
Pour améliorer l'offre de services
pour les personnes handicapées
de 21 ans et plus en développement
de l'employabilité et activités
communautaires

Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec

Novembre 2013

RÉDACTION

Jean Dupont
Conseiller expert
Direction de l'intervention collective
régionale de l'Est

Ophélie Sylvestre
Conseillère experte
Direction de l'intervention collective
régionale de l'Ouest

SUPERVISION

Monique Savoie
Directrice
Direction de l'intervention collective
régionale de l'Est

APPROBATION

Sylvie Tremblay
Directrice générale

LE

6 novembre 2013

MISE EN PAGE

Valérie Maltais

*Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.*

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
MISE EN CONTEXTE	2
PRINCIPAUX ENJEUX	7
1. ACCÈS ET CONTINUITÉ.....	7
2. COMPLÉMENTARITÉ.....	8
3. QUALITÉ.....	9
4. FINANCEMENT DES SERVICES.....	9
5. SOUTIEN AU REVENU DES PERSONNES.....	10
BONNES PRATIQUES OBSERVÉES	11
PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UNE OFFRE DE SERVICES OPTIMALE RÉPONDANT AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEUR FAMILLE	18
1. CLARIFIER LE PARTAGE DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIVERS ACTEURS GOUVERNEMENTAUX.....	18
2. PRÉCISER L'OFFRE DE SERVICE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.....	23
3. ASSURER LA CONTINUITÉ ET LA COMPLÉMENTARITÉ DES SERVICES À LA FIN DE LA SCOLARISATION EN ACCENTUANT LES EFFORTS POUR LE DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES DE PLANIFICATION DE LA TEVA.....	24
4. RENFORCER LA CONTRIBUTION DU MESS POUR SOUTENIR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE PARCOURS VERS L'EMPLOI.....	27
4.1 <i>Renforcer le rôle des services spécialisés de main-d'œuvre pour améliorer l'accompagnement offert aux personnes handicapées et aux employeurs et mettre à profit leur expertise</i>	27
4.2 <i>Utiliser davantage le programme PAAS-Action pour assurer le développement de l'employabilité</i>	28
4.3 <i>Recourir aux entreprises adaptées et aux entreprises d'insertion pour consolider le développement de l'employabilité</i>	29
5. CLARIFIER L'OFFRE DE SERVICES DU MELS ET DE SON RÉSEAU DE L'ÉDUCATION DES ADULTES.....	31
6. ENCOURAGER LE PARTAGE DE L'EXPERTISE ENTRE LES RÉSEAUX.....	32
7. PLANIFIER DES MESURES POUR ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES.....	33
CONCLUSION	35
BIBLIOGRAPHIE	37

INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale attribue à l'Office un rôle de premier plan en matière de soutien, de conseil, de coordination et de concertation auprès des ministères et leurs réseaux, des organismes publics et privés ainsi que des municipalités. L'article 25 de la Loi stipule que l'Office doit « conseiller le ministre, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées (...) et formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées ».

En vertu de cet article, l'Office a préparé cet avis à l'intention de la ministre afin d'émettre des propositions visant à améliorer l'offre de services de développement de l'employabilité et d'activités communautaires pour les personnes handicapées de 21 ans et plus. Plus spécifiquement, l'avis se penche sur la situation des personnes handicapées qui ne poursuivent pas des études postsecondaires et qui, après leur scolarisation, ont besoin de développer leur employabilité ou de participer à des activités communautaires.

Après une mise en contexte, les principaux enjeux relatifs à cette offre de services seront exposés ainsi qu'une description de bonnes pratiques observées dans une région. Finalement, des propositions d'orientations seront émises pour optimiser l'offre de services.

MISE EN CONTEXTE

Deux parcours socioprofessionnels sont offerts aux personnes handicapées, en fonction de leurs capacités et de leurs intérêts, lorsqu'elles quittent le réseau scolaire, au plus tard à 21 ans.

En premier lieu, les personnes handicapées peuvent s'engager dans le parcours vers l'emploi pour, à plus ou moins long terme, s'intégrer ou se maintenir au marché du travail. À l'intérieur du parcours vers l'emploi, deux profils de besoins se distinguent à la fin de la scolarisation. D'abord, un certain nombre de personnes handicapées peuvent accéder directement au marché du travail avec ou sans les mesures d'aide à l'emploi qui sont disponibles dans le réseau de la main-d'œuvre, par exemple, les services spécialisés de main-d'œuvre (SSMO) et les programmes de subvention comme le contrat d'intégration au travail (CIT). La transition s'effectue alors directement de l'école vers le travail.

Par contre, pour un bon nombre de personnes, un soutien additionnel est requis pour assurer le développement optimal de leurs capacités reliées à l'emploi et leur permettre de compléter leur cheminement vers l'emploi. L'offre de service liée à ce parcours regroupe des activités telles que des stages individuels en entreprise ou en organisme communautaire, la fréquentation de plateaux ou d'ateliers de travail, etc. Cette offre de services visant à assurer le rehaussement des compétences d'employabilité est présentement assumée principalement par le réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, d'autres personnes handicapées ont besoin d'une offre de services pour soutenir leur participation communautaire parce qu'elles ne peuvent pas, accéder à un emploi régulier ou adapté, en raison de leurs besoins, de la nature et de la gravité de leurs incapacités. Le profil de besoin de ces personnes requiert une offre de services d'activités communautaires et valorisantes, qui visent le développement et le maintien de leur autonomie. L'offre de services

regroupe des activités variées qui sont dispensées en établissement (centres de jour), dans des organismes communautaires ou dans divers milieux dans la communauté : activités de travail non rémunéré¹, activités d'implication bénévole dans la communauté, activités de stimulation sensorielle, d'apprentissage, de socialisation, de loisirs, etc. La responsabilité des services offerts en fonction de ce parcours relève principalement du MSSS et de son réseau.

Or, au cours des dernières années, le réseau de la santé et des services sociaux a connu une importante réorganisation. En effet, l'adoption des projets de Loi 25 et de Loi 83² de même que l'implantation du *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience* (MSSS 2008) sont venues modifier la gouverne et les responsabilités des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Deux principes importants sont sous-jacents à ces modifications, soit la responsabilité populationnelle et la hiérarchisation des services. La responsabilité populationnelle implique qu'une gamme de services soient rendus accessibles à proximité du milieu de vie des personnes, tandis que la hiérarchisation des services suppose la complémentarité et la continuité des différents niveaux d'intervention : services généraux et services spécifiques (1^{re} ligne) et services spécialisés (2^e ligne).

En conformité avec le principe de hiérarchisation des services, plusieurs centres de réadaptation ont réalisé des démarches pour préciser leur offre de services au cours des dernières années. Ces démarches ont amené plusieurs d'entre eux

¹ Ces personnes peuvent recevoir une allocation de fréquentation ou d'autres formes de compensation ou de reconnaissance pour le travail fourni, mais elles ne sont pas rémunérées en fonction de la Loi sur les normes du travail et ne disposent pas d'un statut d'employé. La majorité de ces personnes sont prestataires de la solidarité sociale.

² Il s'agit du projet de Loi 25 relatif aux agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et du projet de Loi 83 modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives.

à réévaluer et à modifier l'orientation des services socioprofessionnels au regard de leur mission première, soit celle d'offrir des services spécialisés par épisodes de services.

Ce repositionnement des centres de réadaptation implique la négociation d'un nouveau partage des responsabilités ainsi qu'un transfert de responsabilités vers la première ligne pour des services qui seraient dispensés par les centres de santé et de services sociaux (CSSS) ou par des organismes communautaires.

Malgré les efforts déployés au cours des dernières années, notamment par l'octroi d'un budget de développement de 35 M\$ en juin 2012 dont 5 M\$ accordés sur une base récurrente pour le développement d'activités de jour, des difficultés d'accès et des ruptures de services au moment de la fin de la scolarisation constituent une réalité encore bien présente pour de nombreuses personnes handicapées et leur famille. Ces difficultés ont d'ailleurs fait l'objet de recommandations dans le rapport spécial du Protecteur du citoyen intitulé *Les services aux jeunes et aux adultes présentant un trouble envahissant du développement : de l'engagement gouvernemental à la réalité* (Protecteur du citoyen 2012).

Par ailleurs, le 8 avril 2013, la ministre déléguée aux services sociaux, M^{me} Véronique Hivon, annonçait un investissement récurrent, sur une base annuelle, de 10 M\$ supplémentaires, afin d'améliorer à court terme l'offre d'activités socioprofessionnelles et d'activités communautaires pour les personnes handicapées de 21 ans et plus dans cinq régions du Québec. Du même souffle, elle annonçait la création d'un groupe de travail sur l'organisation de ces services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (DI), une déficience physique (DP) ou un trouble envahissant du développement (TED). Sous la gouverne du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), ce groupe est composé de représentants de l'Office des personnes handicapées du

Québec, du réseau de la santé et des services sociaux et du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le ministère de l'Éducation du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de la Famille (MFA) et le ministère des Transports du Québec (MTQ) seront par ailleurs consultés durant les travaux.

Dans le but d'appuyer les travaux de ce groupe de travail, le MSSS a été chargé de réaliser un état de situation des activités socioprofessionnelles et des activités communautaires offertes aux personnes handicapées de 21 ans et plus. Pour sa part, l'Office a eu pour mandat de fournir une information plus approfondie sur la situation actuelle dans des régions ciblées. Pour ce faire, l'Office a effectué des entrevues semi-dirigées dans cinq régions administratives concernant certains aspects de l'offre de services. Un rapport a été produit³ et transmis en juillet 2013 au sous-ministre adjoint de la Direction générale des services sociaux du MSSS dans le cadre de ces travaux.

Le présent avis vise à présenter à la ministre la réflexion de l'Office afin de l'éclairer et de la conseiller en vue d'optimiser l'offre de services aux personnes. Cette réflexion s'est construite au fil de l'évolution des discussions et des analyses effectuées pour alimenter les travaux du comité-conseil piloté par le MSSS.

Le présent avis est rédigé sur la base de l'expertise de l'Office et en complément du rapport déposé en juillet dernier. Il se concentre sur les enjeux reliés directement à l'organisation des services. Il va sans dire que la contribution d'autres ministères dans le cadre de leurs responsabilités est essentielle afin d'assurer l'accès aux services. L'illustration la plus évidente est la contribution

³ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES (2013). *Activités socioprofessionnelles et activités communautaires pour les personnes handicapées de 21 ans et plus* : Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, Office des personnes handicapées du Québec, 34 p.

du ministère des Transports et de ses partenaires pour assurer une offre de transport permettant aux personnes handicapées de se déplacer pour se rendre à leur lieu de travail ou d'activités communautaires. D'autres questions, comme la conciliation travail-famille ainsi que le soutien au revenu sont en lien avec le sujet. Toutefois, comme ces questions concernant les responsabilités d'autres partenaires sont traitées dans d'autres chantiers, elles ne font pas l'objet d'une analyse dans le présent avis.

PRINCIPAUX ENJEUX

Les informations recueillies par l'Office permettent d'affirmer que les transformations de l'offre de services socioprofessionnels et d'activités communautaires dans le réseau de la santé et des services sociaux depuis la réforme de 2004 s'effectuent différemment dans l'ensemble des régions. Les différences concernent autant la définition et la gamme des services disponibles que le partage des responsabilités et des ressources entre les acteurs. Pour les personnes handicapées adultes et leur famille, cette situation cause des problèmes : une rupture dans la continuité des services est encore trop souvent vécue après la scolarisation. Dans l'ensemble du Québec, l'offre de services apparaît insuffisante par rapport aux besoins. Par conséquent, plusieurs personnes handicapées âgées de 21 ans et plus qui terminent l'école demeurent inactives parce que les services requis pour les soutenir dans un parcours vers l'emploi ou l'intégration communautaire ne sont pas suffisamment disponibles.

L'Office identifie cinq enjeux principaux qui doivent être considérés en vue de déployer une offre optimale de services :

- Accès et continuité
- Complémentarité
- Qualité
- Financement des services
- Soutien au revenu des personnes

1. Accès et continuité

Lorsqu'une personne handicapée termine sa scolarisation (à 21 ans ou plus tôt, dans certains cas), elle devrait avoir accès au soutien requis pour poursuivre le développement de ses capacités et de son autonomie selon ses objectifs (intégration au travail ou intégration communautaire). Beaucoup d'efforts ont été

consentis pour la planification de la transition de l'école à la vie active et cela fait en sorte qu'un certain nombre de personnes handicapées se donnent un « projet de vie » pour préparer cette transition vers la vie adulte. Toutefois, force est de constater que le passage du réseau scolaire à d'autres réseaux de services (santé et services sociaux et emploi) demeure difficile en raison principalement d'un manque de ressources et de délais d'attente.

2. Complémentarité

Les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi ont des responsabilités à l'égard du cheminement professionnel et social des personnes handicapées. La définition des responsabilités respectives de ces réseaux pour soutenir les personnes handicapées après la scolarisation n'est pas toujours claire. Les collaborations intersectorielles sont insuffisantes. Par conséquent, la complémentarité des services s'effectue difficilement ou encore ne s'effectue pas, chacun des réseaux travaillant davantage en silo, sans bien connaître les possibilités de l'autre. Ainsi, la majorité des personnes ayant une incapacité qui poursuivent un parcours socioprofessionnel pour développer leurs capacités de travail par la participation à un stage ou à un plateau de travail demeurent « bloquées » à cette étape et n'accèdent pas au marché du travail malgré l'existence de mesures de soutien à l'intégration comme le contrat d'intégration au travail (CIT) ou le programme de subvention aux entreprises adaptées.

De plus, la transformation du réseau de la santé et des services sociaux qui implique notamment qu'une offre de services spécialisés soit définie a entraîné des modifications dans le partage des responsabilités entre les CSSS, les centres de réadaptation et les organismes communautaires. Présentement, la définition des services spécialisés pour soutenir l'intégration professionnelle et sociale n'est pas précise et partagée par l'ensemble des partenaires. Par conséquent, le partage des responsabilités qui est en négociation dans plusieurs

régions, ne repose pas sur une vision commune de l'organisation des services. Il en résulte des disparités régionales importantes.

3. Qualité

L'enjeu de la qualité des services interpelle l'ensemble des organismes responsables de l'offre de service. Les services de soutien pour l'intégration professionnelle et communautaire doivent être adaptés aux besoins et attentes de la personne ainsi qu'à ses caractéristiques spécifiques. Ce soutien devrait se traduire par des services spécialisés lorsque la personne présente une situation complexe. En ce qui concerne plus spécifiquement l'offre de services liée au parcours vers l'intégration communautaire, une gamme variée d'activités qui visent le développement ou le maintien de l'autonomie de la personne doit être disponible.

4. Financement des services

Un financement adéquat pour soutenir la consolidation et le développement de l'offre de services est requis. Ainsi, lorsque des modifications de responsabilités sont négociées entre les partenaires (CSSS, CRDI, CRDP et organismes communautaires), ces transferts de responsabilités devraient être accompagnés des ressources nécessaires (financières ou humaines) pour en assurer la prise en charge, ce qui n'est pas toujours le cas présentement. Les investissements additionnels effectués au cours des deux dernières années devraient permettre d'augmenter sensiblement l'offre de services.

Des efforts faits en parallèle dans les secteurs de l'éducation, de l'emploi et du transport pourraient également contribuer à bonifier l'offre de services aux personnes handicapées.

5. Soutien au revenu des personnes

Bonifier le soutien au revenu des personnes qui sont prestataires de la solidarité sociale constitue un autre enjeu. D'une part, cet enjeu se traduit par l'importance d'offrir des mesures incitatives pour augmenter le revenu des personnes qui participent à des activités de développement de l'employabilité. D'autre part, la reconnaissance de la prestation de travail effectuée par des personnes handicapées dans un programme d'activités communautaires (par exemple, en plateau de travail dans la communauté) représente un autre aspect de cet enjeu qui est l'objet de préoccupations partagées par les personnes elles-mêmes, leurs familles et les intervenants de différents réseaux. La recherche d'une formule de bonification du soutien au revenu, qui reconnaît de façon juste le travail effectué, constitue un objectif à poursuivre.

Ces cinq enjeux s'inscrivent en cohérence avec les résultats attendus de la politique *À part entière* :

- Accroître la participation des personnes handicapées au marché du travail, sans discrimination.
- Réduire l'isolement social des personnes handicapées.
- Améliorer le revenu des personnes handicapées.

L'Office s'appuie également sur trois des priorités d'intervention de la politique *À part entière* pour élaborer ses propositions :

- Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille.
- Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des services.
- Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services.

BONNES PRATIQUES OBSERVÉES⁴

Dans le cadre du rapport visant à effectuer un état de la situation actuelle dans cinq régions administratives (Office, juillet 2013), diverses initiatives mises en place pour améliorer l'offre de services ont retenu l'attention. Toutefois, parmi les régions ciblées, l'une d'elles s'est démarquée par une plus grande avancée dans la réorganisation de ses services. Cette section présente les principales caractéristiques de l'offre de services socioprofessionnels et d'activités communautaires sur ce territoire. Notons que seules les bonnes pratiques ayant eu un impact positif sur l'offre de services, du point de vue de l'Office, ont été retenues et décrites.

Description de l'offre de services

Actuellement dans cette région, l'offre de services d'activités socioprofessionnelles pour les personnes ayant une DI-TED est assumée majoritairement par les organismes communautaires qui offrent des services visant le développement des compétences et l'intégration en emploi. La gamme de services offerts comprend des ateliers d'apprentissage, des stages chez des employeurs, des plateaux de travail et des services d'aide à la recherche d'emploi. Cette offre de services socioprofessionnels est soutenue et complétée par le centre de réadaptation (CR), qui offre des services spécialisés de développement des habiletés dans le parcours vers l'emploi et un soutien clinique aux organismes communautaires lorsque cela est requis.

En ce qui concerne la déficience physique (DP), l'offre de services est partagée entre le CRDP, qui offre des services d'évaluation et d'adaptation des postes de travail, et les organismes communautaires qui offrent soit des services

⁴ Dans cette section, les termes utilisés pour décrire les bonnes pratiques observées et l'offre de services sont ceux qui ont cours présentement, sans y apporter les nuances que l'Office introduit dans les autres sections de cet avis.

d'intégration en emploi, soit du soutien psychosocial lors du retour au travail de la personne.

Concernant les activités communautaires en DI-TED, la prestation de l'offre de services est essentiellement partagée entre le CRDITED et les organismes communautaires. Le CRDITED assume la gestion de quelques centres de jour pour une clientèle ayant des problèmes graves de comportement ou des besoins complexes. De plus, une dizaine d'organismes communautaires offrent des services d'activités de jour aux personnes handicapées de 21 ans et plus. Les services offerts par les organismes communautaires visent le maintien des acquis et le développement de l'autonomie de la personne. Ainsi, selon les capacités et les intérêts de la personne, des services de stimulation sensorielle, de musicothérapie, de zoothérapie, de gestion du quotidien, de développement personnel et social peuvent être offerts. Des activités sportives et récréatives font également partie de la programmation des organismes communautaires qui offrent des activités de jour.

Transfert de responsabilité et transfert budgétaire

Le transfert de responsabilité qu'a initié le CRDITED vers les organismes communautaires dans cette région s'est accompagné d'un transfert budgétaire, pour le développement d'une offre de services à temps plein. La gravité des incapacités et la nature des besoins de la personne ont également été pris en compte dans la détermination du budget à transférer. Notons que ce transfert de budget représente une somme substantielle, versée annuellement et prévue par ententes de services entre le CRDITED et les organismes communautaires. Ces ententes de services ont été développées avec les organismes communautaires pour l'ensemble des territoires desservis par le CRDITED dans la région avec la collaboration des CSSS. En plus des transferts budgétaires, les organismes communautaires ont également reçu des sommes additionnelles en provenance

de l'Agence qui les a octroyées par le biais du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

Ce transfert de responsabilités, accompagné de financement du CRDITED, a globalement permis à cette région d'accroître son offre de services, par la consolidation des services et l'ajout de places additionnelles pour les personnes ayant une DI-TED, et ainsi résorber une partie de la liste d'attente. Selon les données recueillies par l'Office dans cinq régions administratives, il s'agit de la seule région où le centre de réadaptation a procédé directement à un transfert financier vers les organismes communautaires pour soutenir la prise en charge de nouvelles responsabilités.

Ententes de collaboration

Au moment de procéder au transfert de responsabilités, un protocole d'entente entre le CRDITED et les organismes communautaires a été négocié. Ce protocole d'entente précise les engagements et les responsabilités de chacune des parties concernant :

- Les modalités du transfert du service, dont le nombre de personnes visées et le budget transféré.
- Le soutien clinique apporté par le CRDI à l'organisme au moment du transfert et après celui-ci.
- La nomination d'une personne responsable d'assurer la liaison entre les deux parties.
- La référence des personnes désirant obtenir des services auprès de l'organisme.
- L'offre de service, tel que le nombre de personnes desservies et l'intensité des services.
- L'établissement d'un mécanisme d'accès.
- L'adaptation des locaux.
- La reddition de comptes.

De plus, des ententes formelles de collaboration entre le CRDI et certains CSSS ont été adoptées afin de clarifier le partage des responsabilités et les mécanismes de concertation dans les réseaux locaux de services. Ces ententes facilitent, entre autres, l'accès aux services spécialisés du CRDI qui demeurent disponibles lorsqu'un besoin se présente.

La conclusion de telles ententes permet donc de clarifier les rôles et responsabilités de chacun des partenaires concernés par la prestation de ces services.

Partage des rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités à l'égard de l'offre de services socioprofessionnels pour les personnes ayant une DI ou un TED sont partagés entre les différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires.

Pour sa part, le CRDITED offre un soutien clinique et de la formation aux intervenants des organismes communautaires pour assurer une transition et une intégration harmonieuse des personnes, par le biais d'agents de liaison. Ces agents de liaison travaillent en collaboration avec les organismes communautaires, soutiennent les intervenants et favorisent le développement de leurs compétences pour assurer une offre de services de qualité aux personnes handicapées. De plus, un agent régional d'intégration, provenant du CRDITED, travaille à développer des partenariats avec les employeurs afin de soutenir et faciliter l'intégration des personnes handicapées dans les milieux de travail. Cette façon de faire, propre à la région en raison de sa dynamique, a permis de mettre en place des solutions novatrices pour assurer le développement de l'employabilité de ces personnes. En ce qui concerne les activités communautaires, le CRDITED assure le suivi auprès des usagers de ceux ayant été transférés dans les organismes communautaires pour faciliter la

transition. Le CRDITED soutient également les organismes communautaires d'un point de vue clinique, selon les modalités établies au sein du protocole d'entente. Ce soutien peut prendre la forme de présentation auprès du personnel, d'élaboration ou de révision des plans de services individualisés, des plans d'intervention ou des plans d'intégration des personnes desservies ainsi que pour contribuer au maintien des personnes dans leur milieu d'activités.

En complément des services offerts par le CRDITED, certains CSSS offrent de l'accompagnement aux personnes ayant une DP, une DI ou un TED qui sont dans un parcours vers l'emploi et peuvent collaborer à la supervision et à l'évaluation du stage de la personne. Lors de l'intégration de la personne sur le marché du travail, du soutien psychosocial et des services de différents intervenants, tels que des ergothérapeutes sont également offerts pour assurer une transition réussie. Cette approche s'inscrit dans le cadre d'un plan d'intervention, avec la collaboration du CRDITED. En ce qui concerne les activités communautaires pour les personnes ayant une DI-TED, le CSSS, en collaboration avec les organismes communautaires et le CRDITED, effectue la référence, l'évaluation des besoins des personnes et offre du support dans les activités. Il y a également une concertation avec le CRDITED pour s'assurer de la disponibilité et de la continuité de l'offre de service en transport.

Finalement, les organismes communautaires ont la responsabilité d'assurer la prestation de l'offre de services auprès de la clientèle, d'effectuer une reddition de comptes auprès du CRDITED (transfert de budget) et de l'ASSS (volet PSOC), de mettre en place un mécanisme d'accès et de recevoir des références en provenance de la 1^{re} ligne.

Concertation des partenaires

Une instance de concertation en DI-TED est présente dans cette région. Cette instance, dont le mandat porte notamment sur l'offre de services socioprofessionnels et communautaires, regroupe les différents partenaires ayant une offre de services ou étant appelés à y collaborer. Cette table de concertation agit notamment à titre d'instance consultative pour les questions touchant les services offerts aux personnes ayant une DI ou un TED. La mise en place d'une telle instance de concertation a favorisé la collaboration entre les divers partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, a contribué au développement d'une vision régionale et a permis d'assurer une meilleure connaissance des besoins en matière d'activités socioprofessionnelles et communautaires dans la région.

Utilisation du programme PAAS Action

Dans le cadre de l'offre de services en activités socioprofessionnelles, deux organismes de la région offrent la possibilité aux personnes ayant une DI de bénéficier du programme PAAS-Action dans le cadre de leur parcours vers l'emploi. Près d'une centaine de personnes ont ainsi la possibilité de participer à des activités variées, d'avoir un suivi personnalisé et un accompagnement adapté à leurs besoins. Ces personnes effectuent une prestation de travail, dans le cadre d'un stage individuel ou collectif au sein de l'organisme, avec le soutien d'un agent d'intégration, et ce, pour une durée d'environ 20 heures par semaine. Ce programme permet de développer l'employabilité de la personne tout en ayant un projet socioprofessionnel qui tient compte de leurs capacités, de leurs intérêts ainsi que des services disponibles. De plus, ce programme permet à la personne de recevoir une rémunération, en bonification de sa prestation d'aide sociale, et un financement mensuel est alloué à l'organisme.

Éducation des adultes

Un organisme communautaire de la région a également conclu une entente avec la commission scolaire et le CRDITED afin d'offrir aux personnes handicapées de 21 ans et plus la possibilité de participer à des formations dans deux classes d'intégration sociale, dans le cadre d'un parcours d'activités communautaires. Les intervenants bénéficient également d'un soutien de la part d'un agent d'intégration du CRDITED notamment pour assurer une réponse aux besoins des participants et favoriser leurs apprentissages.

En conclusion, il est possible de constater que les bonnes pratiques observées mises en place dans cette région ont permis de consolider et bonifier l'offre de services en activités socioprofessionnelles et communautaires, à la suite du transfert de responsabilités du CRDITED vers les organismes communautaires. Le transfert budgétaire, l'établissement d'ententes de collaboration, la clarification des rôles et responsabilités au sein du réseau de la santé et des services sociaux, la contribution de certains acteurs gouvernementaux, la concertation entre les partenaires et l'utilisation du programme PAAS-action sont des stratégies porteuses qui ont favorisé une meilleure réponse aux besoins des personnes handicapées de 21 ans et plus.

PROPOSITIONS D'ORIENTATIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UNE OFFRE DE SERVICES OPTIMALE RÉPONDANT AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEUR FAMILLE

L'Office propose sept orientations pour soutenir la révision de l'offre de services aux personnes handicapées qui ne poursuivent pas d'études postsecondaires dans leur cheminement vers l'emploi ou la participation communautaire.

1. Clarifier le partage des rôles et responsabilités des divers acteurs gouvernementaux

L'Office considère que la responsabilité de consolider et développer une gamme de services variés et complémentaires pour soutenir les personnes handicapées adultes dans le développement de leur employabilité et la participation à des activités communautaires devrait être partagée entre les réseaux de l'éducation, de l'emploi et de la santé et des services sociaux. Ce partage de responsabilités devrait traduire une vision claire de la complémentarité des actions des différents réseaux.

Une nouvelle vision du partage des responsabilités commence d'ailleurs à émerger des différents travaux réalisés par les ministères (MELS, MESS, MSSS), que ce soit à l'égard de la TEVA, de la précision de l'offre de services spécialisés des centres de réadaptation ainsi que de l'action 57⁵ de la Stratégie

⁵ L'action 57 se lit comme suit : Entreprendre, dès 2008, la clarification des rôles et des zones de responsabilité relativement au parcours de participation sociale et au parcours vers l'emploi des personnes handicapées pour ensuite : procéder à l'analyse des parcours des personnes actuellement en stage et supervisées par le réseau de la santé et des services sociaux (MSSS); planifier conjointement les mesures composant ces parcours de manière à bien définir et distinguer ceux qui conduisent vers l'emploi et ceux qui visent une participation sociale (MSSS et MESS); assurer le soutien nécessaire à la conclusion d'ententes de collaboration entre les deux réseaux, ententes basées sur le partage des responsabilités convenu.

nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Les travaux découlant de ces différentes initiatives intersectorielles devraient être pris en compte dans la clarification du partage des rôles et responsabilités des différents acteurs concernés.

L'Office considère également que ce nouveau partage des rôles et responsabilités doit s'inscrire en cohérence avec l'objectif que poursuit la personne handicapée à la fin de sa scolarisation. Par conséquent, si la personne a comme aspiration d'accéder à un emploi régulier ou adapté, elle devrait être soutenue dans son parcours par le réseau de l'emploi. Celui-ci devrait donc jouer un rôle accru et majeur pour la soutenir dans son cheminement, avec la collaboration des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation.

Pour d'autres personnes, l'objectif est de maintenir leurs acquis, de poursuivre le développement de leur autonomie et de vivre des activités valorisantes parce qu'elles ne peuvent pas occuper un emploi rémunéré. L'Office considère que l'offre de services doit relever du réseau de la santé et des services sociaux dans ce parcours pour l'intégration communautaire qui s'adresse à des personnes ayant des incapacités plus importantes. Toutefois, il importe que l'offre de services se développe en complémentarité avec le réseau de l'éducation notamment par le biais de la planification de la TEVA et des programmes d'éducation des adultes. Le milieu municipal est également appelé à y contribuer, par son offre de services en loisirs et en sports.

Par ailleurs, la participation à des activités de développement de l'employabilité ou à des activités communautaires requiert également qu'une offre de services en transport adapté ou collectif soit disponible pour les personnes handicapées, peu importe leur lieu de résidence. La contribution du ministère des Transports et de ses partenaires est donc essentielle pour s'assurer que des services de transport soient disponibles et accessibles lorsqu'un emploi, un stage ou une activité valorisante est proposé dans le cheminement de la personne.

Ce partage des responsabilités interpelle aussi le ministère de la Famille. Une certaine proportion des personnes handicapées dont il est question résident dans leur milieu familial. La participation de la personne à des activités de développement de l'employabilité ou à des activités communautaires peut occasionner des problèmes de conciliation travail-famille dont le degré varie en fonction de la nature et la gravité des incapacités de la personne, de la dynamique familiale et de la fréquence et horaires des activités auxquelles participe la personne. Des mesures spécifiques à l'intention des familles devraient être développées.

Illustration d'un modèle de services intégrés et continus

Une vision du cheminement du jeune dans le parcours vers l'emploi ou pour la participation à des activités communautaires

L'école prépare le jeune en soutenant le développement des compétences académiques, sociales et de ses habiletés de travail. Elle planifie avec lui, son entourage et les partenaires des autres réseaux, sa transition vers la vie active. Dans son plan de transition, le jeune précise son projet de vie et son objectif en regard de son intégration au travail selon ses capacités, ses goûts et ses aspirations (parcours vers l'emploi ou participation à des activités communautaires).

Durant la période de scolarisation, le réseau de la santé et des services sociaux (en particulier les centres de réadaptation) offre au jeune l'aide nécessaire au développement de son autonomie fonctionnelle, de ses habiletés sociales ainsi que de ses capacités de travail pour un temps déterminé, en fonction d'objectifs précis qui s'inscrivent dans son plan de services ou son plan de transition en complément des actions menées par l'école. À la fin de la scolarisation, si cela est requis, le soutien individuel se poursuit afin que le jeune puisse être en mesure d'intégrer le marché du travail ou d'avoir accès à des activités valorisantes lui permettant de maintenir ses acquis et de poursuivre le développement de son autonomie.

Parcours vers l'emploi

Lorsque le jeune précise son objectif d'intégrer le marché du travail à moyen ou long terme, le soutien du réseau de l'emploi devient disponible à partir du moment où la planification de la transition école-vie active s'amorce. Ainsi, le service spécialisé de main-d'œuvre (SSMO) peut contribuer à l'évaluation des capacités de travail du jeune et le soutenir dans sa recherche de stages tout au long de l'année. Il l'aide également dans ses démarches pour obtenir un emploi d'été. À la fin de la scolarisation, l'implication du SSMO peut être appréciable pour soutenir le jeune directement dans son intégration au marché du travail ou encore pour l'orienter vers des programmes de développement de son employabilité.

Le réseau de l'emploi rend disponibles des programmes, mesures et services (ex : Services d'aide à l'emploi - mesure CIT, programme Subvention en entreprise adaptée, PAAS, entreprises d'insertion) pour permettre au jeune qui a un projet axé sur le parcours vers l'emploi d'intégrer le marché du travail ou de poursuivre le développement de ses

capacités d'emploi pour une durée déterminée. En cours de programme et à la fin de cette durée déterminée (qui pourrait être de 5 ans), une évaluation des capacités de travail est effectuée par le SSMO en collaboration avec les organismes partenaires afin de statuer sur les possibilités réelles d'intégration dans un emploi régulier ou adapté.

Durant cette période, le réseau de l'éducation offre aussi des possibilités de formation complémentaire au jeune qui désire travailler (formation générale pour obtenir un diplôme d'études secondaires, formation professionnelle ou autre formation en lien avec le travail) et cela en collaboration avec le réseau de l'emploi.

Parcours vers les activités communautaires

Lorsque le profil de besoins du jeune le dirige davantage vers la participation à des activités communautaires selon ce qui a été déterminé dans son plan de transition, d'autres actions doivent être planifiées pour assurer une transition harmonieuse à la fin de la scolarisation.

Le réseau de la santé et des services sociaux évalue les besoins de la personne et la soutient dans le choix d'activités communautaires qui peuvent être offertes par le centre de réadaptation, le CSSS ou un ou des organismes communautaires. Des activités complémentaires sont offertes par le réseau de l'éducation (entre autres le programme de formation à l'intégration sociale); d'autres sont rendues disponibles par les municipalités (loisirs et sport). La personne peut ainsi participer à des activités communautaires variées, stimulantes et qui correspondent à ses intérêts et lui permettent de développer ou maintenir son autonomie.

La collaboration des différents réseaux est requise pour assurer la continuité et la complémentarité des services afin de répondre aux besoins du jeune dès la fin de la scolarisation. La coordination des services s'effectue par l'élaboration d'un plan de transition ou d'un plan de services, qui précise les objectifs et les contributions requises de chacun des réseaux.

2. Préciser l'offre de service du réseau de la santé et des services sociaux

Au sein même du réseau de la santé et des services sociaux, une nouvelle vision du partage des responsabilités s'impose. L'Office considère que les organismes communautaires peuvent contribuer de façon significative, si cela est conforme à leur mission, au développement de l'offre de services de développement de l'employabilité et d'activités communautaires pour les personnes handicapées. Ce nouveau partage de responsabilités entre les établissements (CSSS, CRDP, CRDITED) et les organismes communautaires devra se développer dans une approche de concertation locale et régionale et se traduire par la conclusion d'ententes formelles de collaboration. La prestation de cette offre de services par les organismes communautaires requiert la contribution des CSSS et des centres de réadaptation, selon leurs responsabilités respectives. Ainsi, les CSSS devraient, entre autres, accueillir, procéder à l'évaluation des besoins, orienter et référer les personnes vers les services requis. En ce qui concerne les centres de réadaptation, ils devraient soutenir les intervenants d'un point de vue clinique et contribuer, lorsque requis, au plan d'intervention ou au plan de services de la personne.

L'Office propose que le MSSS clarifie le partage des rôles entre les services généraux et spécifiques (1^{re} ligne) et les services spécialisés (2^e ligne) au sein d'un cadre national qui précisera les balises en regard de l'offre de services socioprofessionnels. Ce cadre devrait aussi préciser la définition de l'offre de services spécialisés pour soutenir les personnes qui s'engagent dans le développement de leur employabilité. Cette offre de services spécialisés doit aussi être précisée pour celles qui ont besoin d'activités communautaires. Par la suite, dans chacune des régions, les rôles et responsabilités des établissements et des organismes communautaires pourront être précisés sur une base régionale et au niveau du réseau local des services (RLS).

3. Assurer la continuité et la complémentarité des services à la fin de la scolarisation en accentuant les efforts pour le développement des pratiques de planification de la TEVA

La TEVA est une démarche de planification individualisée et coordonnée des services qui permet d'accompagner le jeune dans la réalisation de ses projets au terme de son parcours scolaire. Planifier la transition de l'école à la vie active amène le jeune handicapé à préciser son projet de vie en fonction de ses rêves, de ses aspirations et de ses capacités, avec la contribution de sa famille et des partenaires impliqués.

Faciliter la transition des jeunes handicapés vers la vie adulte⁶

Les jeunes handicapés ont plusieurs points en commun avec les autres jeunes: ils ont des rêves, des champs d'intérêt et des compétences. Pour faciliter leur transition entre l'école et la vie adulte, ils ont besoin d'un accompagnement particulier. Coup d'oeil sur la démarche conçue en Estrie.

Chloé (nom fictif) a une déficience intellectuelle légère. Elle a participé à la démarche estrienne de transition entre l'école et la vie adulte (TEVA). Pendant son premier stage en entretien ménager, elle a réalisé qu'elle n'était pas à sa place. Elle a ensuite tenté sa chance comme aide-cuisinière dans un restaurant où elle a vécu un véritable coup de coeur. Son patron l'a embauchée à la fin de son stage.

Chloé est un bel exemple de réussite de la démarche TEVA qui compte 150 participants depuis 2000. Le volet personnel et social du projet mène vers différentes activités de loisir ou de bénévolat tandis que le volet socioprofessionnel mène à l'insertion sur le marché du travail.

«À la fin de la démarche, environ la moitié des participants du volet socioprofessionnel réussissent à s'intégrer en emploi», indique Marie-Lyne Courchesne, conseillère d'orientation et agente de liaison chez Engagement Jeunesse en Estrie.

⁶ Letarte, Martine. La Presse, 1^{er} août 2012

Les participants ont par exemple un handicap visuel, une déficience intellectuelle, un trouble de langage, un problème de santé mentale, un trouble envahissant du développement. Plusieurs ont de multiples incapacités. Les jeunes ciblés pour la démarche vivent de sérieuses difficultés dans leur parcours scolaire.

«On veut éviter que le jeune termine l'école et se retrouve inactif à la maison, sur l'aide sociale. Souvent, il ne peut pas rester seul, donc un parent quitte son emploi pour s'occuper de lui. S'ensuit le risque d'isolement et de dépression pour le jeune et son parent», remarque Mme Courchesne.

Intervenir au bon moment

Pour qu'un jeune handicapé réussisse sa transition entre l'école et la vie adulte, il faut intervenir au bon moment.

Au fil des ans, Nancy Gravel, agente de développement chez Trav-Action, Service d'intégration à l'emploi pour les personnes handicapées, à Sherbrooke, a tenté plusieurs formules. Elle a réalisé qu'avant l'âge de 15 ans, les jeunes n'ont pas la maturité nécessaire pour entreprendre la démarche. Il faut également du temps. «L'idéal est de s'y prendre trois ans avant la fin prévue des études secondaires, affirme-t-elle. Pour les jeunes très limités, on pourrait commencer une année ou deux plus tôt.»

Du rêve à la réalité

La démarche englobe toutes les sphères de la vie du participant. «Pendant la première année, on regarde les champs d'intérêt du jeune, ce qu'il souhaite pour son avenir par rapport à l'école, au travail, aux loisirs, à sa vie amoureuse. On part de lui, de ses rêves: on ne le restreint pas», explique Nancy Gravel.

La démarche intègre aussi l'entourage du jeune. «Les parents et les enseignants sont mis à contribution. Parfois, on peut aller chercher d'autres partenaires comme le centre de santé et de services sociaux ou un centre de réadaptation. On élabore un plan d'action et chacun travaille sur des objectifs», explique Mme Gravel.

Ensuite, on regarde si le projet du jeune est réaliste. «Disons qu'une participante veut devenir infirmière, mais qu'elle a l'équivalent d'une cinquième année du primaire, dit Mme Gravel. Je regarde ce qui se cache derrière ce désir. Est-ce qu'il y a une infirmière dans sa famille?

Est-ce qu'elle adore les personnes âgées? À partir de ces éléments, on arrivera à trouver un stage qui l'intéresse.»

Après cette expérience, de nouveaux objectifs sont ciblés pour le jeune. Il devra aussi trouver un emploi d'été.

Différents outils peuvent être utilisés pour adapter le milieu de travail. Les employeurs bénéficient également de subventions gouvernementales pour compenser le manque de productivité d'un employé handicapé.

«Il faut trouver le bon milieu de travail pour le jeune, affirme Marie-Lyne Courchesne. Ensuite, la clé du succès est l'accompagnement. Il faut faciliter la communication entre le jeune et l'employeur, regarder ce qui fonctionne moins bien et tenter de trouver des solutions.»

La troisième année de la démarche sert à augmenter au maximum l'employabilité du participant. L'idéal est qu'il puisse demeurer dans le milieu de travail où il a acquis son expérience. Sinon, l'équipe TEVA s'assure qu'il aura un autre emploi, ou des activités organisées à sa sortie de l'école.

La démarche est financée en Estrie par Emploi-Québec, l'agence de la santé et des services sociaux et les commissions scolaires.

L'Office considère qu'un plan de transition devrait être élaboré pour chaque jeune handicapé qui le requiert afin de favoriser la continuité des services et assurer un passage harmonieux de l'école vers la vie active. Pour les jeunes handicapés qui se dirigent dans un parcours vers l'emploi, le plan de transition devrait orienter, en amont, les efforts des partenaires des réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la préparation pour intégrer le marché du travail. Par conséquent, certains jeunes devraient y accéder, avec ou sans subvention, dès la fin de leur scolarisation s'ils ont été bien préparés et soutenus par les intervenants.

Par ailleurs, pour les jeunes qui se dirigent vers un parcours d'activités communautaires, la planification de la TEVA doit permettre de préciser les

services et les activités qui seront offerts au jeune par le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que celles qui seront disponibles dans le réseau de l'éducation et dans celui des loisirs et cela afin d'éviter une rupture de services.

4. Renforcer la contribution du MESS pour soutenir les personnes handicapées dans le parcours vers l'emploi

La Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (ci-après, la Stratégie) vise à assurer aux personnes handicapées l'égalité en emploi et à augmenter leur participation au marché du travail. Le bilan 2008-2013 de la Stratégie a été rendu public récemment et il fait état des efforts consentis au cours de la première phase de mise en œuvre de la Stratégie et des gains obtenus.

Le bilan de la Stratégie confirme une augmentation notable de la participation des personnes handicapées aux services publics d'emplois. Le MESS dispose d'un éventail de moyens pour favoriser le développement de l'employabilité et l'intégration en emploi des personnes handicapées.

L'Office considère que la contribution du MESS dans le parcours vers l'emploi pour les personnes handicapées doit être renforcée, et propose quelques pistes de réflexion à cet égard.

4.1 Renforcer le rôle des services spécialisés de main-d'œuvre pour améliorer l'accompagnement offert aux personnes handicapées et aux employeurs et mettre à profit leur expertise

Les services spécialisés de main-d'œuvre jouent un rôle essentiel auprès des personnes handicapées qui veulent accéder au marché du travail. Ils assument

l'évaluation des besoins de la personne en regard de l'intégration au travail, offrent des services pour faciliter l'orientation professionnelle et proposent des mesures adaptées de développement de l'employabilité, d'intégration et de maintien en emploi.

L'Office considère que le rôle d'accompagnement exercé par les SSMO auprès des personnes handicapées et des employeurs gagne à être renforcé en élargissant leur mandat afin qu'ils puissent accompagner des personnes qui sont un peu plus éloignées du marché du travail et qui, avec le soutien requis, pourraient accéder au marché du travail.

4.2 Utiliser davantage le programme PAAS-Action pour assurer le développement de l'employabilité

L'objectif général du programme PAAS-Action est de permettre à des personnes éloignées du marché du travail de progresser suffisamment au plan socioprofessionnel pour qu'elles puissent participer à une mesure d'aide à l'emploi. Cet objectif général correspond au profil de besoins de plusieurs personnes handicapées qui désirent développer leurs compétences en vue d'obtenir un emploi et qui sont inscrites dans un parcours vers l'emploi. Ces personnes nécessitent des services additionnels à la fin de la scolarisation pour poursuivre le développement de leurs capacités reliées à l'emploi.

Le programme PAAS-Action est utilisé avec succès dans le modèle d'organisation de services décrit dans la section précédente où le développement des compétences des personnes handicapées est assuré par un organisme communautaire avec la collaboration ponctuelle du CRDITED. Le programme PAAS-Action offre une bonification du revenu de la personne tout en encadrant, dans un plan d'intervention, les services requis pour soutenir le développement de ses compétences professionnelles et sociales. Ce

programme offre également une contribution financière à l'organisme communautaire qui encadre le cheminement de la personne.

Il est proposé que le MESS et le MSSS explorent conjointement, en collaboration avec l'Office et leurs autres partenaires, les modalités pour assurer la disponibilité du programme PAAS-Action et pour préciser la contribution des centres de réadaptation et des organismes communautaires pour soutenir la personne dans son cheminement. Ces modalités doivent permettre aux personnes handicapées qui terminent leur scolarisation et qui le désirent de s'engager dans un parcours vers l'emploi selon les objectifs et moyens inscrits formellement dans leur plan de transition.

4.3 Recourir aux entreprises adaptées et aux entreprises d'insertion pour consolider le développement de l'employabilité

Le MESS est aussi responsable du programme de subvention aux entreprises adaptées. Ce programme vise les deux objectifs suivants :

- « Créer des emplois de qualité adaptés aux besoins des personnes handicapées qui, bien qu'elles puissent être productives, ont des incapacités importantes qui les empêchent d'être compétitives dans un milieu standard de travail;
- Favoriser le développement de l'employabilité des personnes handicapées afin, ultimement, d'amener celles qui le peuvent et le veulent à occuper un emploi à long terme dans une entreprise standard, ou un emploi non subventionné dans une entreprise adaptée »

L'Office propose que l'on accentue le rôle des entreprises adaptées pour le développement de l'employabilité des personnes handicapées et pour favoriser leur intégration au marché du travail standard ou adapté. Des efforts additionnels

pourraient être consentis afin d'accueillir des jeunes handicapés à la fin de leur scolarisation dans une optique de développement de l'employabilité. Ainsi, après un « stage » d'une durée prédéterminée dans un poste de travail adapté, la personne handicapée pourrait, une fois les apprentissages complétés, accéder au statut de travailleur en entreprise régulière ou en entreprise adaptée après une évaluation de ses capacités de travail par le service spécialisé de main-d'œuvre. Des cibles devraient être fixées par le MESS et incluses dans les conventions avec chacune des entreprises adaptées afin d'assurer le suivi de cet objectif.

Par ailleurs, certaines personnes handicapées qui veulent développer leur employabilité pourraient ne pas avoir accès à des postes ou des stages en entreprise adaptée puisque la répartition des postes subventionnés en entreprise adaptée n'est pas proportionnelle à la population de chaque région. Les entreprises d'insertion pourraient alors être mises à contribution.

Emploi-Québec les décrit comme suit : « Les entreprises d'insertion sont un volet de la mesure *Projet de préparation à l'emploi* d'Emploi-Québec qui s'adresse à toute personne qui éprouve des difficultés socioprofessionnelles importantes les empêchant de réaliser une intégration au marché du travail à court et moyen terme. Les entreprises d'insertion visent à favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes exclues de l'activité sociale et économique. Elles jouent le rôle de passerelle vers l'emploi, la formation ou d'autres alternatives en utilisant une approche d'insertion par une activité productive. Dans le cadre de son parcours en entreprise d'insertion, la personne est salariée et bénéficie d'un encadrement soutenu et d'une intervention en approche globale visant tant le développement de compétences et connaissances professionnelles que l'amélioration de ses comportements et attitudes. »⁷

⁷ MESS, Guide des mesures et services d'Emploi Québec

Ainsi, il serait pertinent d'explorer la possibilité de recourir aussi aux entreprises d'insertion subventionnées par le MESS afin d'élargir le bassin de postes ou de stages disponibles dans l'ensemble du Québec pour assurer le développement de l'employabilité à la fin de la scolarisation.

5. Clarifier l'offre de services du MELS et de son réseau de l'Éducation des adultes

L'Office considère que le MELS devrait préciser les balises de sa contribution par la mise en place de programmes de formation adaptés aux besoins des personnes handicapées afin de permettre le développement de leurs compétences dans les parcours vers l'emploi et les activités communautaires.

Les programmes de l'éducation des adultes permettent à des personnes handicapées d'acquérir de nouvelles compétences académiques ainsi que des compétences reliées à l'emploi (programme de formation générale des adultes et programmes de formation professionnelle). Ils permettent aussi de favoriser le maintien des acquis et le développement de l'autonomie (programme de formation à l'intégration sociale). Le bilan de la Stratégie nationale pour l'emploi décrit des initiatives de collaboration entre des commissions scolaires et d'autres partenaires pour la mise en place de formations adaptées dans des secteurs offrant de bonnes perspectives d'emploi. Par exemple, des formations adaptées d'aide-cuisinier et de commis d'épicerie ont été offertes au cours des dernières années dans quelques régions. Elles permettent à des personnes handicapées de développer leurs compétences dans des secteurs où il y a des besoins de main-d'œuvre et d'obtenir un emploi, pour une majorité d'entre elles. Ces formations sont le fruit de la collaboration des commissions scolaires, des services spécialisés de main-d'œuvre et d'Emploi-Québec. D'autres initiatives ont été observées. Elles s'adressent davantage aux personnes participant au parcours vers la participation sociale. Ces initiatives permettent à des personnes ayant des incapacités plus importantes de participer à des activités éducatives

pour développer ou maintenir leur autonomie dans le cadre du programme de formation à l'intégration sociale.

6. Encourager le partage de l'expertise entre les réseaux

Une mise en commun des expertises en évaluation des capacités de travail des personnes handicapées ainsi qu'en intervention pour soutenir le développement des compétences liées à l'employabilité est souhaitable. Pour soutenir efficacement une personne handicapée désirant accéder au marché du travail, il est essentiel de bien connaître la personne, ses capacités et incapacités, les moyens d'y pallier et de réduire les obstacles dans le milieu de travail. Il est aussi nécessaire de bien connaître les exigences de l'employeur, celles du marché du travail et les compétences recherchées afin de permettre aux personnes de développer suffisamment leur potentiel pour augmenter les possibilités d'intégrer un emploi. Les intervenants des centres de réadaptation, des centres locaux d'emploi et des services spécialisés de main-d'œuvre, entre autres, devraient accentuer leur collaboration et partager leur expertise.

Ce partage d'expertise pourrait aussi prendre forme dans des projets d'expérimentation pour développer de nouveaux modèles (par exemple, en réponse aux besoins des jeunes adultes ayant un TED), dans des expériences de collaboration locale et régionale pour soutenir la formation et l'intégration au travail. L'Office rappelle qu'il peut soutenir des projets d'expérimentation ou des initiatives novatrices dans le cadre de son programme de subvention à l'expérimentation.

Par ailleurs, la recherche et l'innovation doivent être encouragées afin de stimuler le développement de nouveaux modèles de services qui répondent mieux aux besoins variés des personnes. À titre d'exemple, l'utilisation des

nouvelles technologies de l'information permet d'offrir un éventail imposant d'outils facilitant l'apprentissage de tâches en milieu de travail. La Chaire de recherche sur les technologies de l'UQTR a expérimenté et développé plusieurs technologies de soutien à l'intervention, dont un certain nombre d'applications d'assistants à la réalisation des tâches. Ces applications peuvent être utilisées par des personnes handicapées, incidemment, pour illustrer à l'aide d'images ou de vidéos, une séquence de tâches à effectuer en milieu de travail. Le domaine des technologies de soutien à l'intervention recèle de nombreuses possibilités pour contribuer au développement de l'autonomie et à l'intégration en emploi.

7. Planifier des mesures pour assurer la qualité des services

Le transfert de certaines responsabilités vers les organismes communautaires soulève l'enjeu de la qualité des services. Tout en respectant l'autonomie de chaque organisation, il importe de préciser qui est imputable de la qualité des services à la personne.

Assurer la qualité des services est une préoccupation essentielle partagée par l'ensemble des partenaires, ainsi que par les personnes handicapées et leurs proches. Il existe des mécanismes pour évaluer la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux. La mesure de la satisfaction de la clientèle et les mécanismes de plainte sont des moyens permettant d'évaluer la qualité des services et par la suite, d'identifier et mettre en œuvre des actions visant l'amélioration de la qualité.

Le réseau de la santé et des services sociaux doit rester garant de la qualité et s'entendre avec ses partenaires, notamment les organismes communautaires sur les mécanismes de reddition de comptes et d'évaluation de la qualité des

services. Ces modalités peuvent être précisées au sein des ententes formelles de collaboration.

Par ailleurs, la qualité des services s'appuie d'abord sur les compétences des intervenants. Ainsi, il faut miser sur la formation initiale de ces intervenants ainsi que sur une formation continue pour laquelle la collaboration des centres de réadaptation est essentielle afin de favoriser la mise à jour des connaissances cliniques, des habiletés et des attitudes requises pour une intervention de qualité.

De plus, des interventions spécialisées pour répondre aux besoins complexes de certaines personnes handicapées, notamment celles qui ont des troubles graves de comportement ou des incapacités multiples, doivent aussi être disponibles. Le soutien clinique des centres de réadaptation est requis afin de collaborer aux interventions ou prendre en charge, pour une période déterminée, la personne dans un processus intensif de réadaptation.

CONCLUSION

Par cet avis sur l'organisation des services de développement de l'employabilité et d'activités communautaires, l'Office soumet sa réflexion pour contribuer à l'amélioration de l'offre de services. Après leur scolarisation, toutes les personnes handicapées devraient avoir accès, sans rupture, aux services de soutien requis afin qu'elles puissent intégrer le marché du travail, poursuivre le développement de leurs compétences en vue d'accéder à un emploi régulier ou adapté dans un délai déterminé, ou encore participer à des activités variées leur permettant de maintenir leurs acquis et poursuivre le développement de leur autonomie.

Pour y arriver, des actions essentielles doivent être menées. D'abord, le MSSS doit définir plus précisément son offre de services afin de soutenir les personnes handicapées dans leur cheminement. Parallèlement, les partenaires gouvernementaux qui sont interpelés doivent examiner attentivement leur propre contribution et la bonifier. Afin d'adopter une vision globale des services requis dans les années futures pour qu'ils deviennent réellement intégrés et continus, un autre défi de taille se pose : celui de la nécessaire complémentarité des acteurs gouvernementaux et communautaires qui se partagent des responsabilités. La concertation intersectorielle est incontournable afin d'adopter des stratégies porteuses pour que ces personnes et leurs familles puissent accroître leur participation sociale dans une société inclusive, solidaire et plus équitable.

BIBLIOGRAPHIE

- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2013). *Bilan 2008-2013: Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 42 p.
- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008). *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 47 p.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2008). *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience. Afin de mieux faire ensemble*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 44 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2013). *Activités socioprofessionnelles et activités communautaires pour les personnes handicapées de 21 ans et plus. Rapport de l'Office des personnes handicapées du Québec déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux* Drummondville, 29 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2013). *Activités socioprofessionnelles et activités de jour pour les 21 ans et plus : État de situation préliminaire*, Québec, Direction de l'intervention collective de l'Est, L'Office, 8 p.
- Projet de loi n° 25, Loi modifiant la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (2003, chapitre 21), G.O.Q. partie II du 28 janvier 2004, n° 4, p. 799
- Projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (2005, chapitre 32), G.O.Q. partie II du 9 janvier 2006, n° 1, p. 5
- PROTECTEUR DU CITOYEN (2012). *Rapport spécial du protecteur du citoyen. Les services aux jeunes et aux adultes présentant un trouble envahissant du développement : de l'engagement gouvernemental à la réalité*, Québec, Protecteur du citoyen, 144 p.

*Office des personnes
handicapées*

Québec 