de constater l'importance qu'accordent tant la recension des écrits que les personnes interviewées aux obstacles comportementaux à l'égard des travailleurs handicapés (pour ces dernières, ce sont même les plus importants). Pour les deux sources, la question des obstacles physiques tourne beaucoup autour de l'identification, la mise en œuvre et le coût des adaptations éventuelles, auxquels s'ajoute celle de leur conciliation avec les conventions collectives en vigueur dans les milieux de travail syndiqués. Enfin les obstacles d'ordre organisationnel font notamment référence aux pratiques en ressources humaines non inclusives et cette partie permet d'identifier au sein de l'entreprise l'ensemble des acteurs concernés.

D'une façon globale, les employeurs comme les syndicats (ainsi que les « représentants » des prestataires de services parmi les personnes interviewées) partagent la même lecture des obstacles.

Pour ce qui est de la variabilité des obstacles en fonction de différents facteurs, il faut noter l'importance particulière qu'accordent les personnes interviewées aux liens entre le type et la gravité du handicap de la personne et les obstacles qu'elle rencontre. La littérature comme les personnes ressources s'intéressent d'une manière spéciale au facteur « Taille de l'entreprise », mais dans un cas comme dans l'autre, il n'y a pas de consensus clair qui se dégage des résultats présentés.

Le chapitre 3.2 a permis dans un premier temps d'avoir une idée plus précise de ce qu'est l'accompagnement et des acteurs susceptibles d'en bénéficier (les gestionnaires de proximité comme les équipes de travail faisant partie des publics cibles). Dans un second temps, les besoins d'accompagnement tant des employeurs que des syndicats ont été détaillés et l'on constate qu'ils peuvent être à la fois semblables et différents. La question de la collaboration entre ces deux types d'acteurs et les SSMO-PHs est enfin abordée tout au long du chapitre.

Le dernier chapitre a examiné (de façon non exhaustive) les facilitateurs en regard des différentes catégories d'obstacles retenues. Pour faire évoluer les attitudes, il est intéressant de constater que les éléments recensés vont bien au-delà des activités classiques de sensibilisation, d'information et de formation, même si celles-ci restent nécessaires. La flexibilité des milieux de travail et la capacité des conventions collectives à tenir compte des besoins des travailleurs handicapés dans les milieux syndiqués apparaissent comme au cœur des éléments permettant de lever les obstacles physiques (volet « Adaptations »). On retient également que le travail sur les obstacles d'ordre organisationnel demande de s'interroger sur les exigences d'emploi à l'entrée et sur la capacité des entreprises à développer en emploi les compétences de leurs travailleurs handicapés. En écho avec le chapitre sur les obstacles, le fait qu'employeurs et syndicats travaillent avec les SSMO-PH est aussi mis de l'avant comme facilitateur.

Pour finir, il faut noter la vision convergente des différents types d'acteurs sur ce qui est facilitant et les quelques éléments qu'ils énoncent sur les liens entre les caractéristiques des milieux de travail et les facilitateurs.

4 L'OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES/AUX MILIEUX DE TRAVAIL EN MATIÈRE D'INTÉGRATION, DE RÉINTÉGRATION ET DE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES : DESCRIPTION, UTILISATION ET ÉVALUATION

Pour compléter les deux parties précédentes tant statistique que relative à la demande d'accompagnement des milieux de travail en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées, il apparaissait essentiel d'examiner l'offre de services aux entreprises existante.

Dans un premier temps, cette partie présente donc de la façon la plus exhaustive possible des données sur les principaux acteurs qui la délivrent et d'autres décrivant l'offre formelle existante, en partant des besoins des entreprises.

Dans un second temps, nous avons collecté quelques données concernant l'utilisation et l'évaluation de cette offre par les acteurs des milieux de travail.

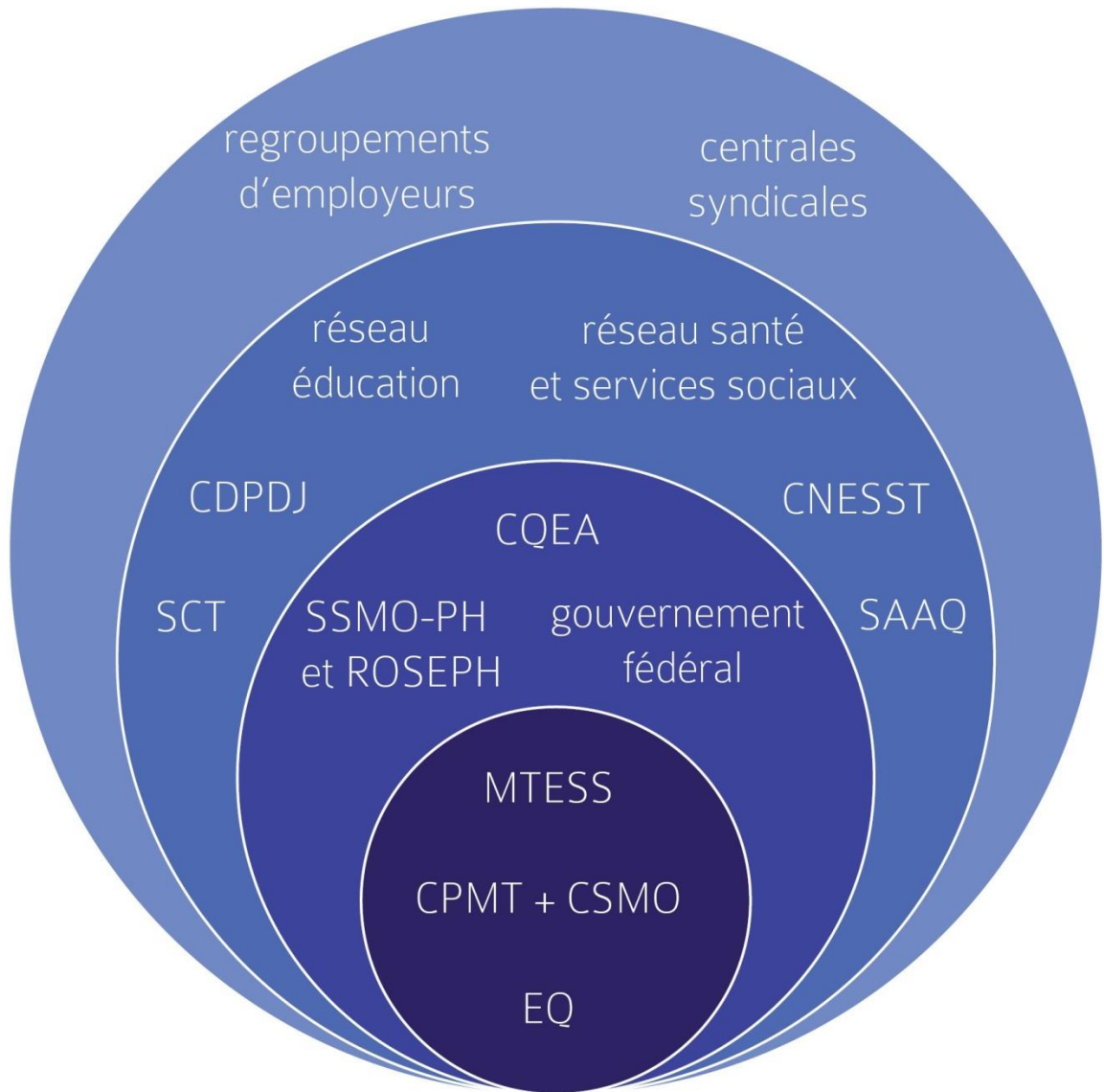
4.1 Les acteurs qui offrent des services d'accompagnement aux entreprises

Afin de dresser un portrait de l'offre de services aux entreprises existantes, il était essentiel de commencer par identifier et recenser de la façon la plus exhaustive possible les acteurs qui offrent des services d'accompagnement aux milieux de travail des trois grands secteurs d'emploi (public/parapublic, privé, de l'économie sociale et de l'action communautaire) et ce, tant aux employeurs qu'aux syndicats, le cas échéant.

Dans le schéma ci-dessous :

- 1) nous sommes partis du noyau dur d'acteurs : ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale MTESS; Commission des partenaires du marché du travail CPMT et Comités sectoriels de main-d'œuvre CSMO ainsi qu'Emploi Québec EQ;
- 2) pour élargir aux partenaires externes de ce noyau dur (Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées ROSEPH et Services spécialisés de main-d'œuvre-Personnes handicapées SSMO-PH ainsi que Conseil québécois des entreprises adaptées CQEA) auxquels ont été rajoutés deux acteurs financés par le Gouvernement fédéral (Sphère ainsi que Prêts, Disponibles et Capables PDC);
- 3) pour élargir encore à des acteurs :
 - dont la mission principale n'est pas l'emploi, mais qui y font cependant des interventions limitées (Réseaux de l'Éducation et celui de la Santé et des Services sociaux);
 - dont l'offre de services concerne des populations qui deviennent handicapées suite à certains événements (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail CNESST et Société de l'assurance automobile du Québec SAAQ);

- qui interviennent auprès d' « entreprises » ciblées comme celles du Secteur public ou parapublic (Secrétariat du Conseil du trésor SCT et Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse CDPDJ);
- 4) et pour finir avec les acteurs représentant directement les milieux de travail que sont les regroupements d'employeurs et les grandes centrales syndicales.



Dès le premier coup d'œil au schéma présenté ci-dessous, on ne peut que constater la multiplicité et la diversité des acteurs qui interviennent peu ou prou auprès des milieux de travail en lien avec l'emploi des personnes handicapées. Et plusieurs questions émergent aussitôt de ce premier constat :

- ces acteurs se connaissent-ils tous entre eux? Travaillent-ils ensemble dans ce domaine? Créent-ils des arrimages pour aller vers une sorte de continuum au niveau de l'offre de services aux milieux de travail?
- étant un acteur extérieur à ce « réseau », les milieux de travail connaissent-ils ces différents acteurs et en ont-ils une vision d'ensemble? Sont-ils capables d'identifier « qui fait quoi »? En d'autres termes, ne risquent-ils pas de souffrir d'« info-obésité » et de se perdre dans le dédale des acteurs et de leur offre, s'ils ne sont pas munis d'une sorte de GPS?

Les chapitres suivants vont apporter plusieurs éléments de réponse à certaines de ces questions.

4.2 Description de l'offre de services existante

Pour décrire l'offre de services existante à l'égard des milieux de travail (employeurs comme syndicats), en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées, nous avons effectué plusieurs choix importants, notamment :

- le terme « entreprises » est utilisé d'une manière équivalente à « milieux de travail ».
- partir des besoins des entreprises tels qu'énoncés par Emploi-Québec¹²² auxquels ont été rajoutés au préalable les besoins liés aux stéréotypes, préjugés et appréhensions à l'égard des PH ainsi que ceux liés à l'information, l'orientation et la référence.
- examiner à la fois l'offre spécifique (dédiée à l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des personnes handicapées) et l'offre non spécifique (dite « universelle »).
- au niveau de l'accompagnement de type « Soutien technique », nous avons mis l'accent sur l'accompagnement direct via une ou plusieurs personne(s) donnée(s).

La description de l'offre de services existante prend la forme de six tableaux en lien avec les acteurs identifiés ci-dessus. Pour la première catégorie d'acteurs, les CSMO font l'objet d'un tableau à part, complémentaire à celui concernant l'offre du MTESS, de la CPMT et d'EQ. Pour la troisième catégorie d'acteurs, le SCT a également son propre tableau. L'ENSEMBLE DES TABLEAUX EST JOINT EN ANNEXE.

Au-delà de la présentation de cette offre, plusieurs commentaires peuvent être apportés à chacun des tableaux.

¹²² Emploi-Québec (2018). Guide des mesures et des services d'emploi. Chapitre 12. Prestations de services aux entreprises. 21 pages.

Dans ce guide, EQ regroupe les besoins des entreprises en matière de ressources humaines sous quatre grandes catégories : besoins liés 1. Aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines 2. À l'acquisition 3. Au Développement 4. À la fidélisation du personnel.

Voir la description de ces différents besoins dans le document ci-dessus. Pages 16 à 18.

TABEAU 1 : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES (Par MTESS, CPMT ET EQ)

Les données présentées dans ce tableau sont issues d'une recherche documentaire.

- Une offre non spécifique plus importante que l'offre spécifique, d'où immédiatement un premier enjeu relatif à l'accès véritable des milieux de travail à l'offre non spécifique en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées (PH). Il faudra aussi s'interroger sur l'usage réel qui est fait du 10 000 \$¹²³.

- Au sein de l'offre, distinction entre offre dédiée aux PH (très limitée) et offre comportant des éléments de spécificité pour les PH en bénéficiant.

- **Besoins des entreprises?**

- Tous les types de besoins sont couverts par l'ensemble des services/programmes/mesures (S/P/M) existants.

- Mais seul un tiers d'entre eux offre une réponse plus globale à plusieurs besoins des milieux de travail.

- Peu de S/P/M ciblant les besoins liés à la présence de stéréotypes/préjugés et appréhensions à l'égard des PH ou ceux liés à l'information, l'orientation et la référence.

- Plusieurs S/P/M ciblent les besoins liés aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines.

- Du côté des besoins en matière de gestion des ressources humaines proprement dits, plusieurs S/P/M ciblent l'acquisition et la fidélisation du personnel plus que son développement.

- **Offert par qui?**

Une très grande majorité de S/P/M offerts par EQ dont quelques-uns conjointement avec la CPMT.

- **Maitrise d'œuvre?**

Une maîtrise d'œuvre des S/P/M deux fois plus partagée (de façon plus ou moins importante) avec des acteurs tels que les ressources externes ou les consultants privés, que non partagée.

- **Domaine?**

- Une majorité de S/P/M visant l'intégration et le maintien en emploi, quelques-uns ciblant soit l'un, soit l'autre.

- Très peu de S/P/M pour la pré intégration.

- **À qui?**

- Trois fois plus de S/P/M offerts exclusivement aux employeurs que ciblant indistinctement employeurs ou syndicats.

- Quelques S/P/M destinés aux employeurs, mais où certaines de leurs dimensions concernent les syndicats.

- Aucun S/P/M ciblant uniquement les syndicats.

¹²³ Par accessibilité des services d'Emploi-Québec aux PH, EQ entend notamment l'accessibilité à la participation aux mesures d'EQ. Dans ce cadre, ce dernier peut rembourser jusqu'à concurrence de 10 000 \$ notamment pour des services d'interprétariat, des travaux pour l'accessibilité et/ou la sécurité des lieux, l'adaptation du poste de travail.

● **Admissibilité?**

→ La moitié des S/P/M ouverte aux trois grands secteurs d'emploi avec des exceptions ou d'autres priorisant des entreprises de certaines tailles (souvent les PME).

→ Pour ce qui est du reste :

- le secteur public/parapublic est souvent exclu;
- des entreprises particulières (ex. assujetties à la Loi sur les compétences) ou dans des contextes particuliers (ex. licenciement collectif) sont ciblées.

● **Type d'accompagnement?**

→ Un peu plus d'accompagnement sous forme d'aide financière uniquement.

→ Un tiers des S/P/M offrent un accompagnement mixte (aide financière plus soutien technique).

→ Presque autant de soutien technique uniquement que d'accompagnement mixte.

TABLEAU 1 BIS : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES (Par CSMO)

Les données présentées dans ce tableau sont issues d'un balayage de tous les sites internet des CSMO.

● **Besoins des entreprises?**

→ Quelques interventions spécifiques (ciblant les PH) en réponse principalement aux besoins liés à la présence de stéréotypes/préjugés et appréhensions à l'égard des PH et à l'information, l'orientation et la référence.

→ Une offre couvrant globalement l'ensemble des besoins hormis la fidélisation du personnel.

→ Un nombre beaucoup plus important de S/P/M répondant à un seul besoin plutôt qu'à plusieurs.

→ La moitié des interventions touchent à l'acquisition du personnel, les CSMO jouant un rôle d'intermédiaire entre les candidats et les employeurs et offrant à plusieurs reprises des formules de stages.

→ Des interventions importantes pour répondre à des besoins liés aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines puis, dans une moindre mesure, à des besoins d'information, d'orientation et de référence ainsi que de développement du personnel.

● **Entreprises visées?**

→ Évidemment des entreprises dans leurs secteurs respectifs.

→ Majoritairement les entreprises du secteur privé.

● **Offert par qui?**

Une présence quasi systématique de l'ensemble des CSMO pour des interventions telles que des offres d'emploi en ligne, autour du PAMT ou du RCMO et des formations.

● **Domaine?**

→ Pratiquement autant d'interventions visant l'intégration que le maintien en emploi. Rares sont celles qui visent les deux en même temps.

→ Pas d'intervention ciblant particulièrement la réintégration.

- **À qui?**

Une offre destinée exclusivement aux employeurs.

- **Type d'accompagnement?**

Quelques interventions qui consistent à la fois en de l'aide financière et du soutien technique, mais beaucoup de S/P/M qui prennent la forme de soutien technique uniquement.

TABLEAU 2 : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES (Par SSMO-PH et ROSEPH, CQEA et GOUVERNEMENT FÉDÉRAL)

Les données présentées dans ce tableau sont issues de la recherche documentaire et du balayage de tous les sites internet des SSMO-PH.

- Une offre entièrement spécifique.

- **Besoins des entreprises?**

→ Hormis le CQEA dont l'intervention répond essentiellement aux besoins liés aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines, les trois autres acteurs offrent généralement des réponses à l'ensemble des besoins des entreprises (mais c'est moins le cas de PDC).

→ Trois acteurs utilisent des moyens variés pour répondre aux besoins liés à la présence de stéréotypes/préjugés et d'appréhensions à l'égard des PH.

→ Les deux acteurs au niveau fédéral jouent un rôle important d'information, d'orientation et de référence vers les SSMO-PH, ces derniers jouant un rôle également de médiation vis-à-vis des entreprises de l'offre du gouvernement provincial.

→ Une intervention importante et diversifiée des quatre acteurs pour répondre aux besoins liés aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines.

→ L'intervention la plus importante se fait en matière d'acquisition du personnel (comportant des S/P/M de pré acquisition). De la part des trois acteurs autres que le CQEA.

→ → Une intervention en matière de fidélisation du personnel essentiellement assurée par les SSMO-PH.

- **Offert par qui?**

Deux acteurs (SSMO-PH/ROSEPH) d'une part et CQEA d'autre part, qui travaillent en étroite collaboration avec le gouvernement provincial et deux autres qui bénéficient du soutien du gouvernement fédéral. Il arrive que ces deux grands types d'acteurs travaillent ensemble.

- Des interventions plus ciblées pour le CQEA (qui s'adresse principalement aux entreprises adaptées) et pour PDC qui n'accompagnent que les milieux de travail qui intègrent des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Autrement, une offre ouverte aux entreprises des trois grands secteurs d'emploi.

- **À qui?**

Sauf rares exceptions (voir notamment le projet-pilote ROSEPH-FTQ), les S/P/M s'adressent principalement aux employeurs.

- **Type d'accompagnement?**

→ En matière d'acquisition du personnel, un accompagnement mixte (aide financière plus soutien technique) pour les SSMO-PH, un accompagnement qui prend plus la forme d'aide financière pour Sphère et de soutien technique pour PDC.

→ Un soutien financier important de Sphère en matière de développement du personnel.

TABLEAUX 3 ET 3-1: DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES (Par Réseau de l'Éducation, Réseau de la Santé et des Services sociaux, CNESST, SAAQ, SCT - TABLEAU 3-1 - et CDPDJ)

Les données présentées dans le tableau 3 sont issues de la recherche documentaire. L'offre du SCT fait l'objet d'un tableau spécifique (Tableau 3-1), produit par le SCT lui-même sur la base d'une première ébauche assez complète fournie par le CCPH.

- Une offre spécifique et non spécifique dépendamment des acteurs.

- **Besoins des entreprises?**

→ Peu d'intervention de ces acteurs touchant à la présence de stéréotypes/préjugés et d'appréhensions à l'égard des PH et à la fidélisation du personnel.

→ Le SCT et la CDPDJ sont particulièrement actifs en matière d'information, d'orientation et de référence. Il faut relever au passage le Service-conseil offert par la CDPDJ en matière d'accommodement raisonnable.

→ Quelques S/P/M offerts par plusieurs acteurs pour répondre aux besoins d'analyse de la situation et d'identification des besoins.

→ C'est en matière d'acquisition (et de pré acquisition) du personnel que tous les acteurs sont impliqués.

→ Très peu d'interventions en matière de développement du personnel si ce n'est principalement par la CNESST.

- **Offert par qui?**

→ Les deux réseaux (éducation, santé et services sociaux) interviennent¹²⁴ principalement en matière d'acquisition (et de pré acquisition), le Réseau de l'Éducation ayant l'offre la plus limitée des deux.

→ Il faut noter que le SCT travaille avec le ROSEPH et les SSMO-PH.

- **À qui?**

→ Hormis la SCT et la CDPDJ qui s'adressent à des organisations données, les autres acteurs interviennent auprès des entreprises des différents secteurs d'emploi. Tous le font principalement auprès des employeurs.

→ Bien sûr, la CNESST et la SAAQ n'accompagnent les employeurs que pour des personnes qui ont subi des lésions professionnelles ou des accidents de la route.

¹²⁴ ATTENTION : le temps imparti à la production de l'Avis n'a pas permis de collecter de façon exhaustive des données au niveau des établissements des deux réseaux.

- **Type d'accompagnement?**

Pour répondre aux besoins relatifs à l'acquisition, les deux réseaux ainsi que le SCT et la CDPDJ offrent un soutien essentiellement technique tandis que l'aide financière est importante dans l'accompagnement offert par la CNESST et la SAAQ.

TABLEAU 4 : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES (Par Regroupement d'employeurs et Centrales syndicales)

Les données présentées dans ce tableau sont issues de la recherche documentaire et du balayage des sites internet des acteurs concernés (ensemble des regroupements d'employeurs et des centrales syndicales siégeant à la CPMT)¹²⁵.

SUR LA BASE DES DONNÉES COLLECTÉES (voir note 126 au bas de la page) :

- Bien des regroupements d'employeurs et des centrales syndicales n'ont fait aucune intervention spécifique jusqu'à présent en lien avec les personnes handicapées.
- L'intervention à ce jour de cette catégorie d'acteurs se résume principalement à deux gros projets-pilotes :
 - celui conduit par la FTQ, en collaboration avec le ROSEPH, est terminé depuis près de sept ans.
 - celui conduit par le CPQ, en collaboration également avec le ROSEPH et le CRISPESH, est toujours en cours actuellement.

- **Besoins des entreprises?**

Les deux projets permettent de répondre à plusieurs des besoins que pourraient avoir leurs membres respectifs, le projet FTQ-ROSEPH étant, à ce niveau, le plus complet des deux.

- **À qui?**

Ce dernier, rentrant par un accompagnement des conseils régionaux et des syndicats affiliés présente aussi l'intérêt de tenter d'engager les employeurs concernés.

- **Type d'accompagnement?**

→ Dans tous les cas, il s'agit essentiellement de soutien technique.

→ Mais pour ce qui est des acteurs autres que le CPQ ou la FTQ, même s'ils ont posé quelques interventions spécifiques ou abordé de façon ponctuelle la question des PH, il ne s'agit pas à proprement parler d'un accompagnement direct de leurs membres, mais plutôt d'interventions prenant la forme d'informations, de déclarations, d'engagements ou de communications, d'évènements et/ou d'outils (brochure, vidéo, guide, trousse, etc.) mis à la disposition de leurs membres respectifs.

¹²⁵ ATTENTION : le temps imparti à la production de l'Avis a limité la collecte de données au niveau « central » de ces acteurs. Ainsi, par exemple, pour la CSN, il n'y a pas eu de collecte de données au niveau des fédérations.

4.3 Utilisation de l'offre de services existante

Dans la partie précédente, nous avons dressé un tableau le plus exhaustif possible des acteurs qui interviennent en matière d'accompagnement des milieux de travail autour de l'emploi des personnes handicapées ainsi que des services/programmes/mesures qu'ils offrent.

Nous voulions compléter ce descriptif plus formel de l'offre existante (car en partie normatif) par des données qui nous permettent de mieux saisir l'offre réelle existante.

Des données qui ont pu être collectées en ce qui a trait à l'utilisation de l'offre de services par les entreprises, il ressort les éléments suivants :

● **En lien avec le Tableau 1** sur l'offre de services aux entreprises du MTESS, CPMT ET EQ, en 2017-2018¹²⁶ :

→ 13 610 entreprises ou organismes distincts étaient des bénéficiaires actifs de cette offre, parmi lesquelles :

- 11 236 étaient nouveaux;
- la plus grande proportion (18,7 %) était en Montérégie;
- les $\frac{3}{4}$ étaient des entreprises ou organismes à but lucratif;
- la plus grande proportion (17 %) appartenait au secteur de la fabrication;
- la plus grande proportion (25,4 %) était des organisations de 1 à 5 employés et près de 88 % de moins de 100 employés.

Parmi ces 13 610 organisations :

- près de 70 % ont bénéficié de la Mesure de formation de la main-d'œuvre à l'intention des entreprises, Volet Employeur et près de 1% de cette même mesure Volet Achat de formation continue;
- près de 36 % de la mesure Concertation pour l'emploi;
- et enfin, près de 15 % de Services-conseils¹²⁷.

→ un autre rapport¹²⁸ nous indique par ailleurs que parmi les 36 922 personnes handicapées « participants distincts actifs »:

- 27 092 étaient des nouveaux;
- près de 2 % ont bénéficié d'une Subvention salariale;
- près de 13 % d'un Contrat d'intégration au travail et autant d'un Programme de subvention aux entreprises adaptées;
- 0,3 % de Recherche et innovation;
- 0,04 % de PRIIME et aucune de IPOP.

Des deux types de données présentées ci-dessus, il apparaît assez difficile de tirer des conclusions quant à l'utilisation de cette offre de services par les entreprises en lien avec l'emploi des personnes handicapées, car :

¹²⁶ MTESS. (2018). Rapport statistique sur les individus, entreprises et organismes participant aux interventions des Services publics d'emploi. 22 pages.

¹²⁷ L'ensemble des termes utilisés pour parler des services/programmes/mesures sont définis à la fin du rapport statistique ci-dessus.

¹²⁸ MTESS. (2018). Rapport statistique sur les individus participant aux interventions des Services publics d'emploi. 14 pages.

- pour le premier type de données, on ne sait pas si les entreprises utilisent les différents services/programmes/mesures (S/P/M) autour de cette population. Par ailleurs, les intitulés utilisés ne permettent pas de rentrer dans le détail des S/P/M offerts (tel que le fait le Tableau 1) et donc de leur usage respectif.
- pour le second type de données où l'on rentre par les personnes handicapées, il serait hasardeux de faire systématiquement un lien direct entre le nombre de ces personnes qui en bénéficient et le nombre d'entreprises qui les accueillent. On constate cependant que parmi les S/P/M qui comportent à la fois des volets « individu » et « entreprise », l'offre non spécifique est très peu utilisée par les personnes handicapées.

Pourtant, il serait intéressant de savoir comment les entreprises utilisent chacun des S/P/M pour l'emploi des personnes handicapées et quelles sont les caractéristiques de ces entreprises utilisatrices (grand secteur d'emploi, secteur d'activité, taille, etc.).

● **En lien avec le Tableau 1 BIS**, pas de collecte de données sur le nombre d'entreprises desservies par les CSMO.

● **En lien avec le Tableau 2** sur l'offre d'accompagnement des milieux de travail par les SSMO-PH/ROSEPH, le CQEA et les deux organisations financées par le Gouvernement fédéral :

→ pour les SSMO-PH¹²⁹, en entrant par les personnes handicapées, on sait qu'en 2015-2016, sur 6 196 personnes admises, 59 % ont été placées en emploi (27 % sans subvention + 12 % via un CIT + 10 % via un PSEA + 10 % d'autres subventions). Ce sont donc près de 3630 personnes (et donc éventuellement autant d'entreprises) qui ont bénéficié d'un accompagnement ad hoc (et tel que possible dans le cadre du SAE Groupe 7).

En complément, les SSMO-PH ont fait 3781 accompagnements dans les entreprises (3351 liés au CIT et 403 au PSEA), dans le cadre du SAE Groupe 4 de maintien en emploi.

Au total et en 2015-2016, c'est donc un maximum de 7411 entreprises qui ont été desservies par les membres de ce réseau.

→ pas de collecte de données sur le nombre d'entreprises adaptées desservies annuellement par le CQEA¹³⁰.

→ au niveau des deux acteurs soutenus par le Gouvernement fédéral, quelques données :

- Depuis septembre 2014¹³¹, Prêts, disponibles et capables (PDC) s'est activement impliqué auprès de 629 employeurs au Québec;
Et 390 de ces employeurs se sont engagés à embaucher du personnel¹³² par leur intermédiaire.
- Du côté de Sphère¹³³, il n'y a pas de données directement sur les utilisateurs « entreprises », mais on sait que pour 2017-2018, 492 personnes handicapées¹³⁴ ont intégré des milieux de travail, dont près de 75 % dans le secteur privé, près de 19 % dans le secteur sans but lucratif et de 2 % en entreprise adaptée et enfin près de 3 % dans le

¹²⁹ ROSEPH. (2018). Portrait consolidé des services rendus par les organismes du ROSEPH. Document interne. 2 pages.

¹³⁰ Il faut noter que le CQEA regroupe 40 entreprises adaptées (public susceptible d'être desservi).

¹³¹ PDC. (?). Prêts, disponibles et capables. Mise à jour du Québec. Montréal + Ville de Québec. 1 page.

¹³² Rappelons qu'il s'agit uniquement de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

¹³³ Sphère. (2018). Tableaux : « CNP/Type Employeur », « Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi/Clients par secteurs d'activités », « Clients selon la catégorie d'emploi ».

¹³⁴ On ne sait pas si plusieurs personnes parmi ces 492 ont été intégrées dans la même entreprise ou pas.

secteur public. On sait également que près de la moitié de ces personnes ont intégré le secteur des services et que la majorité occupe des postes de journaliers.

À la vue des données collectées, il est difficile de se faire une idée globale du nombre précis¹³⁵ d'entreprises desservies annuellement par ces acteurs et de leurs caractéristiques, ainsi que des S/P/M dont elles bénéficient. Il faut cependant noter le nombre important d'accompagnements dans les entreprises faits par les SSMO-PH.

● **En lien avec les Tableaux 3 et 3-1** sur l'offre d'accompagnement des milieux de travail par Réseau de l'Éducation, Réseau de la Santé et des Services sociaux, CNESST, SAAQ, SCT et CDPDJ.

→ pas de donnée collectée au niveau des entreprises qui sont desservies par les deux réseaux;
→ pas de donnée disponible à la CNESST et à la SAAQ concernant les entreprises rejointes par leurs interventions. Cas aussi du SCT¹³⁶.
→ pour ce qui est de la CDPDJ, dans le dernier rapport d'activités et de gestion¹³⁷, il est indiqué que :

- la Commission accompagne 330 organismes publics dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi;
- en 2016-2017, elle a réalisé près d'une dizaine d'activités de promotion et de formation au sein de ces organismes, majoritairement destinées à la partie patronale;
- la Commission soutient également 148 entreprises soumises au Programme d'obligation contractuelle¹³⁸;
- elle assure la surveillance de l'application d'un programme d'accès à l'égalité pour les femmes chez Gaz Métro;
- pendant cette période, son Service-conseil en matière d'accommodement raisonnable a notamment¹³⁹ traité 71 demandes émanant du secteur privé (à 50 %), du secteur public (à 23 %) et des fondations, associations et autre (pour le restant). Il faut noter que plus de la moitié de ces demandes sont en lien avec le handicap comme motif de discrimination.

Il faut noter que hormis pour ce dernier élément, on ne sait pas si les autres interventions de la CDPDJ dans les milieux de travail concernent spécifiquement ou pas les personnes handicapées.

On ne peut que constater que les données collectées ci-dessus sont très incomplètes, car non disponibles ou partielles pour plusieurs acteurs et par manque de temps pour les collecter pour les deux réseaux. On a toujours une extrême difficulté parmi les données disponibles à faire la part des interventions en entreprise en lien avec les personnes handicapées.

¹³⁵ Comme PDC et Sphère travaillent en collaboration avec les SSMO-PH, il est possible qu'une même entreprise soit comptabilisée deux fois par ces deux types d'acteurs.

¹³⁶ Il faut noter que le SCT dessert vingt ministères et une soixantaine d'organismes (public susceptible d'être desservi).

¹³⁷ CDPDJ. (2017). Rapport d'activités et de gestion 2016-2017. 136 pages.

¹³⁸ Il s'agit d'un programme d'accès à l'égalité qui s'applique aux entreprises privées comptant plus de 100 employés qui soumissionnent ou obtiennent (pour) un contrat de biens et de services d'une valeur de 100 000 \$ et plus.

¹³⁹ Ce service-conseil offre également son soutien aux organismes publics ou communautaires pour les informer et les accompagner dans la création d'outils de gestion ou de formation relatifs à l'accommodement raisonnable et à la discrimination.

- **En lien avec le Tableau 4** sur l'offre d'accompagnement des milieux de travail par Regroupements d'employeurs et Centrales syndicales

Sur la base des limites déjà indiquées et pour ce qui est des deux projets-pilotes qui constituent les interventions phares de ces types d'acteurs :

- pour le projet conduit par la FTQ en collaboration avec le ROSEPH¹⁴⁰,
 - le travail de sensibilisation s'est fait auprès des membres de 10 des 20 syndicats affiliés de la FTQ, à travers différents événements auxquels 4571 personnes ont assisté.
 - il s'est fait également au niveau régional en lien avec 8 des 17 conseils régionaux à travers différentes activités auxquelles ont assisté 2000 personnes.
 - 44 entreprises (parmi lesquelles, pour une très grande majorité, il y avait une présence tant patronale que syndicale) ont bénéficié d'interventions de la part des SSMO-PH (au total, 131 dossiers visant l'intégration y ont été ouverts et 59 visant le maintien en emploi). Le nom des entreprises bénéficiaires étant connu, sans en dresser un profil détaillé, il est cependant intéressant de noter qu'elles sont diversifiées.
- pour le projet conduit par le CPQ en collaboration avec le ROSEPH et le CRISPESH, le projet étant toujours en cours, le nombre d'entreprises rejointes par la formation et leur profil ne sont pas encore publics¹⁴¹.

Étant donné que le projet FTQ/ROSEPH était un projet d'envergure, il faut noter l'impact quantitatif important qu'il a eu dans son volet « Sensibilisation » auprès des syndicats.

À l'issue de cette présentation sur l'utilisation de l'offre existante, bien des questions restent en suspens non seulement relatives au nombre total d'entreprises en bénéficiant, mais également au profil global de ces entreprises : y-a-t-il sous ou surutilisation de l'offre par des entreprises ayant certains profils? Si oui et dans les deux cas, pour quelle(s) raison(s)? En conséquence, où faudrait-il mettre les efforts?

Finalement, notre connaissance de l'offre réelle s'en trouve insuffisamment développée et sur ce sujet, il faudra aussi se demander s'il existe des disparités régionales dans l'offre existante.

4.4 Évaluation de l'offre de services existante

Après avoir tenté plus haut de documenter l'utilisation de l'offre de services existante par les milieux de travail, nous souhaitons pouvoir collecter des informations sur l'évaluation de cette offre par les mêmes acteurs (employeurs et syndicats).

- **RECHERCHE DOCUMENTAIRE**→ La recherche documentaire effectuée¹⁴² a conduit à plusieurs articles sur l'évaluation de l'offre de services existante¹⁴³ par les personnes handicapées elles-mêmes¹⁴⁴ ou par les intervenants qui les desservent dans les SSMO-PH¹⁴⁵.

¹⁴⁰ Tous les chiffres présentés sont extraits du document suivant : Projet FTQ-ROSEPH. Travaillons ensemble. (2012). Rapport final pour la période du 1^{er} novembre 2008 au 31 mars 2012.

¹⁴¹ Il faut noter que le CPQ regroupe plus de 70 000 membres tant du secteur parapublic que privé.

¹⁴² Il ne s'agit pas là d'une revue de littérature exhaustive mais de la recherche documentaire qui a pu se faire à l'intérieur du temps imparti.

Pour usage futur, autres documents portant sur l'évaluation trouvés. MSSS. (2017). Évaluation de l'intégration des services pour les personnes ayant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (DP, DI-TSA). 67 pages.

→ Un rapport relativement récent¹⁴⁶ fait cependant part partiellement d’une évaluation de l’offre de services d’Emploi-Québec par des employeurs. Il ressort de la semaine de consultation menée auprès des entreprises de la Capitale nationale les éléments suivants (voir tableau ci-dessous).

ENTREPRISES CLIENTES	ENTREPRISES NON CLIENTES
• Elles connaissent peu l’ensemble des services disponibles. • Elles sont très satisfaites des services qu’elles ont reçus. • Elles font face à la rareté de la main-d’œuvre. • Elles manifestent une ouverture à embaucher des retraités, mais ont une réticence envers les autres types de clientèles qui présentent un défi d’employabilité. • Les entreprises font toutes, à leur façon, de la formation. • L’offre de services aux entreprises des commissions scolaires : inconnue. • Des besoins ont été manifestés par ces entreprises.	• Elles ne connaissent pas l’éventail des services disponibles à Emploi-Québec. • Elles sont aux prises avec le phénomène de rareté de la main-d’œuvre. • Elles ne manifestent aucune ouverture à embaucher des clientèles qui présentent un défi d’employabilité. Les jeunes sont aussi critiqués par les entreprises. • La formation est perçue comme une dépense. • L’offre de services aux entreprises des commissions scolaires : inconnue. • Des souhaits ont été émis par les entreprises non clientes.

Il est intéressant de noter les zones de similitude et de différence entre les deux groupes d’entreprises. Dans les deux cas, l’évaluation tourne essentiellement autour de questions d’information. Le travail d’ouverture à embaucher des clientèles qui présentent un défi d’employabilité (dont des personnes handicapées) apparaît primordial à faire et il l’est davantage pour les entreprises non clientes.

De façon très spécifique, le Secrétariat du Conseil du trésor dresse aussi un bilan¹⁴⁷ de ses programmes et mesures, mais il n’est pas issu d’une consultation des milieux de travail (ministères et organismes desservis) et ne propose pas véritablement d’analyse des constats chiffrés qu’il présente.

OPHQ. (2017). Évaluation de l’efficacité de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l’égalité. Les déplacements des personnes handicapées : L’accès aux transports et l’accessibilité des bâtiments et des lieux publics. 169 pages.

OPHQ. (2016). Analyse d’impact sur les personnes handicapées lors de l’élaboration de mesures prévues par les lois et les règlements du Québec : guide de soutien à l’intention des ministères et organismes publics. 30 pages.

OPHQ. (2014). Évaluation de la mise en œuvre de la planification individualisée et coordonnée des services : enquêtes dans les réseaux de la santé et des services sociaux et de l’éducation- 2012-2013. 116 pages.

¹⁴³ Il s’agit essentiellement de l’offre de services aux individus, qui comporte un volet « Offre de services aux entreprises » dans certains cas.

¹⁴⁴ Par exemple, MTESS. (2018). Évaluation de l’efficacité des mesures et programmes d’Emploi –Québec financés par l’entente Canada-Québec sur le marché du travail visant les personnes handicapées. Rapport d’évaluation. 107 pages.

Hanitramalala, Rita. (2017). L’accès à l’emploi des personnes en situation de handicap : un long périple sinueux. Le Spinnaker. pp. 4-7.

AQICEBS et CAMO-PH (2005-2006). Enquête Relance AQICEBS 2005. Relance des étudiantes et des étudiants diplômés universitaires ayant des besoins spéciaux. 44 pages.

¹⁴⁵ Par exemple, Conseil des Canadiens avec déficience. (2011). Réduire la pauvreté et favoriser la participation sociale? 37 pages.

¹⁴⁶ SOM. (2013). Groupes de discussion sur les besoins des entreprises et l’offre de services d’Emploi-Québec – Détermination des enjeux du marché du travail. Rapport final présenté à Emploi-Québec. 28 pages.

¹⁴⁷ SCT. (2013). Bilan des programmes et des mesures. Accès à l’égalité en emploi au sein de la fonction publique québécoise 2002-2003 2011-2012. 40 pages.

→ Par ailleurs, il serait intéressant d'évaluer l'offre de services existante en s'inspirant d'éléments d'analyse venant :

- de la France. Notamment, un article¹⁴⁸ interroge les similitudes entre politiques sociales¹⁴⁹ du handicap et politiques d'insertion¹⁵⁰. Quand est-il de la répartition au Québec entre ces deux types de politiques?
- d'une comparaison internationale. Parmi les mesures d'activation liées à l'incapacité destinées aux employeurs, une présentation¹⁵¹ distingue deux types de politiques, celles consistant en des mesures incitatives et soutiens et celles en des obligations et sanctions. Même question que précédemment, quand est-il au Québec sur ce plan?

● RENCONTRES AVEC DES PERSONNES-RESSOURCES¹⁵²

Voici les principaux éléments qui se dégagent de ces entrevues, en ce qui a trait à l'utilisation et à l'évaluation de l'offre de services existante :

- certains acteurs s'entendent pour dire que, dans ce domaine, les entreprises se répartissent en trois groupes :
 - celles qui ne connaissent pas l'offre et donc, ne l'utilisent pas;
 - celles qui connaissent l'offre et ne l'utilisent pas;
 - celles qui connaissent l'offre et l'utilisent.

Certaines raisons sont avancées pour expliquer ces états de fait :

→ pour le premier groupe : absence ou insuffisance de diffusion/promotion de l'offre existante¹⁵³ par ceux qui la délivrent¹⁵⁴ (l'employeur s'attend à ce que les différents prestataires de services soient proactifs dans ce domaine et lui fassent connaître leur offre), d'autant plus qu'il y a une multiplicité de ressources (et qu'on s'y perd. « Quel acteur et quelle offre pour répondre à mon besoin? ») ou quand la personne a des handicaps multiples?

→ pour le deuxième groupe :

- pas d'ouverture et d'intérêt pour la main-d'œuvre handicapée ou personne handicapée ayant déjà ses propres ressources,

¹⁴⁸ Bertrand, Louis. (2013). Politiques sociales du handicap et politiques d'insertion : continuités, innovations, convergences. In : Politiques sociales et familiales, numéro 111, pp. 43-53.

¹⁴⁹ Ces politiques sociales comprennent 1) Les mesures d'indemnisation et de compensation du handicap 2) Les mesures d'intégration au marché du travail (3 types : mesures de régulation du marché – quotas, législation anti-discrimination –; mesures de rééquilibrages – formations, programmes spéciaux pour l'emploi –; mesures de substitution – secteur protégé - 3) Les services médico-sociaux pour adultes.

¹⁵⁰ On peut regrouper sous ce terme les politiques liées au revenu minimum d'insertion, les fonds d'aide aux jeunes et le logement des personnes défavorisées.

¹⁵¹ Prince, Michael. (2012). Promouvoir la participation des personnes handicapées au marché du travail : pratiques et leçons internationales. 17 pages.

¹⁵² Pour alimenter certaines parties de l'Avis, la coordonnatrice a rencontré une dizaine de personnes-ressources représentant à part relativement égale des employeurs, des syndicats et des prestataires de services. Les questions de l'utilisation et de l'évaluation de l'offre de services existante ont notamment été abordées avec elles.

¹⁵³ Les employeurs ne sont pas aussi incités à utiliser autant l'offre en lien avec les personnes avec incapacité que celle pour les personnes sans incapacité.

¹⁵⁴ Les conseillers des Services aux entreprises d'EQ sont censés jouer un rôle important dans ce domaine. Avec le lancement récent de « La grande corvée », leur approche devrait évoluer.

Il faut aussi noter que quand ils le font actuellement, ils orientent souvent les entreprises vers des consultants privés.

- peur d’engager des démarches et de découvrir que l’entreprise n’est pas admissible ou non-admissibilité réelle à plusieurs S/P/M (par exemple, des syndicats¹⁵⁵),
 - programmes insuffisamment offerts par certains prestataires de services (ex. Services aux individus Groupe 4 pour faire du maintien en emploi),
 - places insuffisantes dans certains S/P/M (ex. CIT),
 - refus d’assurer le fardeau administratif lié à la démarche ou temps trop long pour obtenir le service (deux éléments particulièrement vrais pour les PME),
 - impression de complexité ou que l’offre n’est pas adaptée,
 - choix plutôt de la commission scolaire comme interlocuteur pour répondre aux besoins de formation, etc.
- un déséquilibre entre les ressources humaines consacrées aux individus et celles consacrées aux entreprises, faisant en sorte que les grandes entreprises sont priorisées en dépit des caractéristiques du tissu économique québécois.

● Non-recours

Pour clore ces deux parties consacrées à l’utilisation et à l’évaluation de l’offre de services et aux confins de ces deux questions, nous trouvons pertinent d’introduire la notion de non-recours.

Le non-recours est étudié depuis plusieurs années en Europe et en France, un observatoire lui est même dédié¹⁵⁶. « La question du non-recours renvoie à toute personne (ou toute entreprise, dans notre cas) qui ne reçoit pas – quelle qu’en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre »¹⁵⁷. Cette notion questionne donc l’effectivité et la pertinence de l’offre publique et représente un enjeu fondamental pour son évaluation.

Ceux qui travaillent sur le non-recours en ont dressé une typologie. Il y a ainsi quatre formes¹⁵⁸ principales de non-recours qui ont été identifiées : 1) Par non droit 2) Par non connaissance 3) Par non réception et 4) Par non demande. Il est intéressant de noter que la plupart se retrouvent parmi les raisons évoquées par les personnes-ressources rencontrées quant à la non-utilisation des S/P/M existants.

¹⁵⁵ Une personne-ressource a donné l’exemple d’une demande qui avait été faite par un syndicat à EQ pour soutenir la participation d’une personne sourde à une assemblée générale de renouvellement de convention collective et qui n’avait pas aboutie.

¹⁵⁶ Voir: <https://odenore.msh-alpes.fr/>

¹⁵⁷ Warin, Philippe. (2017). Le non-recours par non-demande : le besoin d’une « politique du citoyen ». L’observatoire numéro 93. pp.64-69.

¹⁵⁸ Tabin, Jean-Pierre. (2018). Les formes de non-recours. 4 pages.

4.5 En résumé

Dans cette partie consacrée à l'offre de services, le chapitre 4.1 montre en premier lieu la multiplicité et la diversité des acteurs qui offrent des services aux entreprises. Il pose d'emblée deux enjeux : celui de la complémentarité des interventions (et les collaborations/concertations/partenariats entre acteurs qui l'empêche ou la facilite) et celui pour les entreprises, de savoir « qui fait quoi » et de trouver le bon interlocuteur et le bon S/P/M qui répondent à leur(s) besoin(s).

Du chapitre 4.2 décrivant en détail l'offre de services formelle, on peut retenir:

- la faiblesse de l'offre de S/P/M spécifiques d'où l'importance qu'il faut accorder à l'accès des entreprises à l'offre non spécifique, en lien avec la main-d'œuvre handicapée.
- que même si l'ensemble des besoins des entreprises identifiés sont globalement couverts par l'offre de services, les interventions les plus nombreuses ciblent l'acquisition du personnel et elles sont beaucoup moindres à répondre aux besoins liés à la présence de stéréotypes/préjugés et appréhensions à l'égard des PH ou ceux liés à l'information, l'orientation et la référence. Ce qui peut sembler d'ores et déjà problématique si l'on considère que la réponse à ces deux types de besoins précède l'expression et la considération des autres besoins.
- que les S/P/M offerts se focalisent davantage sur l'intégration et le maintien en emploi que sur la réintégration ou sur ce que nous avons appelé la « pré-intégration » (être en situation d'emploi sans être en emploi. Ex. des stagiaires). Nous reviendrons sur l'importance à accorder à cette dernière dans la partie sur les Recommandations.
- que l'offre de services est principalement destinée aux employeurs donc, très peu aux syndicats, alors que le taux de couverture syndicale au Québec (ou présence syndicale) est de l'ordre de 40 %.
- que le secteur privé est beaucoup plus admissible à cette offre que les secteurs public/parapublic et que celui de l'économie sociale et de l'action communautaire, bien que tous constituent des grands secteurs d'emploi où il y a des opportunités d'embauche.
- que dépendamment des acteurs et des S/P/M, le type d'accompagnement peut être de l'aide financière ou de l'aide technique ou des deux (accompagnement mixte). On peut se demander si ce dernier ne constitue pas la meilleure formule pour les entreprises.
- sur la base des données collectées (voir note 77) et sauf exception, tant les regroupements d'employeurs que les centrales syndicales semblent pas ou peu mobilisés pour accompagner directement leurs membres dans les domaines qui nous intéressent.

Les données collectées dans le chapitre 4.3 démontrent qu'il est beaucoup plus facile d'en avoir sur l'utilisation des S/P/M par les personnes handicapées elles-mêmes que par les entreprises. Nous avons par ailleurs rarement trouvé de données sur les caractéristiques des entreprises usagères, ne nous permettant pas de conclure à une sous (ou à une sur) utilisation quelconque de l'offre de services par certaines entreprises. Il ressort enfin qu'au niveau quantitatif, ce sont le MTESS/CPMT/EQ et les SSMO-PH qui desservent les nombres les plus importants d'entreprises.

Enfin, le chapitre 4.4 clôt cette partie avec quelques éléments relatifs à l'évaluation de l'offre de services par les entreprises. Comme précédemment, peu de données quand l'évaluateur est l'entreprise plutôt que la personne handicapée elle-même. Cependant des données provenant de l'extérieur du Québec ou d'entrevues avec des personnes-ressources permettent d'ouvrir davantage la réflexion ainsi qu'en toute fin, l'introduction de la notion de non-recours.

5 RECOMMANDATIONS

Les recommandations qui font l'objet de cette dernière partie ont été rédigées à la lumière d'éléments issus des trois parties précédentes et donc tiennent compte des résultats de plusieurs recherches documentaires et rencontres avec des personnes-ressources.

Elles sont présentées et regroupées selon les grandes catégories de besoins des entreprises telles qu'adoptées pour présenter l'Offre de services dans la partie précédente.

Certaines des recommandations émises sont aussi accompagnées d'une rubrique « Pour pousser la réflexion et passer à l'action » présentant quelques références particulières ou évoquant des expériences et/ou pratiques porteuses.

5.1 Présentation des recommandations en lien avec...

Voici donc l'ensemble de nos recommandations pour répondre aux :

5.1.1 Besoins des milieux de travail liés à la présence de stéréotypes/préjugés et appréhensions à l'égard des personnes handicapées

Recommandation 1

■ **Sensibiliser pour mobiliser les acteurs autour de la main-d'œuvre handicapée et pour faire évoluer les mentalités :**

. **en finançant particulièrement :**

- une *campagne nationale de sensibilisation* (qui a une certaine continuité dans la durée);
- et un *jumelage ou mentorat d'affaires* entre des milieux de travail qui ont des travailleurs handicapés et ceux qui n'en ont pas.

. **en rendant accessible (après adaptation, si nécessaire) aux milieux de travail et à cette population l'ensemble des services/programmes/mesures type « stage » ou équivalent pour accueillir des personnes handicapées, offerts par la CPMT, EQ et les CSMO.**

● **Acteurs concernés : principalement MTESS, CPMT, EQ et CSMO**

CAMPAGNE NATIONALE DE SENSIBILISATION

→ Visant les milieux de travail et conduite par le MTESS (en collaboration et de façon complémentaire avec l'OPHQ, qui lui, pourrait avoir comme public cible le grand public), cette campagne¹⁵⁹ devrait permettre de contrer :

- une perception globalement négative du handicap (notamment difficulté à faire le lien entre l'emploi et le handicap et comprenant le fait que le sujet est souvent traité sous un angle altruiste, moral et difficilement placé « sur le champ de l'emploi, de la productivité et des enjeux business »).
- une perception caricaturale du handicap et des personnes handicapées : réduction au handicap moteur, handicap perçu comme inné et permanent, vision faussée du niveau de formation des personnes handicapées, diversité des handicaps peu perçue, perception particulière du handicap psychique dans l'emploi, invisibilité du handicap invisible, etc.
- des stéréotypes ambivalents : « les personnes handicapées sont courageuses, mais improductives ».

Elle devrait aussi faire prendre conscience aux acteurs comment les stéréotypes qu'ils ont sur les personnes handicapées peuvent biaiser et en quoi, leurs pratiques respectives à leur égard.

Enfin, elle aurait l'avantage de mettre l'accent sur les compétences et capacités de la personne handicapée (et non ses déficiences, ses limitations fonctionnelles et ses incapacités) et pourrait s'appuyer sur une conception du handicap vu comme une interaction entre des facteurs personnels et environnementaux.

→ Cette campagne pourrait être relayée par différents acteurs tels que :

Acteur concerné	Auprès du public cible
EQ (Services et conseillers aux entreprises)	Leurs entreprises clientes
SSMO-PHs	Leurs entreprises partenaires
Entreprises adaptées (EA)	Leurs clients
Dans le Réseau des partenaires du marché du travail : - CPMT - CSMO - CRPMT	Les regroupements d'employeurs et centrales syndicales qui y siègent Les employeurs et syndicats qui y siègent Les employeurs et syndicats qui y siègent
Hors du Réseau des partenaires du marché du travail - CPMT	Collaboration avec des acteurs du Secteur public et parapublic comme le SCT et la CDPDJ

¹⁵⁹ Cette campagne devrait permettre notamment d'attirer et de maintenir l'intérêt des médias sur les travailleurs handicapés en dehors de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Intéressant de se rappeler récemment du buzz créé par l'« Affaire Walmart » sur la question de l'emploi des personnes handicapées.

Par exemple, au niveau de la CPMT et dans le cadre de la Stratégie de promotion et valorisation des métiers et professions et de sa campagne en cours, il serait important qu'y soient inclus des photos ou témoignages (sur le site internet <http://emploisdavenir.gouv.qc.ca/> ou dans les messages publicitaires télévisés) de travailleurs handicapés exerçant ces métiers et professions.

JUMELAGE OU MENTORAT D'AFFAIRES

Il s'agirait de jumeler des milieux de travail qui ont des travailleurs handicapés avec ceux qui n'en ont pas. Par exemple : entre une entreprise adaptée et une entreprise du milieu régulier qui n'en a pas.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

Même si les objectifs sont différents que ceux énoncés ci-dessus, voir pour la forme qu'elle prend, l'application de mentorat virtuel d'Academos qui permet à des jeunes de 14 à 30 ans de dialoguer avec des professionnels passionnés par ce qu'ils font et ce, directement à partir de leur cellulaire, de leur tablette ou de leur ordinateur.
<http://www.academos.qc.ca/>

ACCÈS ET UTILISATION AUX MILIEUX DE TRAVAIL (DES MILIEUX DE TRAVAIL) AUX (DES) S/M/P TYPE « STAGE » OU ÉQUIVALENT POUR ACCUEILLIR DES PERSONNES HANDICAPÉES

D'une manière générale, il faut ouvrir et multiplier les *opportunités de contacts professionnels* entre les travailleurs handicapés et les employeurs d'une part et les syndicats d'autre part.

Cela peut :

- notamment se faire par l'accueil de ces personnes sur des emplois à l'essai, des stages, des emplois d'été, des emplois temporaires, etc.

Pour être gagnantes gagnantes, ces différentes formules devraient remplir certaines conditions : durée minimale pour laisser le temps au travailleur de trouver sa place et au milieu de travail de s'adapter; versement d'une rémunération (autant que possible) au travailleur et à son tuteur; en milieu syndiqué, accord et collaboration du syndicat, etc.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action (pour les stages)

X Voir le travail fait par le CSMO-ESAC <http://www.csmoesac.qc.ca/blogue/accueillir-stagiaire-une-ajoutee>

et sa promotion de la *Plateforme Trouveunstage.com*

- mais aussi par exemple via :
 - des visites industrielles de personnes handicapées en entreprise ou des visites d'entreprises en milieu adapté;
 - des foires d'emploi et/ou job dating dédiés aux travailleurs handicapés;

AUTRES MOYENS DE SENSIBILISATION POSSIBLES

Hormis des *Ateliers (classiques) de sensibilisation sur le handicap et Ateliers sensoriels*, il existe différents moyens alternatifs de sensibiliser tels que :

- production et diffusion d'*argumentaires* :

- tablant sur la conjoncture (rareté/pénurie de main-d'œuvre) et de type « Business Case » pour les employeurs;
 - tablant sur la conjoncture (rareté/pénurie de main-d'œuvre) et de type social pour les syndicats.
- documentation et partage des « *bons coups* », particulièrement ceux ayant lieu dans des PME pour que les acteurs comprennent que « Recruter et intégrer durablement un travailleur handicapé, c'est normal ».
- Témoignages de personnes handicapées qui travaillent et qui ont réussi (ambassadeurs). « Ni victimes, ni héros ».
 - Témoignages d'employeurs qui ont ces travailleurs à leur actif et de syndicats qui ont des membres handicapés. « Ni par charité, ni par bonté ».

EN MATIÈRE DE SENSIBILISATION EN GÉNÉRAL

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

- Autisme Québec. Aide-mémoire « Vous souhaitez ou vous venez d'embaucher une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ». 1 page.
- B.I.T. (2010). Le handicap sur le lieu de travail : Les pratiques des entreprises. 95 pages.
- IMS- Entreprendre pour la Cité. (2011). Les stéréotypes sur les personnes handicapées. Comprendre et agir dans l'entreprise. Guide pratique. 56 pages.
- LADAPT. (2018). Offre Entreprises. Sensibilisation. Formation. 27 pages.
- Prêts, disponibles et capables. (?). Le savoir d'entreprise. Embaucher des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. 4 pages.
- TIMEPHL¹⁶⁰. (?). Guide-Fiches. 24 pages.

Voir également :

- le travail de sensibilisation à la problématique de l'intégration et du maintien en emploi des personnes handicapées et de visibilisation des expériences porteuses de résultats positifs, réalisé auprès des syndicats FTQ dans le cadre du projet-pilote FTQ-ROSEPH. <https://ftq.qc.ca/travaillons-ensemble/>

5.1.2 Besoins des milieux de travail liés à l'information, l'orientation et la référence

Recommandation 2

■ Pour améliorer la diffusion et la réception de l'information sur l'offre de services aux entreprises auprès/par les milieux de travail et permettre ainsi qu'ils soient mieux orientés et référés :

- identifier dans chaque direction régionale d'Emploi-Québec une ou un agent responsable de répondre à une ligne « 911 Travailleur handicapé », destinée principalement aux milieux de travail (employeur comme syndicat).
- s'assurer que cette personne ait l'information et la formation lui permettant d'exercer adéquatement cette responsabilité.

¹⁶⁰ Il y a autant de fiches que de types de handicap. Dans chacune d'entre elles, on trouve des éléments sur : 1) Qui sont ces personnes et quel est leur potentiel? 2) Comment leur présence peut-elle apporter un réel bénéfice à votre entreprise? 3) Saviez-vous que...4) Comment pouvez-vous participer à cette stratégie gagnante? 5) Témoignage.

- de façon complémentaire, rendre plus accessible la documentation disponible sur les services/programmes/mesures destinés aux entreprises, par exemple sur le Portail du gouvernement du Québec¹⁶¹ <https://www.quebec.ca/>

• **Acteurs concernés : principalement EQ et ses directions régionales. Les CRPMT pourraient être aussi associés à ces travaux.**

Cette ligne centralisée, sorte de « GPS » permettant de naviguer au sein de l'offre disponible, pourrait être particulièrement intéressante pour les PME qui n'ont souvent ni le goût ni le temps de faire une recherche internet (poussée) pour trouver le service/programme/mesure qui conviendrait à leurs besoins.

La personne responsable de répondre à cette ligne devra bien connaître et comprendre l'offre de services et les ressources disponibles sur le territoire (vision d'ensemble) - et hors du territoire, si pertinent - être bien arrimée avec ces dernières pour pouvoir faire une référence personnalisée et ainsi jouer de façon adéquate un rôle d'intervenante pivot impartiale dans ce domaine.

Il serait par ailleurs nécessaire de fournir un effort de vulgarisation de l'information et de la documentation actuelles sur l'offre de services aux entreprises existante pour les rendre plus « digestes » et accessibles.

Par exemple, les critères retenus dans le Tableau 1 (Partie 4) pour parler de l'offre de service aux entreprises pourraient être autant de portes d'entrée pour présenter cette offre.

Il serait particulièrement intéressant :

- d'offrir une entrée pour les employeurs et une autre pour les syndicats;
- de partir de leurs besoins respectifs (voir notamment la catégorisation des besoins proposée pour les entreprises en général) ;
- que l'acteur intéressé puisse très rapidement savoir s'il est admissible à cette offre (par exemple en termes de grand secteur d'emploi ou autre) et à qui il doit s'adresser.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

Des exemples de présentation d'une offre de services dans les publications suivantes :

- Agefiph. (2015). Dépliant « L'Agefiph et ses partenaires-services ». 2 pages.
- Fafiec. (?). L'emploi et la formation des travailleurs handicapés. Guide pratique. Employeurs. Page 7 « Comment ça marche? ».
- Martin, V. Les établissements et les professionnels qui offrent des services socioprofessionnels aux personnes ayant un TSA. Fiche synthèse 3. Avril 2018, Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme. 9 pages.
- OPHQ. (2018). Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé. Partie 1. Identifier vos besoins. 40 pages.

¹⁶¹ Il faut noter que ce Portail, qui est en développement, ne comporte pas encore de volet « Clientèles » qui pourrait être également une porte d'entrée intéressante sur les différents services/programmes/mesures spécifiques comme non spécifiques.

5.1.3 Besoins des milieux de travail liés à l'analyse de la situation et à l'identification des besoins

Recommandation 3

■ Disposer de données (quantitatives et/ou qualitatives) concernant :

1) la représentation de la main-d'œuvre handicapée dans les milieux de travail et ce, en fonction des différentes caractéristiques des entreprises (grand secteur d'emploi, secteur d'activité, taille, etc.);

2) l'utilisation et l'évaluation de l'offre de services aux entreprises (tant spécifique que non spécifique) par les milieux de travail (en lien avec cette main-d'œuvre pour l'offre non spécifique), sous l'angle de leurs différentes caractéristiques.

● Acteurs concernés : 1) Principalement, MTESS, OPHQ, Statistique Québec et Statistique Canada

2) Principalement, MTESS et EQ

À un niveau macro en termes d'analyse de la situation et d'identification des besoins, cet Avis a démontré amplement tant dans ses parties 2 que 4 les limites des données disponibles, empêchant ainsi le CCPH de développer une vision d'ensemble de la situation et de prioriser certains besoins (importance, nature, répondus ou pas, dans quelle mesure?) et certaines entreprises plutôt que d'autres et ce, sur la base de données probantes.

Plus précisément, voici les lacunes constatées et les types de données qui seraient pertinentes :

DONNÉES CONCERNANT LA PRÉSENCE DE LA MAIN-D'ŒUVRE HANDICAPÉE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

. Présence de la main-d'œuvre handicapée dans le secteur privé : aucune donnée globale

. Selon les secteurs d'activité économiques : aucune donnée en lien avec le SCIAN.

Par ailleurs, hormis une très infime minorité, les CSMO ne récoltent pas actuellement ce type de données lors de leurs portraits ou diagnostics sectoriels.

La CPMT devra donc dans le futur exiger des CSMO qu'ils collectent des données sur la main-d'œuvre handicapée dans leur secteur lors de chacun de leur portrait ou diagnostic sectoriel.

. Selon les tailles des organismes : pas de donnée disponible relative à la part de la main-d'œuvre handicapée pour chaque grande taille d'entreprises.

. Selon la syndicalisation des organismes ou l'assujettissement des organismes à un programme d'accès à l'égalité : pas de donnée pouvant permettre la comparaison avec des organismes qui ne le sont pas.

DONNÉES RELATIVES À L'UTILISATION DE L'OFFRE DE SERVICES¹⁶² AUX ENTREPRISES (pour évaluer notamment le nombre total d'entreprises bénéficiant de cette offre annuellement, le profil global des entreprises utilisatrices -y-a-t-il sous ou sur utilisation par certains types d'entreprises?, etc.)

. Données concernant les entreprises bénéficiaires de l'offre de services aux entreprises :

→ parmi les bénéficiaires actifs de cette offre et pour l'offre non spécifique, on ne sait pas si les entreprises utilisent les différents services/programmes/mesures autour de la population handicapée.

→ on ne rentre pas dans le détail de l'utilisation par les entreprises de tous les services/programmes/mesures existants.

→ quand on rentre par les personnes handicapées participants distincts actifs, on ne connaît pas le nombre d'entreprises différentes « impactées » (par exemple, nombre d'entreprises différentes qui accueillent un CIT, etc.).

→ peu de données sur les caractéristiques des entreprises utilisatrices (grand secteur d'emploi, secteur d'activité, taille, etc.).

Pas de donnée sur le nombre d'entreprises desservies annuellement par les CSMO.

DONNÉES CONCERNANT L'ÉVALUATION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES (pour évaluer notamment l'adéquation ou l'inadéquation de cette offre aux besoins des entreprises)

Peu de données tant quantitatives que qualitatives disponibles relatives à l'évaluation de l'offre de services par les entreprises elles-mêmes.

5.1.4 Besoins des milieux de travail liés aux stratégies organisationnelles et stratégies de gestion des ressources humaines

Recommandation 4

■ Créer un nouveau Groupe de travail à la CPMT consacré à la Main-d'œuvre diversifiée (comprenant les travailleurs handicapés) puis dans les CRPMT.

● Acteurs concernés : CPMT puis CRPMT

Dans la continuité du Forum initié par la CSN en février dernier où tous les grands regroupements d'employeurs et centrales syndicales avaient été invités pour réfléchir ensemble (sur deux jours) à la question de la rareté et/ou pénurie de main-d'œuvre, il s'agirait de partir et de soutenir un dialogue social (entre les employeurs et les syndicats) autour des travailleuses et travailleurs handicapés et ainsi de les ¹⁶³ mobiliser pour qu'ils travaillent ensemble sur l'emploi des personnes handicapées. Il faut noter qu'autant les rôles et responsabilités de l'employeur dans ce domaine sont connus et qu'un argumentaire de type « Business Case » existe depuis

¹⁶² TRÈS IMPORTANT : IL FAUT NOTER QUE NOUS EXAMINONS AUTANT L'OFFRE SPÉCIFIQUE (DÉDIÉE AUX MILIEUX DE TRAVAIL QUI INTÈGRENT DES PERSONNES HANDICAPÉES) QUE NON SPÉCIFIQUE.

¹⁶³ Il faut noter que pour l'instant, la plupart de ces acteurs ne siègent pas au Comité consultatif Personnes handicapées.

longtemps (voir notamment le chapitre 2.3.3) autant un gros travail reste à faire pour clarifier ceux du syndicat et développer un argumentaire de type social qui faciliterait sa mobilisation. Les ressources indiquées ci-dessous pourraient être très inspirantes.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

- × O.I.T. (2017). Une vue d'ensemble mondiale de l'action syndicale en matière de handicap et de travail décent. 34 pages.
- × Éducation ouvrière. (2004). Syndicats et personnes handicapées : promouvoir le travail décent et combattre la discrimination. 2004/4. Numéro 137. 32 pages.

En lien avec la mobilisation des acteurs du marché du travail, il est aussi important de se rappeler qu'un premier projet d'envergure a été soutenu financièrement par des fonds publics entre 2008 et 2012. Il s'agit du *Projet-Pilote FTQ/ROSEPH* intitulé « *Travaillons ensemble* » qui a notamment permis :

- de mobiliser, au-delà de la centrale, les fédérations, les instances régionales et les syndicats locaux (or c'est un enjeu pour plusieurs centrales syndicales);
- de mettre en place une approche tripartite (employeur/syndicat/SSMO-PH) gagnante permettant de mobiliser concrètement dans les entreprises tous ces acteurs autour de l'insertion de personnes handicapées.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

<https://ftq.qc.ca/travaillons-ensemble/>

Malheureusement, comme pour beaucoup de projets-pilotes et en dépit de sa richesse et de son potentiel (et de ses nombreuses réalisations/produits - voir ci-dessus -), toutes les leçons n'en ont pas été tirées et il n'a pas pu avoir les effets structurants espérés tant à l'interne qu'à l'externe de la FTQ et du ROSEPH.

En tenant compte des résultats du projet-pilote, le MTESS pourrait-il soutenir à nouveau financièrement de tels projets (dans le cadre de la Mesure « Recherche et innovation »), chez les grandes centrales syndicales (en y associant le ROSEPH) tout en en prévoyant les effets structurants dès le départ ou supporter tout au moins le transfert de connaissances FTQ/ROSEPH vers les autres centrales syndicales?

§

Recommandation 5

■ **Mettre sur pied un Réseau des employeurs pour l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des personnes handicapées**

● **Acteurs concernés : principalement CPMT, Regroupements d'employeurs et Grandes entreprises.**

Étant donné l'important pouvoir d'embauche (sur le plan quantitatif) des grandes entreprises¹⁶⁴ au Québec et partant du constat qu'elles rencontrent encore et malgré tout de très nombreux

¹⁶⁴ Voir notamment parmi les 500 sociétés québécoises les plus importantes au Québec.

obstacles pour intégrer durablement des travailleurs handicapés, il nous semble judicieux de faire soutenir par la CPMT la création d'un tel Réseau. Celui-ci pourrait prendre la forme d'un groupe de co développement qui aurait pour objet de trouver des solutions concrètes aux enjeux d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi des personnes handicapées. Le financement permettrait de soutenir le travail de coordination, mais surtout d'animation du Réseau par une personne-ressource, rattachée à un acteur pertinent.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

B.I.T. (2011). Le handicap sur le lieu de travail : Les organisations d'employeurs et les réseaux d'entreprises. 12 pages.

Il faudrait également se rappeler qu'un Réseau relativement similaire a existé il y a et pendant quelques années sous l'égide du CAMO-PH. En avril 2010, il comportait 28 entreprises ou regroupements d'entreprises qui souscrivaient à des objectifs d'équité en matière d'emploi des personnes handicapées. Ce réseau s'était donné la mission de partager et de développer une expertise pour recruter et maintenir en emploi des travailleurs handicapés dont le profil de compétences correspondait aux besoins de main-d'œuvre des entreprises qui le composaient.

§

DEUX RECOMMANDATIONS D'ORDRE TRANSVERSAL QUI TRAVERSENT TOUT LE SOUTIEN GOUVERNEMENTAL DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Recommandation 6

■ **S'assurer de l'accessibilité de l'ensemble de l'Offre de services non spécifique aux entreprises qui désireraient embaucher et intégrer des travailleurs handicapés et notamment de l'opérationnalisation de la clause du 10 000 \$.**

● **Acteurs concernés : principalement EQ et dans une moindre mesure la CPMT et le MTESS.**

Étant donné la faible importance de l'offre spécifique sur l'offre totale (voir Tableau 1 en annexe), il apparaît essentiel de s'interroger sur l'accès réel des entreprises autour de la main-d'œuvre handicapée à l'offre non spécifique et donc sur l'utilisation et sur l'adaptation de cette dernière pour embaucher et intégrer durablement des travailleurs handicapés. Dans ce domaine, il faudra aussi vérifier l'existence ou pas de disparités régionales en matière d'accès. Tel qu'indiqué dans la Recommandation 3 ci-dessus, cela prendra dans un premier temps des données quantitatives et qualitatives relatives à l'utilisation et l'évaluation de cette offre (en lien avec la main-d'œuvre handicapée) dont nous ne disposons pas à l'heure actuelle.

Par ailleurs, EQ indique que pour faciliter l'accessibilité à la participation à ses mesures, il peut rembourser jusqu'à concurrence de 10 000 \$ notamment pour des services d'interprétariat, des travaux pour l'accessibilité et/ou la sécurité des lieux, l'adaptation du poste de travail.

Dans la réalité :

- il n'y a pas à l'heure actuelle, dans les systèmes informatiques d'EQ, d'informations disponibles distinctes pour évaluer le recours ou pas à cette « clause », encore moins région par région.
 - cette clause semble rattacher aux « Services aux individus » et ne pas concerner les services/programmes/mesures aux entreprises, ce qui est problématique.
-
- Dans le cadre de cette recommandation, il faudra accorder une attention particulière à l'utilisation et à l'adaptation aux besoins des travailleurs handicapés des services/programmes/mesures offerts en matière de développement des compétences en emploi, principalement par la CPMT, certains des acteurs de son réseau (ex. CSMO) et EQ.
 - Or, à part les chiffres sur l'utilisation du MFOR aux individus par les personnes handicapées, nous manquons singulièrement de données relatives à l'utilisation et à l'évaluation de l'offre de services (spécifique et non spécifique) en matière de formation, par les personnes handicapées elles-mêmes et par les employeurs.
 - Cependant, étant donné l'intervention importante des CSMO dans ce champ, il semble d'ores et déjà utile de voir comment ils soutiennent ou pourraient soutenir le développement des compétences des travailleurs handicapés via par exemple le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) ou la Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO).

§

Recommandation 7

■ **Créer ou consolider et financer des « Services aux entreprises » en tant que tels dans l'ensemble des SSMO-PH, au-delà et en complément des interventions qui sont déjà possibles dans le cadre du SAE Groupe 4, du SAE Groupe 7 et du CIT.**

● **Acteurs concernés : EQ et SSMO-PH**

Comme nous l'avons constaté dans le Tableau 2 (en annexe), plusieurs interventions se font déjà en entreprise dans les SSMO-PH, mais elles sont très variables d'un organisme à l'autre et l'entrée se fait toujours par le travailleur handicapé. Par ailleurs, un projet-pilote est en cours avec le ROSEPH pour développer un « Service d'accompagnement en gestion de la diversité - personnes en situation de handicap ».

Vu le contexte de rareté et de pénurie de main-d'œuvre qui prévaut dans toutes les régions du Québec, le temps est venu de financer des « Services aux entreprises » dans tous les SSMO-PH leur permettant ainsi, les entreprises devenant leur public cible en tant que tel, par exemple :

→ de jouer un rôle démultiplicateur par rapport et en complément des conseillers aux entreprises d'EQ (dont le nombre est restreint);

→ d’être davantage proactif (être présent sur le terrain) en matière de sensibilisation; de promotion de la main-d’œuvre handicapée; d’information, d’orientation et de référence sur leurs services et sur ceux d’EQ, spécifiques et non spécifiques (meilleur rôle pivot); d’analyse de la situation et d’identification des besoins.

Dans un contexte de rareté et/ou de pénurie de main-d’œuvre et étant donné les causes de non recours (notion introduite dans le chapitre 4.4), il apparaît important que les différents prestataires de services aillent ou puissent aller au-devant des milieux de travail, les visiter, etc.

Au-delà de la Grande corvée initiée par le ministre en janvier 2019 et qui implique les conseillers aux entreprises d’EQ dans toutes les régions du Québec, il serait intéressant de créer un effet multiplicateur en permettant aussi aux SSMO-PH d’être des acteurs à part entière de cette Grande corvée (nouvelles responsabilités dans le cadre des Services aux entreprises). Dans chaque région, les différentes parties prenantes devraient se coordonner pour éviter de sursolliciter leurs entreprises locales.

Par ailleurs, étant donné l’importance des PME dans le tissu économique québécois et la nature de leurs besoins d’accompagnement du fait de leur taille (à laquelle est souvent liée l’absence de professionnels en ressources humaines), il faudrait s’interroger si ces entreprises ne devraient pas être le public cible d’une telle approche.

Par ailleurs, la promotion régionale (par EQ – Services aux entreprises - et les SSMO-PH) et sectorielle (par les CSMO) plus large de la main-d’œuvre handicapée devrait être accompagnée d’une présentation proactive de l’Offre de service aux entreprises.

De nombreuses entreprises « se plaignant » de ne pas connaître de travailleurs handicapés ni de recevoir de candidatures de leur part, un effort particulier doit être fait pour mettre en contact ces candidats avec les milieux de travail.

La promotion de la main-d’œuvre handicapée devrait être une responsabilité partagée entre les conseillers des Services aux entreprises d’EQ, les intervenants des SSMO-PH (à partir de leur banque de candidats à l’interne, le SSMO-PH n’étant pas une agence de placement) et ceux des CSMO (plusieurs d’entre eux ont par exemple ouvert des « jobboard » pour leurs employeurs).

Cette promotion devrait être accompagnée d’une offre de soutiens disponibles (solutions) particulièrement pour effectuer des processus de recrutement et d’accueil plus inclusifs et pour mettre en place des adaptations, le cas échéant. Quand ces besoins sont exprimés aux conseillers aux entreprises d’EQ, ces derniers pourraient référer aux intervenants des SSMO-PH tout autant qu’ils le font actuellement aux consultants privés.

L’accompagnement des entreprises dans le processus de recrutement au moment de la description du poste et de ses exigences est particulièrement cruciale. En effet, bien des entreprises posent des exigences d’emploi indues ou inatteignables par certains groupes de la population handicapée. Le travail du SSMO-PH va consister alors à discuter avec

l'employeur de la pertinence de telles exigences à l'entrée (liens avec les tâches essentielles?) et de la possibilité d'offrir plutôt au travailleur handicapé de la formation en emploi¹⁶⁵. Ce type d'intervention se justifie dans un contexte où :

- un peu moins de 60 % des personnes handicapées de 15 ans et plus sont sans DES ou n'ont qu'un DES¹⁶⁶;
- la rareté ou la pénurie de main-d'œuvre change le rapport entre la demande et l'offre de main-d'œuvre en faveur de cette dernière;
- les transformations actuelles et futures du marché du travail augmentent et vont augmenter les exigences en matière de littératie, numératie et de littératie numérique.

→ conduire ou participer à des concertations engageant tous les acteurs pertinents;
→ d'avoir le temps nécessaire pour accompagner sur mesure et de façon ad hoc l'employé, l'employeur, le gestionnaire, l'équipe de travail et le syndicat (le cas échéant);
→ en milieu syndiqué, de mieux accompagner de façon spécifique, le syndicat local, celui-ci étant un acteur incontournable si l'on veut réunir les conditions gagnantes pour les interventions;
→ de jouer un plus grand rôle en matière de réintégration ou de maintien en emploi des personnes qui deviennent handicapées.

La mise en œuvre de cette recommandation pourrait nécessiter l'organisation de formations pour les ressources professionnelles dans les SSMO-PH qui assumerait de telles responsabilités et un changement de paradigme pour les conseillers aux entreprises d'EQ qui n'ont pas pour l'instant l'habitude de référer les entreprises à des ressources communautaires.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

Assemblée nationale. Rapport au premier ministre (2014). *Dynamiser l'emploi des personnes handicapées en milieu ordinaire : Aménager les postes et accompagner les personnes*. 89 pages.

Il serait important de tenir compte des résultats du projet-pilote en cours conduit par le ROSEPH et intitulé « Agent d'intégration dans les organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées ».

5.1.5 Besoins des milieux de travail liés à l'acquisition du personnel (recrutement/sélection/accueil)

Les améliorations et changements proposés devraient contribuer, en tenant compte des capacités et des intérêts des personnes handicapées, à augmenter la présence de travailleurs en situation de handicap dans des emplois non subventionnés en milieu régulier.

¹⁶⁵ Il s'agira donc d'habilitier les employeurs pour qu'ils produisent des descriptions de poste plus fidèles aux exigences réelles des emplois exercés. Même si l'on se situe sur un terrain où il existe un droit de gérance des employeurs, il faut noter que dans certains milieux, des syndicats ont fait des négociations avec succès sur les exigences d'emploi.

¹⁶⁶ Selon l'ECI 2012. Plus précisément, les chiffres sont de 34,9 % sans DES et de 22,6 % avec un DES, soit un total de 57,5 %.

Pour ce faire, cela nécessite de solliciter davantage qu'à l'heure actuelle autour de la main-d'œuvre handicapée une partie importante de l'Offre de services aux entreprises non spécifique.

Recommandation 8

■ **Tenir compte du contexte de rareté/pénurie de main-d'œuvre pour augmenter le budget du CIT et le nombre de places dans les PSEA et optimiser l'utilisation pleine et entière de ces places.**

● **Acteurs concernés : EQ, SSMO-PH et EA**

Dans la mesure où les personnes handicapées en ont les capacités et l'intérêt et pour permettre à plus d'entre elles de bénéficier des places disponibles, il faut favoriser leur passage :

- d'un emploi subventionné à un emploi non subventionné (libérant ainsi la place de CIT pour un nouveau travailleur handicapé qui en aurait besoin);
- ou d'un emploi en milieu adapté à un emploi régulier, sur la base d'un meilleur arrimage entre les entreprises adaptées et les entreprises dites « régulières ».

Pour pousser la réflexion et passer à l'action (concernant le passage du milieu adapté au milieu régulier)

France Stratégie. (2018). Plateforme RSE. Avis. Engagement des entreprises pour l'emploi des travailleurs handicapés. *Voir chapitre 2.3 « Construire des co-entreprises : milieu ordinaire – milieu adapté ».* Page 34.

Liberti, S. et Tran, V. (2012). Entreprise et handicap. Enjeux, mode d'emploi, bonnes pratiques. Eyrolles. Collection Ressources humaines. *Voir Chapitre 10 « Collaborer avec le secteur adapté ou protégé ».* Page 165.

Voir *Projet innovateur en cours* à Sherbrooke entre l'entreprise adaptée Défi Polyteck et l'employeur régulier Royer qui vise la préparation de personnes handicapées à l'emploi et leur transition vers le marché régulier de l'emploi. Pour plus de détails, s'adresser à Défi Polyteck ou au CQEA.

Cette orientation pourrait être l'occasion d'une évaluation plus globale du CIT et du PSEA tant par les milieux de travail qui les utilisent que par les travailleurs en situation de handicap qui en bénéficient : réflexion sur les critères d'admissibilité, l'adaptation aux besoins des deux parties, efficacité et efficience de la mesure et du programme, etc.

§

Recommandation 9

■ **Afin de favoriser dans les milieux syndiqués, d'une part, l'implication et la prise en charge par les syndicats locaux dans/de certains volets de l'intégration, la réintégration et du maintien en emploi des travailleurs handicapés et d'autre part, la participation des travailleurs handicapés syndiqués à la vie syndicale de leur entreprise, rendre disponible et accessible du soutien en conséquence.**

● **Acteurs concernés : principalement EQ et SSMO-PH**

Bien que certains ont une vision du syndicat qui limite son rôle à celui d'un acteur qui négocie et applique les conventions collectives, celui-ci joue cependant d'autres rôles notamment en santé et sécurité du travail, mais surtout d'ordre social¹⁶⁷ en matière d'accueil et d'intégration des nouveaux employés (notamment handicapés).

Pour devenir un facilitateur et non un obstacle dans ces domaines, le syndicat local, au même titre que l'employeur, a besoin d'être accompagné, au-delà de l'aide technique que lui fournit parfois sa centrale syndicale, sa fédération et/ou son bureau régional. Dans certains cas, ces besoins sont partagés avec les employeurs, dans d'autres cas, ils lui sont spécifiques (voir chapitre 3.2). Des services/programmes/mesures doivent donc pouvoir être offerts en regard de ces besoins.

Il faudrait également examiner la possibilité d'accompagner les grandes centrales pour leur permettre de mieux aider leurs syndicats affiliés dans ces domaines.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

Il serait extrêmement pertinent de repartir du *projet FTQ-ROSEPH « Travaillons ensemble »*, conduit il y a quelques années et qui a contribué à identifier les rôles et responsabilités des syndicats et testé des modalités et formes d'accompagnement tant au niveau central, régional que local.

Voir « Bilan final du projet Travaillons ensemble », notamment page 9. <https://ftq.qc.ca/wp-content/uploads/ftqimport/7953.pdf>

§

Recommandation 10

■ **Former pour outiller (recruter/intégrer/adapter (éventuellement)) les différentes personnes concernées dans les milieux de travail**

● **Acteurs concernés : EQ, formateurs experts (dont issus des SSMO-PH), CRHA**

Au-delà de la sensibilisation qui a été abordée plus haut, on ne peut que constater l'étendue et la diversité des besoins de formation, car il s'agit de former pour implanter des façons d'être et d'agir plus inclusives des travailleurs en situation de handicap, autant du côté:

- des professionnels en ressources humaines. Nous n'évoquons ici¹⁶⁸ que les besoins de formation continue de ces professionnels. Le développement de contenus en collaboration avec l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) serait extrêmement pertinent;

¹⁶⁷ Par exemple, il y a au sein des syndicats des délégués sociaux qui peuvent être utilisés pour faire du mentorat.

¹⁶⁸ Mais il faut noter que certains de ces besoins relèveraient plutôt de la formation initiale.

- des gestionnaires de proximité. La série de formations « Superviser avec brio » offerte par le CQEA ou la formation portant sur la « Gestion des équipes mixtes »¹⁶⁹ développée dans le secteur Femmes pourraient être des sources d'inspiration;
- des équipes de travail;
- des syndicats. Ces derniers doivent :
 - particulièrement apprendre à négocier des conventions collectives inclusives des travailleurs en situation de handicap et à traiter de façon équitable d'éventuelles demandes d'accommodement raisonnable.
 - dans les organisations soumises aux programmes d'accès à l'égalité en emploi, être capable de devenir un acteur proactif dans la mise en œuvre et le suivi de ces programmes.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

CDPDJ. Flash Info. Accommodements raisonnables. 1 page.

CQEA <https://cqea.ca/offre-de-formations/?formation=&mot-cle=superviser+avec+brio>

CRHA. Annexe A : types de mesures d'accommodation et exemples

http://www.portailrh.org/expertise/fiche_reference.aspx?f=19235

Annexe B : mesures d'accommodation proposées selon le type de difficultés

http://www.portailrh.org/expertise/fiche_reference.aspx?f=19236

LADAPT. (2018). Offre Entreprises. Sensibilisation. Formation. 27 pages

Il est intéressant de noter que la CDPDJ offre depuis plusieurs années un *Service Conseil en matière d'accommodement raisonnable*, accessible tant aux employeurs qu'aux syndicats.

<http://www.cdpedj.gc.ca/fr/commission/services/Pages/service-conseil.aspx>

Deux éléments à considérer pour compléter cette partie :

- pour s'assurer d'un retour sur investissement, il serait intéressant de faire suivre la formation d'un accompagnement (pour soutenir le passage à l'action de l'acteur formé et la consolidation de ses nouvelles pratiques)¹⁷⁰;
- pour les PME, il faut réfléchir la possibilité et la pertinence:
 - de formations en inter (par exemple, regroupant des gestionnaires de proximité venant de différentes PME et partageant les mêmes besoins - via une Mutuelle de formation ? -);
 - de formations en intra (regroupant par exemple tous les employés d'une même entreprise).

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

Il serait important de tenir compte des résultats du *Projet-pilote de formation des gestionnaires Gestion de la diversité/Inclusion des personnes en situation de handicap* conduit par le CPQ en collaboration avec le ROSEPH et le CRISPESH.

¹⁶⁹ Formation développée par F.R.O.N.T. Plus de détails dans :

http://bv.cdeacf.ca/bvdoc.php?no=2002_02_0008&col=CF&format=htm&ver=old#gestion

¹⁷⁰ Voir notamment la stratégie de changement de Prochaska et DiClemente. Selon le modèle transthéorique du changement qu'ils ont développé, il y aurait 4 grandes phases : 1) la sensibilisation et l'information 2) le passage à l'action 3) l'intervention soit l'accompagnement dans l'action 4) le maintien du comportement souhaité. Par exemple : <http://www.dicadd13.fr/images/fichesdicadd/prochaska.pdf>

Recommandation 11

Vers un secteur public et parapublic plus exemplaire en prenant les moyens nécessaires pour atteindre (au moins) les cibles de 2 % pour la fonction publique québécoise et de 3 % (moyenne) pour les organismes publics.

Acteurs concernés : principalement SCT et CDPDJ

Même si, à l'heure actuelle, cette recommandation plus générale sort du champ de la CPMT, on ne peut que déplorer le manque d'exemplarité de la fonction publique québécoise et des organismes publics (voir chapitre 2.1.1), en matière d'intégration des travailleurs handicapés:

- en tant qu'employeurs importants dans le marché du travail;
- vis-à-vis des deux autres grands secteurs d'emploi que sont le secteur privé et le secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire.

Moindrement, des arrimages devraient être créés et des conversations engagées entre la CPMT et les deux instances concernées. Car la question de l'égalité des chances et des moyens d'y arriver (pour l'instant, l'approche par cibles, non contraignante et plus généralement non porteuse d'imputabilité, ne semble pas avoir prouvé son efficacité) est aussi une responsabilité gouvernementale.

Pour pousser la réflexion et passer à l'action

Commission de la fonction publique du Canada. (2011). Recrutement des personnes handicapées. 37 pages.

Legros, B. et Najafalya, M. (2018). Le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique : chronique d'une mort annoncée? Archives des maladies professionnelles et de l'environnement. Volume 79, Issue 2, April 2018, Pages 142-146.

5.1.6 Besoins des milieux de travail liés au développement du personnel

Recommandation 12 (en lien avec la recommandation 5)

■ **Soutenir davantage les entreprises adaptées -EA- pour qu'elles puissent suffisamment développer les compétences (tant génériques que techniques) de leurs travailleurs handicapés pour permettre à ces derniers, en fonction de leurs capacités et leur intérêt, d'intégrer un milieu régulier.**

Encourager les entreprises d'insertion et les entreprises d'entraînement à prendre (plus) de personnes handicapées pour leur permettre d'y développer leurs compétences.

● Acteurs concernés : principalement EQ et EA.

Cette proposition nécessiterait sans doute des aménagements au PSEA et à son financement ainsi que des arrimages dans ce sens entre le milieu adapté et le milieu régulier (commencer avec certaines des entreprises qui sont déjà clientes des EA à l'heure actuelle?).

5.1.7 Besoins des milieux de travail liés à la fidélisation¹⁷¹ du personnel

Recommandation 13

■ Mieux accompagner les milieux de travail :

- dans la réintégration de leurs travailleurs devenus handicapés suite à un accident de la route ou suite à une lésion professionnelle;
- dans le maintien en emploi de leurs travailleurs vieillissants devenus handicapés;
- dans le maintien en emploi de leurs travailleurs handicapés vieillissants.

● **Acteurs concernés : EQ, SSMO-PH et autres acteurs intervenant autour de certaines de ces populations.**

Les publics concernés par cette recommandation sont si divers et leurs besoins et ceux de leurs milieux de travail pouvant varier en conséquence, cela nécessiterait une étude en tant que telle.

En attendant, quelques questions et éléments de réflexion :

- étant donné le vieillissement de la population, donc de la main-d'œuvre et la volonté aux deux paliers gouvernementaux de garder les 65 ans et plus au travail, il est essentiel pour tous les acteurs concernés de prendre conscience que le taux d'incapacité augmente avec l'âge (par exemple, selon l'ECI 2012, près d'un quart des personnes de 65 ans et plus le sont) et d'en tirer les conséquences. Par ailleurs, le vieillissement est l'origine principale du handicap pour les femmes.
- en quoi l'offre de services actuelle d'EQ non spécifique et spécifique (via notamment le SAE Groupe 4 (maintien en emploi) offert par les SSMO-PH) permet-elle d'accompagner et de bien le faire les milieux de travail qui ont ces populations à leur emploi?
- vu que de multiples acteurs gravitent autour de ces populations (notamment la SAAQ, la CNESST, les centres de réadaptation au travail, etc.), il faudrait multiplier ou consolider les arrimages et collaborations entre :
 - la CPMT, la SAAQ et la CNESST;
 - le Comité consultatif Personnes handicapées et le Comité 45 ans et +, la population de travailleurs âgés handicapés ou handicapés âgés (à l'intersection du handicap et de l'âge) les concernant tous les deux;
 - sur le terrain : → entre les SSMO-PH et les centres de réadaptation;
→ entre les SSMO-PH et les milieux de travail (pour mieux leur faire connaître et utiliser les interventions en matière de réintégration et de maintien en emploi).
- il est important de noter que le champ de la réintégration des personnes qui deviennent handicapées suite à un accident du travail bénéficie déjà de balises légales et d'interventions relatives de la part des syndicats (ex. clauses dans certaines conventions

¹⁷¹ Pour mieux comprendre ce qu'on entend par fidélisation, voir : Emploi-Québec (2018). Guide des mesures et des services d'emploi. Chapitre 12. Prestations de services aux entreprises. Page 18.

collectives). Il pourrait être inspirant pour les autres groupes de population dont nous traitons ici.

- Intéressant aussi de relever que toute intervention des milieux de travail (ex. divers aménagements) pour garder leur main-d'œuvre vieillissante pourrait préparer ces milieux à mieux intégrer directement des travailleurs handicapés.

Pour soutenir la réflexion et passer à l'action

- IRSST. (2018). Plan quinquennal 2018-2022. 2.4 Réadaptation au travail. Pages 51 à 62.
- Robichaud, M-M. (2016). Retour au travail à la suite d'une lésion professionnelle : Perspective des intervenants en réadaptation du système d'indemnisation public. 195 pages.
- St-Arnaud, L. et Pelletier, M. (2013). Guide Soutenir le retour au travail et favoriser le maintien en emploi. Faciliter le retour au travail d'un employé à la suite d'une absence liée à un problème de santé psychologique. Une démarche facile à suivre. Des capsules vidéo informatives. IRSST. 40 pages.

EN COMPLÉMENT ET EN LIEN AVEC LES DIFFÉRENTS BESOINS

Pour pousser la réflexion et passer à l'action (Bonnes pratiques en matière de sensibilisation, recrutement, formation, maintien de l'emploi, etc.)

- Commission européenne. (1999). Compendium. Bonnes pratiques sur l'emploi des personnes handicapées. 18 pages.
- Deloitte. (2014). Des apparences aux résultats. Bâtir des organisations inclusives. 46 pages.
- Fédération québécoise de l'autisme. Boîte à outils. Travail. <http://www.autisme.qc.ca/la-boite-a-outils/travail.html>
- Groupe Casino. (2017). Le handicap en entreprise. Vaincre les stéréotypes. Agir au quotidien en faveur de l'emploi des personnes handicapées. 38 pages.
- Kantar TNS. Club être. (2018). Baromètre emploi, handicap et prévention en entreprises. 22 pages.
- Le Conference Board du Canada. (2015). Trousse à outils de l'employeur. Rendre les lieux de travail de l'Ontario accessibles aux personnes handicapées, 2^{ème} édition. 210 pages.
- Le Phénix au-delà du handicap. (?). L'inclusion de la personne en situation de handicap en milieu de travail. Guide pratique. À l'intention de l'employeur. 29 pages.
- Observatoire de la Fondation Malakoff Médéric handicap. (2016). Les entreprises face au handicap : freins et leviers pour agir. 44 pages.
- Semo Gaspésie- Les îles. Page « Employeurs » <https://www.semogim.org/boite-a-outils>

5.2 EN RÉSUMÉ

De façon plus synthétique, voici la liste des recommandations émises :

Recommandation 1 Sensibiliser pour mobiliser les acteurs autour de la main-d'œuvre handicapée et pour faire évoluer les mentalités :

- en finançant particulièrement :
 - une *campagne nationale de sensibilisation* (qui a une certaine continuité dans la durée);
 - et un *jumelage ou mentorat d'affaires* entre des milieux de travail qui ont des travailleurs handicapés et ceux qui n'en ont pas.
- en rendant accessible (après adaptation, si nécessaire) aux milieux de travail et à cette population l'ensemble des services/programmes/mesures type « stage » ou équivalent pour accueillir des personnes handicapées, offerts par la CPMT, EQ et les CSMO.

Recommandation 2 Pour améliorer la diffusion et la réception de l'information sur l'offre de services aux entreprises auprès/par les milieux de travail et permettre ainsi qu'ils soient mieux orientés et référés :

- identifier dans chaque direction régionale d'Emploi-Québec une ou un agent responsable de répondre à une ligne « 911 Travailleur handicapé », destinée principalement aux milieux de travail (employeur comme syndicat).
- s'assurer que cette personne ait l'information et la formation lui permettant d'exercer adéquatement cette responsabilité.
- de façon complémentaire, rendre plus accessible la documentation disponible sur les services/programmes/mesures destinés aux entreprises par exemple sur le Portail du gouvernement du Québec.

Recommandation 3 Disposer de données (quantitatives et/ou qualitatives) concernant :

- 1) la représentation de la main-d'œuvre handicapée dans les milieux de travail et ce, en fonction des différentes caractéristiques des entreprises (grand secteur d'emploi, secteur d'activité, taille, etc.);
- 2) l'utilisation et l'évaluation de l'offre de services aux entreprises (tant spécifique que non spécifique) par les milieux de travail (en lien avec cette main-d'œuvre pour l'offre non spécifique), sous l'angle de leurs différentes caractéristiques.

Recommandation 4 Créer un nouveau Groupe de travail à la CPMT consacré à la Main-d'œuvre diversifiée (comprenant les travailleurs handicapés) puis dans les CRPMT.

Recommandation 5 Mettre sur pied un Réseau des employeurs pour l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Recommandation 6 S'assurer de l'accessibilité de l'ensemble de l'Offre de services non spécifique aux entreprises qui désireraient embaucher et intégrer des travailleurs handicapés et notamment de l'opérationnalisation de la clause du 10 000 \$.

Recommandation 7 Créer ou consolider et financer des « Services aux entreprises » en tant que tels dans l'ensemble des SSMO-PH, au-delà et en complément des interventions qui sont déjà possibles dans le cadre du SAE Groupe 4, du SAE Groupe 7 et du CIT.

Recommandation 8 Tenir compte du contexte de rareté/pénurie de main-d'œuvre pour augmenter le budget du CIT et le nombre de places dans les PSEA et optimiser l'utilisation pleine et entière de ces places.

Recommandation 9 Afin de favoriser dans les milieux syndiqués, d'une part, l'implication et la prise en charge par les syndicats locaux dans/de certains volets de l'intégration, la réintégration et du maintien en emploi des travailleurs handicapés et d'autre part, la participation des travailleurs handicapés syndiqués à la vie syndicale de leur entreprise, rendre disponible et accessible du soutien en conséquence.

Recommandation 10 Former pour outiller (recruter/intégrer/adapter (éventuellement)) les différentes personnes concernées dans les milieux de travail.

Recommandation 11 Vers un secteur public et parapublic plus exemplaire en prenant les moyens nécessaires pour atteindre (au moins) les cibles de 2 % pour la fonction publique québécoise et de 3 % (moyenne) pour les organismes publics.

Recommandation 12 Soutenir davantage les entreprises adaptées -EA- pour qu'elles puissent suffisamment développer les compétences (tant génériques que techniques) de leurs travailleurs handicapés pour permettre à ces derniers, en fonction de leurs capacités et leur intérêt, d'intégrer un milieu régulier.

Encourager les entreprises d'insertion et les entreprises d'entraînement à prendre (plus) de personnes handicapées pour leur permettre d'y développer leurs compétences.

Recommandation 13 Mieux accompagner les milieux de travail :

- dans la réintégration de leurs travailleurs devenus handicapés suite à un accident de la route ou suite à une lésion professionnelle;
- dans le maintien en emploi de leurs travailleurs vieillissants devenus handicapés;
- dans le maintien en emploi de leurs travailleurs handicapés vieillissants.

CONCLUSION

Par la production de cet avis, le Comité consultatif Personnes handicapées a entendu contribuer d'une façon significative à la question de l'accompagnement des milieux de travail dans l'intégration, la réintégration et le maintien en emploi des travailleuses et travailleurs en situation de handicap.

En examinant la sous-représentation de cette main-d'œuvre sur le marché du travail et en constatant qu'elle n'évolue pas ou peu, on comprend très vite qu'en dépit de l'existence d'une

offre de services actuelle vaste et riche et d'une multiplicité d'acteurs desservant les milieux de travail, celle-ci reste sous-utilisée en lien avec l'insertion des personnes handicapées.

Si l'on considère les besoins d'accompagnement existants des employeurs et des syndicats, on peut dire que cette offre est aussi partiellement inadaptée (notamment en ce qui a trait aux réponses limitées qu'elle apporte à l'heure actuelle aux attitudes et obstacles comportementaux qui sont pourtant à la base de tout). D'autres angles morts de l'offre actuelle sont également apparus au fil de la production de cet avis tel le peu d'accompagnement offert à un acteur pourtant important au Québec qui est le syndicat ou la palette beaucoup plus grande de services/programmes/mesures en matière d'intégration que de réintégration ou même, dans une certaine mesure, de maintien en emploi. Enfin, même si cela a été difficile à documenter dans ce rapport, adapter l'offre d'accompagnement aux milieux de travail, c'est aussi particulièrement tenir compte de la taille de l'entreprise accompagnée.

D'une manière globale, il faut noter que cet avis pose par ailleurs de nombreuses questions qui n'ont pas trouvé réponse en dépit des multiples sources consultées.

Hormis les diverses recommandations en lien avec ce dernier constat, il apparaît donc normal que ces dernières proposent certaines pistes de bonification de l'offre, mais surtout de nouvelles voies pour son développement. Ce saut qualitatif nous semble indispensable et urgent si l'on veut véritablement faire plus et mieux en matière d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi de ces personnes, sous l'angle de l'accompagnement des milieux de travail. Cet avis démontre également la responsabilité partagée des acteurs dans ce domaine, les efforts de synergie entre eux qu'ils doivent encore faire (condition gagnante par excellence) et tente d'apporter une pierre dans l'identification et la précision des rôles et responsabilités de chacun. Nous souhaitons bien sûr que cet avis alimente la réflexion et influence les actions, à court et moyen terme, particulièrement du MTESS, de la CPMT et d'EQ dans ce dossier.

ANNEXES (À PART)