

LE CENTRE
DE SERVICES PARTAGÉS
DU QUÉBEC

**Plan d'action à l'égard
des personnes handicapées
2009-2010**

27 mars 2009



Québec 

Table des matières

INTRODUCTION	3
PRÉSENTATION DU CENTRE	4
LA MISSION	4
L'EFFECTIF	4
LA CLIENTÈLE	5
LES PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ	5
L'EMPLACEMENT ET LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES.....	5
LES 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	6
LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	6
LA POLITIQUE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	6
AUTRES IMPLICATIONS DU CENTRE EN VERTU DE LA LOI	7
LES MESURES PRISES PAR LE CENTRE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	7
L'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE.....	7
L'ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS	8
L'ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI.....	9
LE PLAN D'ACTION 2009-2010.....	10
L'ADOPTION ET LA DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	12
POUR NOUS JOINDRE.....	13

Introduction

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées 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 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 prévoit que le plan d'action doit préciser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, établir les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour y remédier et rendre le plan public.

À cet effet, le Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) produit et rend public son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, et ce, pour l'année financière 2009-2010.

Le plan d'action présente un portrait du Centre et fait état des efforts réalisés au cours des dernières années en vue de réduire les obstacles pour les personnes handicapées. Des mesures sont en outre proposées pour l'année 2009-2010 dans le but d'atténuer ces obstacles.

Par la réalisation des actions prévues au plan d'action, le Centre donne suite également aux orientations gouvernementales inscrites dans la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Ces orientations visent, rappelons-le, à mettre en place au sein de l'administration publique québécoise toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Par la publication de son plan d'action pour 2009-2010, et ce, dans le contexte de sa mission et en tenant compte de ses ressources, le Centre entend participer pleinement et activement à l'objectif d'intégration des personnes handicapées.

* Personne handicapée : toute 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, Chap.1, art.1 g)]

Présentation du Centre

La mission

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

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services administratifs aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins. De plus, le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

Le Centre peut offrir ses services à l'ensemble des ministères et organismes, aux établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation ainsi qu'aux municipalités, et ce, dans toutes les régions du Québec. L'adhésion des ministères et organismes aux services offerts se fait sur une base volontaire, à moins que le gouvernement n'en décide autrement. Le Centre offre également quelques produits et services aux citoyens, notamment par le biais de ses bureaux régionaux et des Publications du Québec.

L'effectif

Au 31 mars 2008, le Centre comptait 1 203 ETC (équivalent temps complet) autorisés, pour atteindre 1 945 ETC à la fin de février 2009. Certains regroupements, à l'origine de cette situation, ont permis d'augmenter significativement l'effectif du Centre.

Ainsi, en avril 2008, plus de 500 employés du Centre interministériel de services partagés (CISP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) ont joint les rangs du Centre afin de regrouper les ressources en technologies de l'information des deux organisations.

En juin 2008, le personnel en ressources humaines ainsi que celui en ressources matérielles du ministère des Services gouvernementaux (MSG) ont été intégrés au Centre.

Tout au cours de l'année, des employés affectés aux activités de gestion de la rémunération provenant de divers ministères et organismes, ont également joint les rangs du Centre.

La clientèle

Le Centre met à la disponibilité de sa clientèle citoyenne quelques produits et services, particulièrement par le biais des Publications du Québec et des concours de recrutement.

Pour ce qui est des ministères et organismes, constituant la majorité de ses utilisateurs, le Centre met à leur disposition l'ensemble de ses produits et services. Il propose également ses produits et services aux établissements des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation ainsi qu'aux municipalités, et ce, dans toutes les régions du Québec.

Les principaux secteurs d'activité

En mars 2008, l'offre de services du Centre s'articulait autour des domaines d'affaires suivants : ressources humaines, matérielles, financières, informationnelles et moyens de communication.

Ainsi, le Centre peut offrir une multitude de produits et services, allant du design graphique, en passant par les concours de recrutement, les acquisitions de biens et de services jusqu'aux produits informationnels.

Par ailleurs, le Centre dispose également de bureaux régionaux localisés dans neuf municipalités du Québec soit : Gatineau, Saguenay, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sept-Îles, Sherbrooke et Trois-Rivières. Il rend ainsi accessibles et disponibles en région des services de proximité en ressources humaines (RH) en matière de :

- développement des ressources humaines ;
- recrutement public et étudiant ;
- mobilité et redéploiement du personnel excédentaire.

L'emplacement et les principales caractéristiques physiques

Les bureaux du Centre sont répartis dans plusieurs lieux physiques. Afin de définir les principales caractéristiques de ces lieux physiques et d'être ainsi en mesure d'identifier les obstacles à l'accès aux personnes handicapées, le Centre a voulu en dresser un inventaire exhaustif. Un bref survol a permis de répertorier plus d'une trentaine de sites répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Ce nombre important de lieux physiques démontre l'ampleur du travail à accomplir pour la production d'un portrait exhaustif des obstacles à l'accès des personnes handicapées.

À cet effet, la Société immobilière du Québec (SIQ) a rendu public, pour l'année 2009-2010, un rapport émanant de divers travaux d'analyse effectués sur les sites dont elle est propriétaire. Ce document vient identifier les sites où des interventions seront réalisées en 2009-2010, afin d'en faciliter l'accès aux personnes handicapées.

Les 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 est produit en vertu 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 (ci-après la Loi), lequel prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action. Ce plan d'action doit être produit et rendu public annuellement.

Le Centre élabore donc son premier plan d'action annuel depuis l'adoption de la Loi. Ce dernier s'applique à l'année financière 2009-2010.

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

L'article 26.5 de la Loi prévoit que le gouvernement établit 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.

En vertu de cette politique, les ministères et les organismes publics doivent rendre compte dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées :

- du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public;
- des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

À cet égard, en 2008-2009, le Centre n'a reçu aucune plainte de personnes handicapées relativement à l'accès aux documents et aux services qu'il offre au public. Par ailleurs, rappelons que le Centre offre peu de services aux citoyens. Cette particularité fait en sorte que les demandes d'accès acheminées au Centre, provenant de personnes handicapées, concernent uniquement l'accès à l'emploi. Ces demandes ont nécessité des accommodements au niveau des moyens d'évaluation (Voir le chapitre *L'accessibilité à l'emploi*).

Par ailleurs, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère des Services gouvernementaux (MSG), Services Québec et le Centre ont été interpellés afin d'élaborer la stratégie de mise en œuvre de cette politique.

Une rencontre entre l'Office, le MSG et le Centre a eu lieu afin de préciser les attentes, les rôles et les responsabilités de chacun. Dans la mesure de ses moyens, le Centre compte collaborer à la mise en œuvre d'une telle stratégie.

Autres implications du Centre en vertu de la Loi

L'article 61.4 de la Loi prévoit que les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur organisation respective. En 2008-2009, conformément à la Loi, le Centre a désigné une coordonnatrice nommée en vertu de cet article.

En 2008-2009, le Centre a offert sa participation, à titre de collaborateur avec d'autres partenaires gouvernementaux, à la réalisation des engagements du plan global de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière : Pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

Les mesures prises par le Centre à l'égard des personnes handicapées

Bien que le Centre en soit à son premier plan d'action annuel pour l'intégration des personnes handicapées, il est important de mentionner que certaines améliorations aux lieux physiques ont été apportées ces dernières années à cet égard.

L'accessibilité physique

Pour l'instant, le Centre ne dispose pas d'un portrait exhaustif des composantes des locaux occupés par ses employés. Cependant, il détient quelques informations relatives à l'édifice abritant son siège social, soit celui du 875, Grande Allée Est (édifice H) situé sur la colline Parlementaire. Il est bon de rappeler qu'avant 1976, la réglementation en matière de construction ne prévoyait pas d'exigences sur l'accessibilité des bâtiments pour les personnes en chaise roulante. Par la suite, des exigences ont été introduites dans les codes de la construction pour favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées dans les nouveaux bâtiments.

D'une façon générale, les exigences relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les immeubles sous la gestion de la SIQ sont déterminées par le Code national du bâtiment du Canada ou le Code de construction du Québec. Ceux-ci s'appliquent à chaque immeuble en fonction de sa date de construction ou de la date de la dernière intervention réalisée.

Néanmoins, pour ce qui est de l'immeuble sur la colline Parlementaire, abritant le siège social, les aménagements suivants ont été réalisés :

- Les entrées et les sorties de l'édifice situé sur la colline Parlementaire, soit celles du 1225, place George-V et du 860, avenue Laurier sont aménagées en fonction des personnes à mobilité réduite (avec rampe d'accès et portes munies de mécanismes d'ouverture automatique électriques).

- Des dispositifs de retenue magnétiques ont été installés sur certaines portes intérieures de l'édifice situé sur la colline Parlementaire, afin de les maintenir ouvertes en permanence au bénéfice des personnes à mobilité réduite. Cette mesure permet notamment à ces personnes d'accéder librement à la cafétéria de l'édifice en utilisant l'un des ascenseurs de l'édifice J en provenance du corridor d'accès reliant les édifices H et J au niveau du 2^e étage.
- Des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées et des rampes d'accès ont été aménagés sur les trois niveaux de stationnement de l'édifice situé sur la colline Parlementaire. Des portes munies de mécanismes d'ouverture automatique électriques ont été installées pour permettre d'accéder à certains ascenseurs.
- Des cabinets adaptés pour les personnes à mobilité réduite ont été aménagés dans chacune des salles de toilette de l'édifice situé sur la colline Parlementaire.
- En outre, les touches des ascenseurs sont généralement accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- Lors de situations exigeant une évacuation urgente, des personnes (accompagnateurs) ont été désignées et formées pour aider les personnes handicapées à quitter les lieux.

Par ailleurs, le secteur responsable de la prévention de la santé et sécurité au travail de la Direction des ressources humaines du Centre a traité des demandes relatives à l'ajustement de postes de travail, telles que des :

- outils spécialisés, comme un téléphone spécifique pour les personnes ayant des limitations auditives (moins de sons aigus et de bruits de fond);
- écrans cathodiques plus grands et avec une plus grande résolution.

Le Centre a également entrepris des efforts auprès de ses employés ayant un handicap de mobilité réduite, afin de faciliter leur intégration dans le cadre de la promotion de l'activité physique. Par exemple, lors de la Journée nationale du sport et de l'activité physique, le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec et le Centre ont préparé des activités pour souligner l'événement. Une des activités prévues consistait à effectuer une marche avec podomètre (Podolympique). Certains aménagements furent apportés à cette activité, permettant ainsi, la participation de ces personnes.

L'accessibilité aux documents

En termes d'accessibilité de son site Web, le Centre s'applique à mettre en application les recommandations issues du standard Web Content Accessibility Guidelines élaboré par le World Wide Web Consortium (W3C). Celles-ci visent à rendre accessible le contenu d'un site dans les navigateurs vocaux, les lecteurs d'écrans et les plages brailles utilisées par les personnes handicapées.

Le Centre ne dispose pas, pour l'instant, d'inventaire exhaustif regroupant les documents pouvant être offerts au grand public. Cependant, quelques-uns de ces

documents (rapport annuel de gestion, déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, etc.) sont actuellement disponibles dans le site Web du Centre et accessibles en format PDF. Ce format n'étant pas toujours à la portée de toutes les personnes handicapées, le Centre peut fournir, sur demande, un équivalent en format HTML.

L'accessibilité à l'emploi

Les personnes des groupes cibles, incluant les personnes handicapées, sont référées de façon prioritaire, à partir des listes de déclaration d'aptitudes, lors de la dotation d'un emploi occasionnel ou permanent.

Le Centre favorise l'intégration et l'adaptation des moyens d'évaluation pour les personnes handicapées dans l'organisation des concours de recrutement. Dans cette optique, toutes les personnes candidates peuvent démontrer leurs compétences sans qu'elles soient limitées ou injustement restreintes en raison d'un handicap, tout en respectant les principes d'égalité des chances et d'équité dans leur évaluation. À ce titre, plus de 600 demandes ont nécessité des adaptations au niveau des moyens d'évaluation au cours des trois dernières années.

Depuis le printemps 2008, le Centre agit comme mandataire du programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des ministères et organismes qui en font la demande. Ce programme offre des stages rémunérés afin d'aider ces personnes à prendre de l'expérience en milieu de travail.

Chaque année, le Centre transmet à ses gestionnaires un communiqué les informant des spécificités du programme ainsi que les procédures à suivre pour effectuer une demande.

Le plan d'action 2009-2010

Afin d'assurer une meilleure intégration des personnes handicapées, le premier plan d'action du Centre (2009-2010), présente les mesures d'amélioration prévues afin de réduire les obstacles existants pour l'intégration des personnes handicapées. Il peut s'agir de poursuivre des travaux déjà amorcés, d'appliquer des mesures récurrentes ou d'entreprendre de nouveaux projets. La précision des échéances dépend du type d'intervention ciblé.

Le plan d'action 2009-2010 de la Société immobilière du Québec (SIQ) à l'égard des personnes handicapées prévoit des travaux en ce qui concerne la conception sans obstacle et l'accessibilité universelle dans ses édifices en propriété. Ainsi, la SIQ prévoit effectuer des travaux dans certains édifices où loge le Centre.

Quant aux interventions dans les immeubles en location, un rapport semblable à celui des immeubles en propriété sera accessible aux clientèles en 2009-2010.

Plan d'action 2009-2010		
Identification des besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance
Mesures internes au Centre		
Accessibilité physique aux locaux du Centre		
Inventaire exhaustif des locaux du Centre.	Prise en compte des travaux de planification de la SIQ, à l'égard des projets d'accessibilité universelle dans certains immeubles en propriété occupés par le Centre.	2009-2010
Accessibilité aux locaux du Centre.	Application dans la réalisation des projets d'aménagement, des mesures visant la conception sans obstacle et l'accessibilité universelle, en fonction de leur faisabilité générale et des améliorations fonctionnelles qu'elles présentent.	Mesure continue

Plan d'action 2009-2010		
Identification des besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance
Accessibilité physique aux locaux du Centre - Édifice colline Parlementaire		
Connaissance des mesures prises pour faciliter la mobilité à l'intérieur et à l'extérieur des locaux du Centre.	Diffusion auprès du personnel des mesures d'adaptation existantes et implantées à l'occasion des projets d'aménagement, pour faciliter la mobilité.	2009-2010 et mesure continue par la suite
Accessibilité aux documents du Centre		
Accès au site Web du Centre pour les personnes handicapées.	Le Centre appliquera dans son site Web en développement, les standards sur l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées.	Mesure à venir et continue par la suite
Accès aux documents sur le site Web du Centre.	<p>Dans le cadre des travaux du comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, un inventaire des documents sera produit afin d'identifier, sur le site Web du Centre, les documents à rendre accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>Rappel : Ce travail se réalisera dans le cadre de la mise en application du Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels.</p>	2009-2010
Accessibilité à l'emploi au Centre		
Représentation des personnes handicapées, au Centre, qui soit à l'image de la société québécoise.	Les efforts nécessaires se poursuivront afin de maintenir le taux de représentativité des personnes handicapées au Centre.	Mesure continue
Possibilité d'accéder à des stages pouvant mener à l'obtention d'un emploi.	Poursuivre les efforts de promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	Mesure continue

Plan d'action 2009-2010		
Identification des besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance
Mesures relevant de la mission du Centre		
Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</i>	Collaborer avec les partenaires concernés (OPHQ, MSG et Services Québec), à l'élaboration d'une stratégie pour mettre en œuvre la politique.	2009-2010
Intégration et adaptation des moyens d'évaluation pour les personnes handicapées lors de la tenue de concours de recrutement.	Bonifier la documentation disponible à l'interne afin de mettre à jour continuellement les façons de faire et les outils existants.	Mesure continue
	Communiquer avec chacune des personnes candidates pour chaque demande d'adaptation et procéder aux adaptations requises.	Mesure continue
	Réviser un module de formation portant sur l'administration des examens pour les personnes handicapées, dans le but de le diffuser au personnel des directions des ressources humaines.	2009-2010

L'adoption et la diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été approuvé par les autorités du Centre.

Il est possible de consulter le plan d'action dans le site Web et l'intranet du Centre. Sur demande, une version électronique peut être transmise sous forme PDF ou numérique. Une copie papier peut aussi être transmise sur demande.

Pour nous joindre

Pour de plus amples renseignements sur le plan d'action ou pour en obtenir une copie, bien vouloir communiquer avec le Centre à l'adresse suivante :

Centre de services partagés du Québec
Direction de la planification et des communications
875, Grande Allée Est, 4^e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5R8

Téléphone : 418 643-6401
Télécopieur : 418 528-2733
Courriel : renseignements@cspq.gouv.qc.ca