



Comité Consultatif
Personnes handicapées

AVIS

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

AOÛT 2019

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.

Dans cet Avis, le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH) choisit 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, en l'occurrence le milieu de travail, celui-ci étant constitué de l'employeur et du syndicat, dans les milieux syndiqués.

Il souhaite ainsi adresser d'une façon plus importante 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 » (accompagnée de ses sept annexes) sous-divisée en trois sous-parties, et une partie « Recommandations » qui en découle.

ÉTAT DE SITUATION ET DIAGNOSTIC

La main d'œuvre handicapée : présence dans le marché du travail, bassin et avantages

Un premier chapitre aborde la question de la représentation 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 veut exhaustif, ce portrait se trouve limité en raison de l'absence de nombreuses données statistiques. Cependant, on peut déjà noter une sous-représentation étendue et chronique de la main-d'œuvre handicapée (hormis pour les entreprises adaptées qui sont assujetties à un quota).

Pourtant, le deuxième chapitre démontre un fort potentiel de main d'œuvre parmi les personnes handicapées et ce, notamment dans les différents sous-groupes de travailleurs potentiels ciblés par la Stratégie nationale pour la main-d'œuvre (SNMO). Une démarche globale de repérage des travailleurs potentiels parmi les adultes ayant une incapacité, déjà disponible au niveau canadien, reste cependant à faire pour le Québec.

Un troisième et dernier chapitre fait le tour des principaux avantages que tant la société que les organisations pourraient trouver à utiliser la main d'œuvre handicapée à son plein potentiel.

Le point de vue des milieux de travail sur les obstacles et facilitateurs en matière d'insertion en emploi des personnes handicapées et besoins d'accompagnement en découlant

Tout au long de cette sous-partie, trois principales catégories d'obstacles ou de facilitateurs sont retenues et examinées : ceux liés aux attitudes, les obstacles physiques et ceux d'ordre organisationnel. Et les résultats présentés sont basés sur deux sources : une recherche documentaire (voir première annexe) et des entrevues avec des personnes ressources (employeurs, syndicats ou prestataires de services).

Obstacles Pour ce qui a trait à la nature des obstacles, les deux sources accordent de l'importance si ce n'est de la prééminence aux obstacles comportementaux à l'égard des travailleurs handicapés. Dans les deux cas, la question des obstacles physiques tourne beaucoup autour de l'identification, de la mise en œuvre et du 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, celles-ci relevant de différents acteurs au sein de l'entreprise. D'une façon globale, les employeurs comme les syndicats partagent la même lecture des obstacles.

Pour ce qui est de la variabilité des obstacles en fonction de différents facteurs, des liens sont faits par exemple entre le type et la gravité du handicap de la personne et les obstacles qu'elle rencontre ou la taille de l'entreprise et l'importance des obstacles. Dans ce dernier cas, il n'y a cependant pas de consensus clair qui se dégage des résultats présentés quant aux inconvénients ou avantages d'être dans une petite ou une grande entreprise.

Besoins d'accompagnement Dans ce chapitre, les acteurs proposent des définitions de l'accompagnement et identifient plus précisément les différents publics de l'entreprise susceptibles d'en bénéficier. Puis les besoins dans ce domaine sont précisés tant par les employeurs que par les syndicats 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 Services spécialisés de main d'œuvre-Personnes handicapées (SSMO-PH) est cependant abordée tout au long du chapitre.

Facilitateurs en regard des différents types d'obstacles Les activités classiques de sensibilisation, d'information et de formation restent nécessaires mais insuffisantes pour surmonter les obstacles comportementaux. 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 »). 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. Le fait qu'employeurs et syndicats travaillent avec les SSMO-PH est aussi mis de l'avant comme facilitateur dans ce chapitre.

Les différents types d'acteurs partagent la même vision de ce qui est facilitant. Ils évoquent aussi certains liens entre les caractéristiques des milieux de travail et les facilitateurs.

L'offre de services aux milieux de travail : description, utilisation et évaluation

Description Ce premier chapitre présente dans un premier temps et de la façon la plus exhaustive possible les principaux acteurs qui la délivrent. Ces derniers sont très multiples et diversifiés soulevant ainsi les questions de leur complémentarité et de l'accès au bon interlocuteur et au bon service/programme/mesure (S/P/M) pour l'entreprise en lien avec ses besoins d'accompagnement.

Dans un second temps, l'offre de services formelle existante est détaillée et ce, en partant des catégories de besoins des entreprises (via autres six annexes). Puis elle est analysée. Il en ressort les éléments suivants :

- 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).
- 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 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.

Utilisation Les données collectées dans ce deuxième chapitre 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 Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) /Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)/Emploi Québec (EQ) et les SSMO-PH qui desservent les nombres les plus importants d'entreprises.

Évaluation Dans ce dernier chapitre et comme pour le précédent, peu de données portent sur l'évaluation de l'offre de service aux milieux de travail par les entreprises elles-mêmes plutôt que par les personnes handicapées. Cependant des données provenant de l'extérieur du Québec ou d'entrevues avec des personnes-ressources permettent d'ouvrir davantage la réflexion dans ce domaine ainsi qu'en toute fin, l'introduction de la notion de non-recours.

RECOMMANDATIONS

Les treize recommandations qui font l'objet de cette seconde grande partie sont surtout basées sur les constats qui ressortent de l'état de situation et diagnostic. Elles sont présentées et regroupées selon les grandes catégories de besoins des entreprises telles qu'adoptées pour présenter l'offre de services dans la sous-partie précédente. De façon 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.

En examinant la sous-représentation de la main-d'œuvre handicapée 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 également dire que cette offre est aussi partiellement inadaptée et comporte des angles morts. Aussi cet Avis propose certaines pistes de bonification de l'offre mais surtout des nouvelles voies de développement.