

**Plan d'action pluriannuel à l'égard des services aux personnes en situation de handicap
2020-2023**

LOJIQ – Les Offices jeunesse internationaux du Québec

Préparé par le comité de travail sur les services aux personnes en situation de handicap

Version du 16/11/2020



1. Introduction	2
2. Portrait de LOJIQ	2
2.1 Mission de l'organisme	2
2.2 Structure administrative	3
3. Comité de travail	3
4. Consultation de personnes en situation de handicap et de leurs représentants	4
4.1 Anciens participants	4
4.2 Organismes	4
5. Obstacles identifiés	5
6. Mesures retenues pour le plan d'action 2020-2023	7

1. Introduction

En vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (article 61.1), les organismes publics du Québec et Ministères employant plus de 50 personnes ont l'obligation d'adopter un plan d'action faisant état des obstacles à l'utilisation de leurs services par les personnes en situation de handicap et détaillant les mesures prises pour les atténuer. LOJIQ - Les Offices jeunesse internationaux du Québec, ne fait pas partie des organismes assujettis à cette loi en raison du nombre de ses employés. Néanmoins, la volonté de rendre les services de l'organisme accessibles au plus grand nombre, sans discrimination, a mené à l'adoption d'un plan d'action pluriannuel validé par l'Office des personnes handicapées du Québec, en charge de l'application de cette loi.

L'objectif premier de la démarche entamée par LOJIQ était de s'assurer de l'accessibilité de ses services en regard des besoins réels des jeunes vivant avec un handicap. L'élaboration du plan d'action est apparue comme un outil efficace permettant de détailler les mesures identifiées en fonction d'objectifs clairs et d'évaluer l'avancement de leur mise en œuvre au fil des ans. Ainsi, le plan d'action proposé dans le présent document, le tout premier de LOJIQ, constituera une référence pour les années à venir. Celui-ci sera appelé à évoluer et à être complété au fil de sa mise en œuvre.

2. Portrait de LOJIQ

2.1 Mission de l'organisation

LOJIQ – Les Offices jeunesse internationaux du Québec, est un organisme gouvernemental de mobilité jeunesse soutenant la participation des jeunes Québécois de 18 à 35 ans à des projets permettant leur développement personnel et professionnel au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde, et favorisant l'accueil au Québec de jeunes soutenus dans le cadre d'ententes bilatérales et d'initiatives particulières financées par le Gouvernement du Québec. LOJIQ permet d'ouvrir le monde aux jeunes adultes, de générer des opportunités favorisant l'éclosion de leur talent et d'offrir une des meilleures ressources de mobilité jeunesse à l'échelle mondiale. Par sa mission et ses attributions, LOJIQ est l'un des acteurs majeurs de la *Politique québécoise de la jeunesse 2030*, de la *Politique internationale du Québec* et de la politique culturelle *Partout, la culture*.

2.2 Structure administrative

Pour accomplir son mandat, les activités de LOJIQ sont divisées en cinq programmes complémentaires permettant d'accompagner les Québécois tout au long de leur vie de jeunes adultes. Il s'agit de :

- 1) Mobilité étudiante;
- 2) Développement de carrière;
- 3) Insertion socioprofessionnelle;
- 4) Entrepreneuriat; et
- 5) Engagement citoyen.

Les équipes des technologies de l'information, des communications et de l'administration, ainsi qu'un comité de direction chapeautant l'ensemble des opérations, viennent en appui à cette mission.

LOJIQ compte actuellement 42 employés répartis au sein de deux bureaux à Montréal et à Québec.

3. Comité de travail

Pour mener à bien la réflexion entourant l'accessibilité des services de LOJIQ aux personnes en situation de handicap, un comité de travail interne réunissant des membres de l'équipe LOJIQ de plusieurs secteurs différents a vu le jour. Ces personnes ont été impliquées en raison de leur intérêt manifesté pour le travail proposé et, dans certains cas, leurs expériences personnelles. De plus, une personne par programme devait être présente pour assurer un suivi auprès de toutes les équipes.

Le groupe de travail a été composé de:

- Geneviève Lambert, directrice des Partenariats et du développement;
- Marianne Archambault-Laliberté, responsable du plan d'action, chargée de projet au programme Engagement citoyen;
- Justin Maheu, coordonnateur du programme Développement de carrière;
- Stéphanie Faucher, chargée de projet au programme Développement de carrière;
- Geneviève Fradette, coordonnatrice des programmes Mobilité étudiante et Insertion socioprofessionnelle;

- Martin Delgado, technicien au programme Mobilité étudiante;
- Rodolphe Dumas, chargé de projet au programme Entrepreneuriat;
- Michel Lagacé, chargé des communications et de la gestion documentaire.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes:

- Identifier les besoins exprimés par les employés de LOJIQ en termes de connaissances et de sensibilisation et adopter une stratégie de sensibilisation;
- Détailler les besoins réels des participants LOJIQ vivant avec un handicap;
- Proposer des modifications au processus de dépôt de projet, de dépôt de candidatures et de participation aux projets LOJIQ afin de les rendre plus accessibles;
- Proposer un plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap.

4. Consultation de personnes en situation de handicap et de leurs représentants

4.1 Anciens participants

Dans le cadre de la démarche du comité de travail, une des priorités a été de consulter d'anciens participants vivant avec un handicap afin de documenter leurs expériences, identifier les obstacles qu'ils ont rencontré et recueillir leurs recommandations pour faciliter les expériences futures. Ces consultations ont été faites de manière individuelle lors d'entrevues téléphoniques ou virtuelles. Une dizaine de participants ou d'intervenants ont été consultés lors de ce processus. Les résultats obtenus ont orienté les étapes subséquentes du travail.

4.2 Organismes

Plusieurs organismes spécialisés ont également été consultés lors de la démarche. L'organisme Kéroul a été rencontré au tout début du processus par l'ensemble du comité et a fourni un soutien ponctuel par la suite. Trois autres organismes ont été rencontrés dans le cadre de rencontres téléphoniques ou virtuelles individuelles. Ceux-ci ont été approchés en fonction du type de handicap dont ils avaient l'expertise et d'activités qu'ils offraient à leur public cible. Enfin, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a fourni un accompagnement dans la création du plan d'action.

5. Obstacles identifiés

L'identification d'obstacles limitant la participation effective des personnes en situation de handicap aux projets initiés par LOJIQ et déposés par les participants a constitué la base de la démarche portée par le comité de travail interne. Six obstacles ont été identifiés comme étant les enjeux à traiter prioritairement dans le cadre de ce premier plan d'action.

Obstacle 1: Manque de formation, d'information et de sensibilisation du personnel relativement à l'accueil et au service aux personnes en situation de handicap

- Dans le cadre d'un sondage interne portant sur l'accueil et l'accompagnement de participants en situation de handicap au cours des dernières années, la nécessité d'être sensibilisé à leur réalité et aux bonnes pratiques favorisant leur participation a été mise de l'avant par une majorité de répondants.
- Plusieurs employés ont souligné ne pas connaître les moyens à leur disposition pour améliorer l'expérience des participants vivant avec une limitation fonctionnelle. Certains ont également souligné ne s'être jamais posé la question sur l'accessibilité des programmes de LOJIQ.

Obstacle 2: Manque de représentativité des participants en situation de handicap dans les communications de LOJIQ

- Peu d'images mettant de l'avant des participants en situation de handicap étaient visibles sur notre site web et dans les documents promotionnels de LOJIQ.
- Les jeunes adultes en situation de handicap et les organismes de référence consultés dans le cadre de la démarche du comité de travail interne ont souligné l'importance de mettre de l'avant les projets réalisés par leurs pairs pour motiver d'autres jeunes à soumettre leur candidature.
- Les programmes de LOJIQ ne sont pas connus par les organismes jeunesse travaillant avec des jeunes en situation de handicap. Cette population n'a pas été ciblée par les campagnes promotionnelles de LOJIQ dans les dernières années.

Obstacle 3: Inadéquation entre les besoins des participants et les conditions de participation à LOJIQ

- Le plus grand obstacle identifié est la méconnaissance des besoins réels des participants vivant avec une limitation fonctionnelle et le manque de souplesse des mécanismes LOJIQ afin de favoriser les accommodements demandés lorsque nécessaire.
- Aucune donnée n'existe concernant la participation de jeunes en situation de handicap aux programmes de LOJIQ.
- Le développement de partenariats avec des organismes clés est apparu essentiel pour renforcer les services de LOJIQ à l'égard des participants en situation de handicap et offrir un accompagnement adéquat.

Obstacle 4 : Parcours client informatique inadapté aux personnes en situation de handicap

- Le parcours client informatique utilisé actuellement n'est pas convivial et demande d'être très réactif en se connectant à son compte à de multiples reprises.
- Il n'existe aucune version du formulaire adaptée ni d'outils facilitant le dépôt de projet accessible.

Obstacle 5: Locaux partiellement adaptés

- Les locaux de Québec et de Montréal sont partiellement adaptés. Les deux locaux sont accessibles pour les personnes en fauteuils roulants et des salles de bains réservées leur sont accessibles. Cela dit, plusieurs éléments empêchent d'affirmer que les locaux sont réellement accessibles et sécuritaires pour les personnes vivant avec un handicap physique.

Obstacles 6: Politique portant sur l'approvisionnement en biens et services incomplète

- La politique d'approvisionnement en biens de LOJIQ ne prend pas en compte l'art. 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* qui recommande un approvisionnement adapté au moment de l'acquisition ou de la location de biens et services pour les bureaux.

6. Plan d'action 2020-2023

Mesures retenues

OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ANNÉE
Obstacle 1 : Manque de formation, d'information et de sensibilisation du personnel relativement à l'accueil et au service aux personnes en situation de handicap				
1.1 Sensibiliser le personnel envers l'accueil et le service aux personnes handicapées	1.1.1 Formation obligatoire offerte à tous les employés	- Date à laquelle la formation a été offerte - Pourcentage des employés LOJIQ y ayant participé	Comité de travail interne	1
	1.1.2 Publication annuelle de trois articles visant la sensibilisation aux réalités des participants en situation de handicap sur l'intranet	- Articles publiés	Équipe des communications	En continu
	1.1.3 Création d'un guide interne destiné à accroître la connaissance des employés et des gestionnaires par rapport aux adaptations et accommodements possibles en lien avec la participation d'une personne en situation de handicap	- Diffusion du guide interne à l'ensemble de l'équipe de LOJIQ	Comité de travail interne	2
1.2 Créer un plan d'action visant l'accessibilité des	1.2.1 Création d'un comité de travail interne et production du plan d'action	- Comité mis en place - Adoption du plan d'action	Direction des partenariats et du développement	1

services de LOJIQ à l'égard des personnes en situation de handicap		-Diffusion sur l'intranet et auprès des administrateurs de LOJIQ du plan d'action		
	1.2.2 Création d'un comité de suivi et de référence pour accompagner les employés tout au long de l'année et assurer un suivi sur les actions posées	- Nombre de rencontres annuelles du comité - Retours positifs de la part des employés ayant bénéficié de l'accompagnement du comité	Comité de travail interne	1
Obstacle 2: Manque de représentativité des participants en situation de handicap dans les communications de LOJIQ				
2.1 Assurer une représentativité des participants en situation de handicap dans le matériel promotionnel, sur le site web et dans les communications de LOJIQ	2.1.1 Sur le site web, intégration de photos représentant des projets réalisés par des participants vivant avec un handicap	- Nombre de photos diffusées et de plateformes différentes utilisées	Équipe des communications Équipe des programmes	En continu
	2.1.2 Mise en valeur de projets portés par des jeunes porteurs de handicap dans nos communications (infolettre, capsules vidéo, réseaux sociaux)	- Nombre de publications portant sur des projets réalisés par des jeunes en situation de handicap	Équipe des communications Équipe des programmes	2-3
	2.1.3 Sur le site web, ajout d'une section portant sur l'accessibilité des programmes et les ressources disponibles pour accompagner les participants en situation de handicap	- Ajout de la section 'Accessibilité' sur le site web -Nombre de clics sur la nouvelle section 'Accessibilité'.	Équipe des communications Comité de travail interne Équipe des programmes	2-3

2.2 Faire connaître notre offre auprès des jeunes en situation de handicap	2.2.1 Ciblage d'organismes travaillant avec des jeunes en situation de handicap dans le cadre des campagnes promotionnelles de LOJIQ	- Retours d'organismes ciblés intéressés à connaître nos services	Équipe des communications et Direction des partenariats et du développement Équipe des programmes	2
Obstacle 3: Inadéquation entre les besoins des participants et les conditions de participation à LOJIQ				
3.1 Développer des projets et des conditions de participation plus adaptés aux besoins et réalités de jeunes vivant une situation de handicap	3.1.1 Dans le but de mieux accompagner les participants en situation de handicap, ajout d'une question facultative portant sur la nature du handicap dans le formulaire de candidature. Cette question permettra également l'évaluation de l'impact du plan d'action dans les prochaines années.	-Ajout d'une question facultative au formulaire de candidature -Pourcentage de participation de jeunes en situation de handicap -Nombre de témoignages positifs dans les formulaires de motivation	Équipe des TI Équipe des programmes	En continu
	3.1.2 Évaluation des besoins réels des participants en situation de handicap en s'adressant à d'anciens participants LOJIQ vivant avec un handicap et différents organismes spécialisés	- Recension des besoins réels identifiés et prise en compte dans le plan d'action	Comité interne de travail	En continu
	3.1.3 Idéation et réalisation de projets en partenariat avec des organismes ayant une expertise avec une clientèle jeunesse vivant avec un	- Nombre d'organismes spécialisés intervenant dans la réalisation de projets	Équipe des programmes	En continu

	handicap. Ces partenaires devront fournir l'encadrement adéquat nécessaire au succès de ces projets.	impliquant des jeunes en situation de handicap		
	3.1.4 Idéation et réalisation de projets pilotes s'adressant à des jeunes en situation de handicap	- Nombre de projets réalisés - Nombre de projets en idéation	Équipe des programmes	En continu
3.2 Permettre une participation accrue des jeunes ayant des besoins engageant des frais de voyage supplémentaires	3.2.1 Évaluation des coûts liés à un projet nécessitant une ou plusieurs formes d'accommodement (notamment, présence d'un interprète en langage gestuel ou d'un transcripateur, location d'équipements spécialisés, transports et hébergements adaptés, etc.)	- Adoption d'une grille budgétaire adaptée	Comité de travail interne	2
	3.2.2 Dans la prévision budgétaire de chaque projet, inclusion d'un montant permettant les dépenses liées aux accommodements demandés	- Nombre de projets financés et budget décaissé	Équipe de l'administration	2-3
3.3 Favoriser la participation de jeunes en situation de handicap	3.3.1 Assouplissement des critères d'éligibilité afin d'autoriser et de soutenir financièrement la participation	- Nombre d'accompagnateurs de plus de 35 ans soutenus par LOJIQ	Direction des programmes et Direction de l'administration	En continu

nécessitant un accompagnement	d'accompagnateurs de plus de 35 ans lorsque nécessaire.			
3.4 Développer le réflexe parmi les employés LOJIQ de s'informer sur l'accessibilité des lieux visités dans le cadre de leur projet, dans le but de rendre les appels à candidatures inclusifs	3.4.1 Ajout d'une indication à l'égard de l'accessibilité des projets dans les appels à candidatures	- Pourcentage d'appels à candidatures faisant état de l'accessibilité des lieux de réalisation du projet	Équipe des programmes	2
	3.4.2 Sensibilisation des partenaires LOJIQ à l'accueil de participants en situation de handicap	- Nombre d'organismes sensibilisés	Équipe des programmes et Direction des partenariats et développement	2-3
	3.4.3 Ajout d'une section concernant l'accessibilité des lieux du projet dans le formulaire d'appel à candidatures rempli par les chargés de projets	- Intégration d'une section 'accessibilité' dans la nouvelle solution de gestion des participants	Équipe des TI	2
Obstacle 4 : Parcours client informatique inadapté aux personnes en situation de handicap				
4.1 Offrir des ressources permettant de faciliter le processus de dépôt de candidatures et de projet	4.1.1 Mise sur pied d'un service d'accompagnement pour les personnes éprouvant des difficultés à remplir le formulaire en ligne	- Identification des employés en mesure d'accompagner les personnes en situation de handicap dans leur démarche	Équipe de direction et Comité de travail interne	2
	4.1.2 Création d'un tutoriel en ligne sur le processus de dépôt de candidature et de création de compte	-Création et diffusion du tutoriel - Nombre de personnes ayant consulté le tutoriel	Équipe des communications	2

4.2 S'assurer de l'accessibilité du contenu web	4.2.1 Ajout d'un lien dirigeant vers un format accessible .txt pour les documents les plus couramment consultés sur notre site web	- Nombre de documents et de publications accessibles	Équipe des TI	1
	4.2.2 Respect des standards WCAG 2.0 (niveau AA) et des exigences précisées dans le standard de l'administration publique québécoise	- Pourcentage du contenu du site accessible	Équipe des communications	(Rétroactif) 1
Obstacle 5: Locaux partiellement adaptés				
5.1 Améliorer l'accessibilité de nos locaux	5.1.1 Ajout d'un bouton d'ouverture automatique à l'accueil des bureaux de Montréal et Québec	- Utilisation du bouton d'ouverture automatique	Direction de l'administration	3
	5.1.2 Publications des informations sur l'accessibilité de nos locaux sur notre site web	- Présence de l'information sur le site web	Équipe des communications	1
	5.1.3 Ajout de pictogrammes indiquant où sont les salles de bains et les entrées et sorties accessibles	- Installation de pictogrammes	Équipe de l'administration	2
5.2 Améliorer la sécurité des locaux	5.2.1 Ajout d'une alarme visuelle lumineuse en cas d'alerte de feu	- Nouvelle alarme visuelle	Direction de l'administration	2
	5.2.2 Révision du protocole d'évacuation afin qu'il soit	- Protocole d'évacuation conforme	Direction de l'administration	3

	conforme aux besoins des personnes en situation de handicap			
Obstacles 6: Absence de politique portant sur l'approvisionnement en biens adaptés				
6.1 Développer le réflexe de la notion d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en biens et en services achetés ou loués par LOJIQ.	6.1.1 Prise en compte de l'art. 61.3 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> dans la politique interne	- Mise à jour de la politique interne	Direction de l'administration	1
	6.1.2 Promouvoir le guide <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i> , de l'Office des personnes handicapées, auprès du personnel.	- Promotion réalisée et diffusée auprès du personnel et disponible sur l'intranet	Comité de travail interne	En continu

Questions ou commentaires sur ce plan d'action :

La coordonnatrice de services aux personnes en situation de handicap pour LOJIQ est :

Marianne Archambault-Laliberté
Responsable du plan d'action
Chargée de projet au programme Engagement citoyen
marchambault-laliberte@lojiq.org
514 873-4255 poste 213

Les questions, commentaires ou suggestions portant sur ce plan d'action peuvent lui être adressés.

Rédigé par Marianne A. Laliberté
Issu du travail de réflexion et de recherche du comité de travail interne

Révisé par:
Michel Lagacé, Geneviève Fradette et Justin Maheu pour LOJIQ - 28/10/2020
Elsa Lorens pour l'OPHQ - 05/11/2020
Révisé par Geneviève Lambert – 12/11/2020