



# Plan d'action à l'égard des personnes handicapées **2013-2014**

© Gouvernement du Québec  
Centre de services partagés du Québec, DGSC-1110-25

ISBN 978-2-550-68053-6 (PDF)  
ISSN 1923-5534 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013  
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

## Table des matières

Mot du président-directeur général

1. Avant-propos .....	2
2. Présentation du Centre de services partagés du Québec .....	2
La mission .....	2
L'effectif .....	3
La clientèle .....	3
Les domaines d'activité.....	3
L'emplacement et les principales caractéristiques physiques.....	4
3. Responsabilités du Centre .....	4
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.....	4
La politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées .....	4
Autres responsabilités pour le Centre .....	4
Bilan du plan d'action 2012-2013.....	5
Plan d'action 2013-2014.....	14
Adoption et diffusion du plan d'action.....	18
Pour nous joindre .....	18

## **MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Je suis fier de vous présenter le cinquième Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Centre de services partagés du Québec. Celui-ci rend compte des actions menées par le Centre afin de répondre à ses engagements tout en s'appuyant sur la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

Le plan d'action comporte les mesures qu'entend prendre le Centre afin de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Il fait également état des résultats obtenus quant aux mesures d'amélioration prévues pour l'exercice précédent.

Le Centre renouvelle ainsi son engagement, envers les personnes handicapées, d'offrir un environnement permettant d'accroître l'accessibilité de ses services.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont travaillé à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce plan d'action, et les assure de mon engagement à cet égard.

Jean-Marie Lévesque

Québec, juin 2013

# AVANT-PROPOS

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées<sup>1i</sup> en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1), sanctionnée le 17 décembre 2004, chaque ministère ou organisme gouvernemental doit adopter, sur une base annuelle, un plan d'action destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, la Loi spécifie que le plan d'action doit préciser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et déterminer les mesures qui seront prises dans la prochaine année afin d'y remédier. Le plan doit en outre être rendu public.

À cet effet, le Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) produit son plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'année financière 2013-2014, soit du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014, et le rend accessible dans ses sites Web et intranet. Le plan a également fait l'objet d'un dépôt officiel à l'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office).

## PRÉSENTATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

### La mission

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles les biens et les services administratifs dont les organismes publics ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux ministères et organismes gouvernementaux tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et des conséquences économiques régionales de son action. Le Centre privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

Dans le cadre de missions gouvernementales, le Centre a également pour mandat de fournir des services aériens, notamment pour le transport sanitaire urgent et programmé, la lutte contre les incendies de forêt et la surveillance du territoire, et un service de nolisement d'aéronefs pour le déplacement des équipes ministérielles. En outre, il peut fournir des services relatifs à la certification, à la formation et à l'entraînement de pilotes d'aéronef.

---

1. Une personne handicapée est une « personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». (Source : Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale [c. 1, art. 1 g]).

## L'effectif

Au 31 mars 2012, le Centre comptait 1 943 ETC (équivalents temps complet) autorisés. Au 31 mars 2013, il en employait 2078.

Représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier			
Au 31 mars 2012		Au 31 mars 2013	
Réguliers	Pourcentage	Réguliers	Pourcentage
34	1,7	31	1,7

## La clientèle

Le Centre peut fournir ses services dans toutes les régions du Québec aux :

- ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
- établissements du réseau de l'éducation;
- municipalités;
- sociétés d'État.

Le Centre offre également quelques produits et services aux citoyens, notamment par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux et des Publications du Québec.

## Les domaines d'activité

Les services du Centre s'articulent autour des domaines d'activité suivants :

- Acquisitions;
- Moyens de communication;
- Ressources humaines;
- Ressources informationnelles;
- Ressources matérielles;
- Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR);
- Services aériens spécialisés.

## **L'emplacement et les principales caractéristiques physiques**

Les bureaux du Centre sont situés dans 38 lieux sur le territoire québécois; des bureaux régionaux sont établis dans 11 municipalités du Québec, soit Gatineau, Longueuil, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Saint-Léonard, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières. Depuis juillet 2011, le Centre a ajouté à ses emplacements les immeubles occupés par le Service aérien gouvernemental (SAG), situés à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec et à l'Aéroport de Saint-Hubert. Ceux-ci comprennent un édifice administratif ainsi que deux hangars destinés à l'entretien des aéronefs.

Les immeubles occupés par le Centre sont principalement propriété du gouvernement du Québec et sont gérés par la Société immobilière du Québec (SIQ). Quelques immeubles ou parties d'immeubles sont en location.

Afin de définir les principales caractéristiques physiques des locaux occupés par le Centre, des visites sur place sont requises en complément des analyses réalisées par la SIQ. À cet égard, celle-ci rend accessible un rapport basé sur divers travaux d'analyse effectués sur les lieux dont elle est propriétaire. Ce document indique les emplacements où des travaux seront réalisés par la SIQ en vue de faciliter l'accès physique aux personnes handicapées.

## **RESPONSABILITÉS DU CENTRE EN VERTU DE LA LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE**

### **Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées**

Le présent document inclut le bilan 2012-2013 ainsi que le plan d'action 2013-2014 du Centre produit en application de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cet article précise que chaque ministère et organisme public employant au moins 50 personnes doit adopter un plan d'action à cet égard, qui doit être produit et rendu public annuellement.

### **La politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

L'article 26.5 de la Loi indique que le gouvernement doit établir une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. Cette politique a été adoptée en décembre 2006.

### **Autres responsabilités pour le Centre**

L'article 61.4 de la Loi spécifie que les ministères et les organismes publics doivent procéder à la nomination d'un coordonnateur des services aux personnes handicapées au sein de leur organisation respective. Depuis 2008-2009, en vertu de cet article, le Centre a désigné une personne pour exercer cette fonction.

## BILAN DU PLAN D'ACTION 2012-2013

Dans son plan d'action 2012-2013, le Centre a prévu certaines mesures d'amélioration que les tableaux suivants présentent en parallèle avec les résultats atteints.

Plan d'action 2012-2013			Bilan 2012-2013 : résultats atteints
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
<b>Accessibilité physique</b>			
1. Inventaire exhaustif des locaux du Centre	Prendre en considération les travaux de planification de la SIQ à l'égard des projets d'accessibilité universelle dans certains immeubles en propriété ou en location occupés par le Centre.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>La SIQ a transmis au Centre la liste des projets qui seront réalisés dans le contexte de l'amélioration de l'accessibilité universelle pour certains immeubles occupés par ses employés. Cette planification couvre la période 2012-2013.</li> </ul>
2. Accessibilité aux locaux du Centre	Appliquer dans la réalisation des projets d'aménagement les mesures visant la conception sans obstacle et l'accessibilité universelle, en fonction de leur faisabilité générale et des améliorations fonctionnelles qu'elles présentent.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deux toilettes pour personnes handicapées ont été installées dans les locaux du 350, rue Copenhague, à Québec, pour permettre aux personnes handicapées d'y avoir accès. De plus, toutes les entrées du secteur administratif ont été adaptées pour en faciliter l'accès universel.</li> <li>Au 875, Grande Allée Est, le trottoir de l'entrée du stationnement de la rue Wilfrid-Laurier a été corrigé pour permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite.</li> <li>La « Fiche des mesures prises à l'égard des personnes handicapées lors de la réalisation de projets d'aménagement » est utilisée par les employés de la Direction de la gestion immobilière du Centre, qui y inscrivent les mesures prises à l'égard des personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité. Toutes les mesures existantes y sont répertoriées afin de faciliter le suivi lorsqu'un besoin relatif à la mobilité est déterminé.</li> </ul>
<b>Autres réalisations</b>			
Le secteur responsable de la prévention, de la santé et de la sécurité au travail du Centre a traité des demandes relatives à l'ajustement de postes de travail.		Proposer des outils spécialisés et des postes de travail adaptés aux limitations, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>un téléphone spécial pour les personnes ayant des limitations auditives;</li> <li>une souris antitremblements;</li> <li>des écrans plus grands et avec une meilleure résolution.</li> </ul>	





Plan d'action 2012-2013			Bilan 2012-2013 : résultats atteints
Plan d'action 2012-2013			Bilan 2012-2013 : résultats atteints
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
<b>Accessibilité aux documents</b>			
1. Accès au site Web du Centre par les personnes handicapées	Poursuivre l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un comité pour la gestion des standards relatifs à l'accessibilité pour les sites Web du Centre a été mis sur pied.</li> <li>• Une page modèle « Accessibilité » a été réalisée et diffusée aux responsables des sites Web.</li> <li>• Un site extranet permettant de communiquer avec la clientèle du « Bureau électronique » et répondant aux normes relatives à l'accessibilité a été mis en ligne.</li> <li>• Le Portail gouvernemental des affaires municipales et régionales (PGAMR) a été réalisé pour le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.</li> </ul>

Plan d'action 2012-2013		Bilan 2012-2013 : résultats atteints	
	Améliorer les sites existants en procédant notamment à une mise à niveau progressive.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les normes relatives à l'accessibilité ont été présentées aux responsables des sites Web de la Direction générale des services de communication (DGSC).</li> <li>• Le site Web de la Direction de la gestion et de la disposition des biens (DGDB) a été mis en ligne à la mi-janvier 2011. Par la suite, plusieurs actions ont été prises et des travaux ont été effectués pour rendre le site accessible et conforme aux normes.</li> <li>• Les sites Internet et intranet, conçus par le Centre de compétences Web pour le Centre de services partagés du Québec, répondent aux normes relatives à l'accessibilité.</li> <li>• Un comité d'arrimage de l'accessibilité a été mis en place à la Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR). Il a mené à une vérification du portail SAGIR et a élaboré un plan d'action pour se conformer aux standards relatifs à l'accessibilité Web pour les sites (SGQR1 008-02 et SGQRI 008-03).</li> <li>• Les activités entreprises par la DGSAGIR au cours de l'année 2012-2013 à la suite des résultats de la vérification du portail SAGIR : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identification des travaux à effectuer sur le portail. Les ajustements au portail SAGIR selon les dispositions des standards relatifs à l'accessibilité Web sont prévus en juin 2013;</li> <li>○ Analyse des répercussions sur l'organisation du travail;</li> <li>○ Détermination des nouveaux outils requis;</li> <li>○ Ajout d'un hyperlien sur l'accessibilité Web à chacune des pages d'accueil du progiciel de gestion intégrée (PGI) d'Oracle, du Oracle Discoverer, du Service Center et du système REL;</li> <li>○ Ajout du lien « Accessibilité » sur les pages d'accueil des sites intranet et extranet touchés par les normes;</li> <li>○ Ajout du lien « Accessibilité » sur les pages d'accueil des sites Internet touchés (REL et REEL);</li> <li>○ Formation sur les standards destinés aux développeurs du PGI, du portail et des autres applications Web.</li> </ul> </li> </ul>

Plan d'action 2012-2013			Bilan 2012-2013 : résultats atteints
2. Accès au site Web du Centre de leadership et de développement des compétences pour les personnes handicapées	Définir les améliorations à apporter au site Web du Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC) en fonction du standard relatif à l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01), et les apporter.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des travaux concernant l'amélioration de l'accessibilité du site Web du CLDC sont réalisés en continu en fonction des normes relatives à l'accessibilité Web (exemples : modification de la présentation des contenus, mise à jour des couleurs, ajout d'infobulles, etc.).</li> </ul>

Plan d'action 2012-2013			Bilan 2012-2013 : résultats atteints
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
<b>Accessibilité à l'emploi</b>			
1. Représentation des personnes handicapées, au Centre, qui soit à l'image de la société québécoise	Poursuivre les efforts nécessaires afin de maintenir au Centre le taux de représentativité des personnes handicapées.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Centre a contribué à augmenter la présence de membres des groupes cibles visés par l'accès à l'égalité au sein de son effectif. La cible de 25 % d'embauche de personnes membres de groupes cibles dans des emplois réguliers (y compris les personnes handicapées) a été atteinte.</li> <li>La représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier est de 1,7 %. Ce pourcentage est le même qu'en 2011-2012.</li> </ul>
2. Possibilité d'accéder à des programmes d'employabilité pouvant mener à l'obtention d'un emploi	Maintenir les efforts de promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chaque gestionnaire désirant offrir des stages en emploi est informé par son conseiller en gestion des ressources humaines des options qui s'offrent à lui, notamment la possibilité d'embaucher une personne handicapée dans le cadre du PDEIPH.</li> <li>Un projet d'emploi à la Direction de l'attraction, du recrutement et de la mobilité a été proposé et retenu dans le cadre du PDEIPH pour l'exercice 2012-2013. Il est en cours de réalisation depuis novembre 2012.</li> </ul>

Plan d'action 2012-2013			Bilan 2012-2013 : résultats atteints
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
<b>Mesures relevant de la mission du Centre</b>			
1. Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Poursuivre la collaboration amorcée en 2008-2009 avec les partenaires concernés afin d'élaborer une stratégie pour la mise en œuvre de la politique.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Direction générale des services de communication (DGSC) a procédé à une sélection de firmes en conception graphique en vue de la création de divers documents accessibles pour les personnes handicapées au bénéfice de la clientèle du Centre. Ces firmes doivent être en mesure de respecter les nouveaux standards sur l'accessibilité d'un document téléchargeable.</li> </ul>
2. Formation sur les normes relatives à l'accessibilité Web pour les ministères et organismes gouvernementaux	Terminer la conception de la formation sur les normes relatives à l'accessibilité d'un site Web et diffuser cette formation.	2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>La formation sur l'accessibilité Web a été finalisée réalisée en collaboration avec la Coopérative Accessibilité Web.</li> <li>En cours d'année, l'offre de formation a été révisée et réduite à 7 ateliers afin de mieux répondre aux besoins des ministères et organismes gouvernementaux.</li> <li>Au total, le Centre de leadership et de développement des compétences a diffusé : <ul style="list-style-type: none"> <li>9 sessions publiques pour 113 participants;</li> <li>28 sessions privées pour 372 participants (13 organisations).</li> </ul> </li> </ul>
3. Possibilité pour les utilisateurs de reconnaître plus facilement les établissements d'hébergement accessibles aux personnes handicapées	Modifier le Répertoire des tarifs préférentiels hôteliers de façon à indiquer par le logo  indiquant les établissements accessibles aux personnes handicapées.	2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des travaux ont débuté afin d'apporter les modifications nécessaires au Portail d'approvisionnement.</li> <li>L'analyse est terminée et le logo  indiquant les établissements accessibles aux personnes handicapées, sera visible au premier trimestre de l'année financière 2013-2014.</li> </ul>
	Inscrire dans les renseignements sur les établissements concernés le degré d'accessibilité aux personnes handicapées (mobilité réduite, surdité, etc.).		

<p>4. Connaissance des biens inclusifs offerts par la Direction générale des acquisitions dans ses regroupements, c'est-à-dire les biens accessibles à tous et pouvant être utilisés par tous</p>	<p>Transmettre à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) une liste des différents biens faisant partie des regroupements de la Direction générale des acquisitions afin qu'il indique au Centre quels sont les produits inclusifs.</p>	<p>2012-2013</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une liste des biens a été envoyée à l'OPHQ le 6 juin 2011.</li> <li>• L'OPHQ est à produire cette liste. Des échanges ont lieu entre la Centre et l'OPHQ pour déterminer les produits et convenir de la formulation des critères dans les appels d'offres. L'OPHQ analyse le tout afin de pouvoir se tourner vers des normes précises au lieu d'être vague. (Par exemple, demander du papier qui ne reflète pas la lumière est trop vague, il faut une norme plus précise.)</li> </ul>
<p>5. Adaptation des moyens d'évaluation pour les personnes handicapées à l'occasion de la tenue de concours de recrutement et de promotion</p>	<p>Poursuivre la collaboration avec des experts du milieu médical ou d'un domaine spécialisé pour les personnes handicapées (Service externe de main-d'œuvre [SEMO], regroupement des personnes sourdes, etc.), pour discuter de cas nécessitant une adaptation des moyens d'évaluation.</p>	<p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En matière d'adaptation des moyens d'évaluation, des démarches ont été entreprises auprès de divers intervenants pour lesquels des précisions étaient nécessaires afin de bien comprendre la problématique vécue par la personne handicapée et ses besoins en vue de réaliser l'adaptation requise.</li> <li>• Le Centre encourage l'intégration des personnes handicapées notamment par l'adaptation des moyens d'évaluation en vue de la création de réserves de candidatures de même qu'à l'occasion de concours de recrutement et de promotion. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012, 568 adaptations ont été effectuées.</li> <li>• Pour les opérations de recrutement tenues par le Centre dans plusieurs régions administratives du Québec, 453 candidats ont bénéficié d'adaptations.</li> <li>• Au moment de leur inscription, les candidats peuvent signifier tout besoin d'adaptation pour les séances d'examen. Pour chacune de ces demandes, une relation personnalisée est établie avec la personne concernée et les démarches nécessaires sont effectuées pour s'assurer que les adaptations requises sont apportées.</li> </ul>
	<p>Continuer à communiquer avec chacune des personnes candidates pour chaque demande d'adaptation et procéder aux adaptations nécessaires.</p>	<p>En continu</p>	

Autres réalisations	
Diverses formations ont été mises en place pour permettre aux employés du Centre d'être en mesure de faciliter l'accessibilité des différents services offerts.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Direction des moyens d'évaluation et de la mobilité a diffusé la formation portant sur l'adaptation des conditions d'administration des examens écrits (module 10 du Programme de formation sur la tenue de concours et les moyens d'évaluation). Deux sessions de formation, auxquelles ont participé 29 personnes, ont été données en 2012-2013.</li> <li>• Au cours de l'année 2012-2013, des formations sur l'accessibilité ont été diffusées aux rédacteurs de documents téléchargeables, de même qu'à plusieurs développeurs Web (37 formations pour 485 participants).</li> </ul>
La Direction de l'évaluation et de la mobilité (DEM) a mis en place des indicateurs de suivi du processus d'adaptation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin d'optimiser les façons de faire et améliorer les délais de traitement des demandes d'adaptation, des modifications ont été apportées aux fichiers électroniques permettant au personnel concerné de suivre l'évolution des dossiers.</li> </ul>

### Bilan 2012-2013 : autres considérations

<p>Selon la Politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, les ministères et les organismes publics doivent rendre compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;</li> <li>• des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2012-2013, le Centre a reçu trois plaintes de personnes handicapées relativement à l'accès aux documents et aux services qu'il offre au public.</li> </ul>
<p>La Semaine québécoise des personnes handicapées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2012-2013, le Centre a participé activement à la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroulait du 1<sup>er</sup> au 7 juin 2012. Un communiqué du président-directeur général transmis par courriel et publié dans l'intranet a lancé la Semaine québécoise des personnes handicapées et, chaque jour durant cette période, une capsule d'information visant à sensibiliser le personnel était publiée dans l'intranet. Ces capsules étaient accompagnées de jeux tels qu'une grille de mots entrecroisés et un jeu-questionnaire. Une entrevue a également été réalisée avec une personne handicapée travaillant au Centre. Des affiches promotionnelles ont en outre été placées dans les bureaux du Centre pendant toute la durée de la Semaine.</li> </ul>



## PLAN D'ACTION 2013-2014


Le plan d'action 2013-2014 du Centre présente les mesures d'amélioration prévues afin d'assurer une meilleure intégration des personnes handicapées. Ces mesures permettront de réduire les obstacles existants qui nuisent à leur intégration. Il peut s'agir de poursuivre des travaux déjà amorcés, d'appliquer des mesures récurrentes ou de concevoir de nouveaux projets. La détermination des échéances dépend du type d'intervention ciblé.

Le plan d'action 20012-2013 de la Société immobilière du Québec (SIQ) à l'égard des personnes handicapées confirme son engagement à réduire les obstacles dans l'ensemble de ses activités et de ses interventions, de façon à assurer l'accès et l'utilisation de ses immeubles par les personnes handicapées et ainsi à favoriser leur participation à la vie de la collectivité.

Pour l'année 2013-2014, la SIQ donnera au Centre l'accès à son plan d'action pour les immeubles en location. C'est un plan semblable à celui qu'elle a réalisé pour ses immeubles en propriété. Les employés du Centre responsables des aménagements pourront consulter ce plan et coordonner leurs actions en conséquence.

Plan d'action 2013-2014					
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
<b>Accessibilité physique</b>					
1. Inventaire exhaustif des locaux du Centre	Prendre en considération les travaux de planification de la SIQ à l'égard des projets d'accessibilité universelle dans certains immeubles en propriété ou en location occupés par le Centre.	Difficulté pour les personnes handicapées liée à l'accessibilité physique des lieux de travail	<b>Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication (VPRMMC)</b>	Projets réalisés par la SIQ	<b>En continu</b>
2. Accessibilité aux locaux du Centre	Appliquer dans la réalisation des projets d'aménagement les mesures visant la conception sans obstacle et l'accessibilité universelle, en fonction de leur faisabilité générale et des améliorations fonctionnelles qu'elles présentent.	Difficulté pour les personnes handicapées liée à l'accessibilité physique des lieux de travail	<b>VPRMMC</b>	Nombres de mesures réalisées	<b>En continu</b>

3.	Connaissance des mesures prises pour faciliter la mobilité à l'intérieur et à l'extérieur des locaux du Centre	Procéder à l'implantation de nouvelles mesures à l'occasion de la réalisation de projets d'aménagement visant à faciliter la mobilité.	Difficulté pour les personnes handicapées liée à l'accessibilité physique des lieux de travail	<b>VPRMMC</b>	Nombre de mesures réalisées	<b>En continu</b>
<b>Accessibilité aux documents</b>						
1.	Accès au site Web du Centre pour les personnes handicapées	Poursuivre l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Difficulté pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'information contenue dans les différents sites Web du Centre	<b>VPRMMC et Vice-présidence aux solutions d'affaires (VPSA)</b>	Nombre de normes apportées	<b>En continu</b>
		Améliorer les sites existants en procédant notamment à une mise à niveau progressive.	Difficulté pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'information contenue dans les différents sites Web du Centre	<b>VPRMMC et VPSA</b>	Nombre de sites Web du Centre mis à jour	<b>En continu</b>
2.	Accès au site Web du Centre de leadership et de développement des compétences pour les personnes handicapées	Poursuivre l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Difficulté pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'information contenue dans le site Web du Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC)	<b>Vice-présidence aux ressources humaines (VPRH)</b>	Rendre accessibles les nouveaux contenus déposés sur le site web du CLDC	<b>En continu</b>
<b>Accessibilité à l'emploi</b>						
1.	Représentation des personnes handicapées, au Centre, qui soit à l'image de la société québécoise	Poursuivre les efforts nécessaires afin de maintenir au Centre le taux de représentativité des personnes handicapées.	Difficulté pour les personnes handicapées à accéder à l'emploi	<b>VPRH</b>	Taux de représentativité des personnes handicapées	<b>En continu</b>
2.	Possibilité d'accéder à des programmes d'employabilité pouvant mener à l'obtention d'un emploi	Maintenir les efforts de promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	Méconnaissance du PDEIPH de la part de certains ministères et organismes gouvernementaux et de personnes handicapées	<b>VPRH</b>	Mesure prise pour la promotion du PDEIPH	<b>En continu</b>
		Mettre en œuvre un projet d'emploi à la Direction de l'attraction, du recrutement et de la mobilité (DARM) dans le cadre du PDEIPH.	Difficulté pour les personnes handicapées à accéder à l'emploi	<b>VPRH</b>	Réalisation du projet d'emploi	<b>2013-2014</b>

Mesures relevant de la mission du Centre					
1. Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Poursuivre la collaboration amorcée en 2008-2009 avec les partenaires concernés pour la mise en œuvre de la politique.	Difficulté de mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	<b>CSPQ</b>	Activités de collaboration réalisées	<b>En continu</b>
2. Formation sur les normes relatives à l'accessibilité Web pour les ministères et organismes gouvernementaux	Améliorer le rapport qualité-prix des formations sur les normes relatives à l'accessibilité Web  Diffuser des formations sur les normes relatives à l'accessibilité Web.	Méconnaissances des normes relatives à l'accessibilité Web et de l'application de celles-ci.	<b>VPRH</b>	Nombre de sessions de formation	<b>En continu</b>
3. Possibilité pour les utilisateurs de reconnaître plus facilement les établissements d'hébergement accessibles aux personnes handicapées	Modifier le Répertoire des tarifs préférentiels hôteliers de façon à indiquer par le logo  les établissements accessibles aux personnes handicapées.	Difficulté pour les personnes handicapées à trouver les établissements d'hébergement accessibles	<b>VPRMMC</b>	Modification de la section « Tarifs préférentiels hôteliers » du Portail d'approvisionnement	<b>2013-2014</b>
	Inscrire dans les renseignements sur les établissements concernés le degré d'accessibilité aux personnes handicapées (mobilité réduite, surdité, etc.).	Difficulté pour les personnes handicapées à trouver les établissements d'hébergement accessibles	<b>VPRMMC</b>	Nombre d'établissements reconnus	<b>2013-2014</b>
4. Connaissance des biens inclusifs offerts par la Direction générale des acquisitions dans ses regroupements, c'est-à-dire les biens accessibles à tous et pouvant être utilisés par tous	Inclure les divers éléments soumis par les participants au groupe de discussion réuni en 2011-2012 dans le contexte de la production d'outils qui serviront à déterminer les biens et services inclusifs offerts par le CSPQ.	La réalité des personnes handicapées qui n'ont pas accès à des biens inclusifs dans leur milieu de travail	<b>VPRMMC</b>	Nombre de biens inclusifs disponibles sur le Portail d'approvisionnement	<b>2013-2014</b>

5.	Formation des responsables d'administration des examens pour les personnes handicapées dans le cadre des concours et des réserves de candidatures	Poursuivre la formation portant sur l'adaptation des conditions d'administration des examens écrits (module 10 du programme de formation sur la tenue de concours et les moyens d'évaluation).	Difficulté pour les responsables d'administration d'adapter leurs façons de faire lorsqu'il y a une séance d'examen pour une personne handicapée.	VPRH	Nombre de sessions de formation	En continu
6.	Adaptation des moyens d'évaluation pour les personnes handicapées à l'occasion de la tenue de concours de recrutement et de promotion	Poursuivre la collaboration avec des experts du milieu médical ou d'un domaine spécialisé pour les personnes handicapées (Service externe de main-d'œuvre [SEMO], regroupement des personnes sourdes, etc.), pour discuter de cas nécessitant une adaptation des moyens d'évaluation.	Difficulté à établir complètement l'adaptation nécessaire et de s'assurer que les adaptations proposées répondent adéquatement aux besoins des personnes handicapées	VPRH	Adaptations adéquates qui conviennent à chaque candidat	En continu
		Continuer à communiquer avec chacune des personnes candidates pour chaque demande d'adaptation et procéder aux adaptations nécessaires.	La difficulté à ce que les adaptations proposées répondent adéquatement aux besoins de chaque personne handicapée afin de pallier ses limitations au cours des examens de sélection.	VPRH	Nombre d'adaptations réalisées	En continu
		Élaboration et diffusion d'un guide à l'intention des ministères et des organismes gouvernementaux qui présentera la procédure à suivre dans le contexte des adaptations d'examen pour les personnes handicapées.	Les ministères et organismes gouvernementaux n'ont parfois pas connaissance du rôle de chacun des intervenants impliqués dans le processus d'adaptation des examens ou de leurs conditions d'administration afin de faciliter l'accès à l'emploi des personnes handicapées au sein de la fonction publique québécoise.	VPRH	Diffusion du guide	2013-2014

## ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014 a été approuvé par les autorités du Centre et est diffusé dans son site Web et son intranet. Il est également accessible en format HTML. Sur demande, on peut aussi s'en procurer une version papier ou numérique (format PDF).

## POUR NOUS JOINDRE

Pour de plus amples renseignements sur le présent plan d'action ou pour en obtenir un exemplaire :

**Centre de services partagés du Québec**  
**875, Grande Allée Est, 4<sup>e</sup> étage**  
**Québec (Québec) G1R 5W5**

**Téléphone :** 418 644-CSPQ (2777)  
**Sans frais :** 1 855 644-CSPQ (2777)  
**Télécopieur :** 418 644-0462

**Par courriel :** [cspq@cspq.gouv.qc.ca](mailto:cspq@cspq.gouv.qc.ca)

---

<sup>i</sup>Une personne handicapée est une « personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». (Source : Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale [c. 1, art. 1 g]).

