



**PLAN
D'ACTION**
À L'ÉGARD
DES PERSONNES
HANDICAPÉES

2018 - 2019

Table des matières

Mot du président-directeur général.....	3
Introduction	4
Présentation du Centre de services partagés du Québec	4
La mission	4
L'effectif	5
La clientèle	5
L'emplacement et les principales caractéristiques physiques	5
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
Autres exigences gouvernementales.....	7
a. Bilan des réalisations pour l'année 2017-2018 telles qu'elles ont été prévues dans le plan d'action pour la même année	8
b. Plan d'action déterminant les mesures prévues pour l'année 2018-2019.....	15
c. Suivi des engagements 2017-2018, prévus dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> : <i>pour un véritable exercice du droit à l'égalité</i>	22
Adoption et diffusion du plan d'action	23
Pour nous joindre	23

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 du Centre de services partagés du Québec (Centre). Ce plan d'action témoigne de la contribution de l'organisation à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Cet engagement se traduit par des objectifs qui visent à améliorer l'intégration et la participation des personnes handicapées et à favoriser leur embauche.

En plus de présenter les mesures prévues pour l'exercice 2018-2019, ce plan d'action fait état des résultats obtenus au cours de l'exercice précédent. Il rend également compte des réalisations du Centre à l'égard du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont participé à l'élaboration de ce plan, notamment les répondants du comité du plan d'action du Centre qui ont collaboré avec l'ensemble des directions concernées. Soyez assurés de mon appui pour sa mise en œuvre.

Jacques Caron



INTRODUCTION

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées¹ en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chap. E-20.1), ci-après appelée la « Loi », sanctionnée le 17 décembre 2004, chaque ministère ou organisme (MO) gouvernemental qui emploie plus de 50 personnes doit adopter, sur une base annuelle, un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Plus particulièrement, cette 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.

PRÉSENTATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

La mission

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

À cette fin, il vise notamment à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation à leurs besoins. Il 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 en matière de services administratifs.



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 [chap. 1, a. 1 g]).

L'effectif

Pour l'année 2017-2018, la consommation effective du Centre a été de 1 799,4 ETC (équivalents temps complet).

Représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier			
Au 31 mars 2017		Au 31 mars 2018	
Réguliers	Pourcentage	Réguliers	Pourcentage
21	1,3 %	25	1,4 %

La clientèle

Le Centre peut fournir ses services aux clientèles suivantes, et ce, dans toutes les régions du Québec :

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

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



L'emplacement et les principales caractéristiques physiques

Les bureaux du Centre sont situés à différents emplacements sur le territoire québécois, soit Québec, Montréal, Rimouski et Saguenay.

Les immeubles occupés par le Centre sont principalement la propriété du gouvernement du Québec ; ils sont gérés par la Société québécoise des infrastructures (SQI). Quelques immeubles ou parties d'immeubles sont occupés en location.

Afin de définir les principales caractéristiques physiques des locaux occupés par le Centre, des visites sur place sont requises en complément aux analyses réalisées par la SQI. À cet égard, la SQI produit un rapport basé sur divers travaux d'analyse effectués sur les lieux dont elle est propriétaire.

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

En vertu de l'article 61.1 de la Loi, le plan d'action doit contenir trois principaux éléments, soit une liste des obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées, un bilan des mesures réalisées dans la dernière année ainsi que les mesures prévues pour l'année à venir. Ces éléments se trouvent dans les sections *a* et *b* du présent document.

La politique gouvernementale *L'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.

Ainsi, selon cette politique adoptée en décembre 2006, 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, pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, le Centre ne dénombre aucune plainte reçue relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public de la part de personnes handicapées. Quant aux mesures d'accommodement, le Centre a notamment permis à 368 candidats et candidates de se présenter à une séance d'examen adaptée à leurs besoins.

La politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

Le gouvernement du Québec a adopté la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* en juin 2009, dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées sur un horizon de 10 ans.

Le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) est l'un des principaux outils privilégiés pour la mise en œuvre de cette politique. Parmi les 24 ministères et organismes s'y étant engagés, le Centre, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que le Secrétariat du Conseil du trésor, est responsable de l'engagement 12. Un suivi des engagements du Centre à l'égard du PEG est présenté à la section *c*.

La coordination des services aux personnes handicapées

L'article 61.4 de la Loi précise 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. En 2008-2009, en vertu de cet article, le Centre a désigné une personne pour qu'elle exerce cette fonction et, depuis, il s'assure qu'une personne est toujours affectée à cette tâche. Une nouvelle coordonnatrice a été nommée à l'automne 2017. Ses coordonnées sont consignées à la fin du présent plan.

AUTRES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

Le Centre est assujéti à la Loi sur le développement durable (LDD). À cet égard, il doit produire un plan d'action de développement durable (PADD) et prendre en considération, dans ses interventions, les 16 principes définis par la LDD. Le PADD 2016-2020 du Centre inclut une mesure portant sur la réalisation et la promotion des actions prévues au présent plan. Celles-ci sont liées aux principes de santé et de qualité de vie au travail, d'équité et de solidarité sociale ainsi que de production et de consommation responsables.



Bilan des réalisations pour l'année 2017-2018 telles qu'elles ont été prévues dans le plan d'action pour la même année

Les tableaux suivants présentent le bilan des réalisations du Centre pour l'année 2017-2018, 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.

Dans son plan d'action 2017-2018, le Centre avait prévu certaines mesures d'amélioration, que les tableaux suivants présentent en parallèle avec les résultats atteints.

MESURES RELEVANT DE LA MISSION DU CENTRE

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
Connaître les possibilités du marché en matière de produits accessibles pour les personnes handicapées, notamment à l'aide de partenariats	Réaliser, dans le cadre de regroupements d'achats, des études de marché sur les différents produits pouvant être accessibles pour les personnes handicapées	Mars 2018	<p>Le Centre a effectué une analyse des contrats octroyés de gré à gré et des appels d'offres diffusés du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, et ce, pour dix regroupements d'achats. À la suite de cette analyse, le seul regroupement ayant une incidence sur l'accessibilité des personnes handicapées est celui du transport par autocar.</p> <p>Le Centre s'est entretenu avec le fournisseur afin de s'assurer d'un service en place destiné aux passagers à mobilité réduite et de la visibilité de ce service. Les différents services et procédures concernent :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ l'aide à l'embarquement : service qui permet d'embarquer en priorité, soit 30 minutes avant le départ,▶ le voyage avec un accompagnateur : service de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée,▶ les chiens d'assistance : service autorisant les chiens guides et les chiens d'assistance dressés à monter à bord,▶ le voyage en fauteuil roulant : service d'un autocar équipé d'une plateforme élévatrice disponible.

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
Outiller les conseillers en acquisition du Centre dans l'achat de produits inclusifs adaptés*	Concevoir de nouveaux outils (documents de référence, guides) pouvant aider les conseillers en acquisition dans le choix de produits inclusifs et adaptés	Mars 2018	Le Centre a effectué, avec l'Université de Sherbrooke, une refonte de la liste de contrôle pour les acquisitions écoresponsables. Ce nouvel outil permettra à tous les acteurs du secteur de l'approvisionnement de prendre en considération les différents enjeux concernant les aspects environnementaux, sociaux et économiques. Une section à l'égard de l'accessibilité des biens y est incluse, afin que les conseillers puissent tenir compte des secteurs où l'on trouve des biens inclusifs et adaptés. Cet outil sera implanté au cours de l'année 2018-2019.
Maintenir les services d'infographie et d'accessibilité*	Poursuivre l'offre, aux MO, de services d'infographie et d'accessibilité par l'entremise des firmes préqualifiées	Mars 2018	Le Centre a offert des services d'infographie et d'accessibilité par l'entremise des firmes spécialisées.
Adapter les processus de qualification	<p>Continuer de communiquer avec chaque candidat ayant signalé une incapacité au moment de son inscription à un processus de qualification pour définir ses besoins particuliers</p> <p>Mettre en place les mesures logistiques requises en ce qui a trait à l'organisation et à la tenue de séances d'examen dans le cadre des processus de qualification (selon les recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor [SCT])</p>	En continu	<p>Lors de l'inscription à un processus de qualification sous la responsabilité du Centre, les candidats signalent leur besoin d'adaptation pour la séance d'examen. Ils sont tous contactés afin de valider leur situation.</p> <p>Quelque 368 séances adaptées ont été tenues afin de répondre aux besoins des candidats pour l'année financière 2017-2018.</p>
Appuyer la réalisation du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*</i>	Soutenir les MO dans la mise en œuvre d'actions visant à assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	En continu	<p>Aucune rencontre n'a été tenue en 2017-2018. Toutefois, le Centre a collaboré à l'élaboration du questionnaire visant à recueillir, auprès des MO, les informations permettant de produire le bilan.</p> <p>Le Centre a également participé à la collecte à titre d'organisme assujéti à la politique.</p>

*Cet objectif est lié à l'engagement 12 du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux.



ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
Rendre les locaux du Centre accessibles	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	Cette mesure fait partie intégrante des activités courantes au Centre et se fait au rythme des besoins. Ainsi, lors de l'accueil, le Centre s'assure de la conformité du milieu de travail pour les personnes handicapées.
Fournir aux personnes handicapées un environnement de travail accessible	Procéder à une évaluation ergonomique du poste de travail des nouveaux employés présentant des besoins particuliers en vue d'apporter les ajustements requis	Mars 2018	43 % (3 employés sur 7) des personnes handicapées ont vu leur poste de travail faire l'objet d'une évaluation en ergonomie.
	Procéder à une analyse de faisabilité afin de réaliser une adaptation à domicile, favorisant ainsi l'accessibilité et l'organisation du travail de la personne handicapée, et ce, dans un environnement de travail à distance	Mars 2018	Le télétravail a été rendu possible pour une personne handicapée en aménageant certaines fonctionnalités à son domicile. Ainsi, 3 recommandations ont été mises en place : 1- Rehaussement du bureau de travail 2- Achat d'une lampe d'appoint 3- Installation d'un porte clavier au poste de travail.
Assurer une signalisation adéquate, visant à faciliter la mobilité des personnes handicapées.	Vérifier et modifier la signalisation visuelle permettant d'assurer l'accessibilité universelle	En continu	Cette mesure fait partie intégrante des activités courantes au Centre. La mise à jour de l'ensemble de la signalisation visuelle est effectuée au rythme des besoins.
	Poursuivre la sensibilisation, à tout le personnel, notamment à celui de la Vice-présidence aux services d'infrastructures (VPSI), de l'importance de respecter la signalisation des toilettes pour personnes à mobilité réduite	En continu	Des rappels verbaux ont été faits aux employés du 1500, rue Cyrille-Duquet, à Québec, sur l'importance de respecter la signalisation des toilettes pour les personnes handicapées.



ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
Rendre les sites Web du Centre accessibles pour les personnes handicapées	Poursuivre l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux pour les personnes handicapées et améliorer les sites existants en procédant à une mise à jour progressive	En continu	<p>En 2017-2018, suivant une liste de priorisation, la Direction des communications (DCOM) a entamé les travaux sur 5 sites Web, afin de mettre à jour les contenus et de les adapter pour les rendre accessibles.</p> <p>De plus, le Centre a poursuivi l'application des normes relatives à l'accessibilité du Web dans l'intranet et sur le site Web organisationnel.</p> <p>Enfin, 2 graphistes de la DCOM ont reçu la formation sur les normes d'accessibilité d'un document téléchargeable.</p>
Rendre le site Web du Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC) accessible pour les personnes handicapées	Poursuivre en continu les travaux visant l'amélioration du site Web du CLDC en fonction des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux, notamment : <ul style="list-style-type: none">▶ s'assurer de la hiérarchie des titres▶ s'assurer que les liens sur les titres sont appropriés▶ s'assurer que les libellés des liens sont explicites▶ réserver la couleur de police rouge pour les erreurs▶ s'assurer que les documents téléchargeables sont accessibles	En continu	5 rencontres ont eu lieu pour déterminer les améliorations du site Web du CLDC et une liste d'améliorations, comprenant celles sur l'accessibilité du Web, a été colligée. Toutefois, en raison de contraintes informatiques, aucune modification n'a été apportée en 2017-2018.



ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
<p>Sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'offrir un accueil adapté en fonction de la condition de la personne handicapée nouvellement embauchée</p>	<p>Intégrer, dans le guide d'accueil organisationnel, tous les éléments permettant aux gestionnaires de soutenir adéquatement les nouveaux employés handicapés lors de leur entrée en fonction et de leur intégration</p> <p>Promouvoir le guide auprès des gestionnaires et des intervenants concernés par l'accueil des nouveaux employés</p>	<p>Mars 2018</p>	<p>La Centre a mis à jour le guide d'accueil dont la diffusion et la promotion seront faites en 2018-2019. De plus, la mise à jour de divers outils du processus d'accueil des nouveaux employés, qui se trouvent dans l'Espace des gestionnaires de l'intranet, a été effectuée. Des éléments permettant aux gestionnaires de soutenir adéquatement les nouveaux employés handicapés lors de leur entrée en fonction et de leur intégration ont notamment été incorporés :</p> <ul style="list-style-type: none">▶ ajout d'un logo afin de faciliter le repérage des actions à poser propres aux nouveaux employés handicapés ;▶ bonification des outils suivants :<ul style="list-style-type: none">» aide-mémoire du gestionnaire, gabarits de courriel de préaccueil» guide de préaccueil» modèles de rencontre initiale et de suivi de l'accueil. <p>Au total, ce sont 10 ajustements qui ont été apportés pour l'ensemble des outils modifiés.</p>
<p>Au Centre, assurer une représentation des personnes handicapées qui soit à l'image de la société québécoise</p>	<p>Poursuivre les efforts nécessaires afin de maintenir au Centre le taux de représentativité des personnes handicapées</p>	<p>En continu</p>	<p>Le Centre a contribué à maintenir la présence de membres des différents groupes visés par les mesures d'accès à l'égalité en emploi au sein de son effectif, notamment les personnes handicapées.</p> <p>Ainsi, les conseillers en dotation ont sensibilisé les gestionnaires à l'importance d'accorder la priorité à l'embauche de membres de groupes cibles pour pourvoir les emplois réguliers, lorsqu'applicable.</p> <p>En 2017-2018, le taux d'embauche au recrutement des membres de groupes cibles, ce qui inclut les personnes handicapées, par rapport à l'effectif régulier est de 24,9 %.</p> <p>La représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier est de 1,4 %.</p> <p>Pour l'année financière 2017-2018, le Centre a soumis un projet d'emploi au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Ce projet d'emploi a été financé par le Centre et a ainsi permis à une personne handicapée d'accéder à un emploi dans la fonction publique.</p>

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
<p>Promouvoir les programmes d'employabilité pouvant mener à l'obtention d'un emploi</p>	<p>Maintenir les efforts de promotion du PDEIPH</p>	<p>En continu</p>	<p>Les directions des ressources humaines (DRH) des MO ont été sensibilisées au PDEIPH par la diffusion périodique d'information du côté des répondants ministériels du programme, ainsi que lors d'une séance d'accueil tenue en mai 2017.</p> <p>De plus, au cours de la période d'appel de dépôt de projets en octobre 2017, une correspondance a été acheminée aux DRH afin de leur fournir l'information nécessaire pour soumettre un projet d'emploi. Enfin, un courriel type est acheminé à tout nouveau répondant ministériel au cours de l'année financière.</p> <p>Par ailleurs, les répondants régionaux entretiennent des relations étroites avec les intervenants des Services spécialisés de main-d'œuvre (conseillers en emploi des organismes faisant partie du Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées) afin de faire connaître davantage le programme auprès des personnes handicapées. De plus, la promotion du programme a été réalisée auprès de la clientèle cible dans plusieurs régions administratives lors d'événements promotionnels tels que des journées de l'emploi.</p> <p>Ainsi, en 2017-2018, les MO ont soumis 79 projets d'emplois dans le cadre du PDEIPH. De ces 79 projets d'emplois, le Centre en a autorisé 22, ce qui a permis d'avoir un nombre équivalent de nouveaux participants au programme au cours de cette période. Les projets d'emplois ont eu lieu dans 16 MO et 8 régions administratives.</p>

AUTRES CONSIDÉRATIONS

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2017-2018
Déployer des mesures concrètes afin de sensibiliser le personnel aux moyens de servir les employés de l'État ayant des incapacités	Des mesures claires et bien définies cibleront différents moyens de répondre à des défis auxquels les employés de l'État ayant des incapacités sont confrontés lorsqu'ils font affaire avec le Centre. Ces mesures devront être précisées et diffusées auprès du personnel	En continu	Les mesures mises en œuvre par le Centre sont intégrées dans le présent bilan.
Informer et sensibiliser le personnel du Centre quant à la réalité des personnes handicapées	Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées	En continu	<p>En 2017-2018, la Semaine québécoise des personnes handicapées s'est déroulée du 1^{er} au 7 juin. Pour l'occasion, des affiches promotionnelles ont été placées à des endroits bien visibles dans les bureaux regroupant la majorité des membres du personnel du Centre.</p> <p>2 actualités ont été diffusées sur l'intranet du Centre en juin 2017. L'une d'elles consistait en un témoignage d'une employée ayant une incapacité, sur l'appréciation de son intégration au Centre.</p>



Plan d'action déterminant les mesures prévues pour l'année 2018-2019

Le plan d'action 2018-2019 du Centre présente les mesures d'amélioration prévues visant à 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.



MESURES RELEVANT DE LA MISSION DU CENTRE

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Offrir un soutien-conseil aux MO dans la mise en œuvre d'actions visant à assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Faire connaître l'offre de services du Centre à l'intention des MO afin de répondre à leurs besoins en matière de documents accessibles	Méconnaissance des MO sur l'offre de services du Centre en matière de documents accessibles	DCOM	Mars 2019	Nombre de moyens de communication et nature de ces derniers
Outiller les conseillers en acquisition dans l'achat de produits inclusifs et adaptés*	Implanter un nouvel outil pouvant aider les conseillers en acquisition dans le choix de produits inclusifs et adaptés	Manque d'outils permettant aux conseillers de prendre en considération les produits inclusifs et adaptés lors de l'élaboration des appels d'offres	VPGCC	Décembre 2018	Implantation de l'outil
Soutenir les organisations assujetties dans l'acquisition de produits adaptés et inclusifs qui faciliteront l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*	Élaborer une liste de produits inclusifs et adaptés compris dans les regroupements d'achats du Centre et en faire connaître l'existence aux MO	Manque de visibilité pour les produits et services adaptés Méconnaissance des MO sur les produits inclusifs et adaptés compris dans les regroupements d'achats du Centre	VPGCC DCOM	Mars 2019	Liste produite et diffusée Nombre de moyens de communication et nature de ces derniers

*Cet objectif est lié à l'engagement 12 du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux.

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Adapter les processus de qualification	<p>Continuer de communiquer avec chaque candidat ayant signalé une incapacité au moment de son inscription à un processus de qualification pour définir ses besoins particuliers</p> <p>Mettre en place les mesures logistiques requises en ce qui a trait à l'organisation et à la tenue de séances d'examen dans le cadre des processus de qualification (selon les recommandations du SCT)</p>	Difficulté de répondre adéquatement aux besoins particuliers de chaque personne signalant une incapacité afin de pallier ses limitations dans le cadre de la tenue des processus de qualification	VPSO	En continu	Nombre de séances adaptées réalisées dans le cadre des processus de qualification tenus par le Centre, et ce, dans toutes les régions administratives du Québec



ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
S'assurer que les personnes handicapées et les personnes accompagnatrices employées par le Centre connaissent la procédure des mesures d'urgence	Rencontrer les personnes handicapées ainsi que les personnes accompagnatrices nouvellement embauchées par le Centre et les informer de la procédure des mesures d'urgence	Compréhension divergente de l'application de la procédure des mesures d'urgence	VPGCC	En continu	Nombre de personnes handicapées et de personnes accompagnatrices nouvellement employées qui sont informées et rencontrées
	Rendre l'information disponible par une sensibilisation du gestionnaire auprès de tous ses employés et par une actualité dans l'intranet	Communication non disponible, non diffusée et non accessible	VPGCC DCOM	Octobre 2018	<p>Nombre de notes d'information transmises aux gestionnaires</p> <p>Nombre d'actualités publiées</p>

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Fournir aux personnes handicapées un environnement de travail accessible	Procéder à une évaluation ergonomique du poste de travail des nouveaux employés présentant des besoins particuliers en vue d'apporter les ajustements requis	Difficultés liées à l'accessibilité de biens et services pour les personnes handicapées	VPGCC	En continu	<p>Pourcentage de personnes handicapées nouvellement embauchées dont le poste a fait l'objet d'une évaluation ergonomique</p> <p>Nombre de réaménagements à faire et d'équipements spécialisés à se procurer</p>



ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Rendre les sites Web du Centre accessibles pour les personnes handicapées	Poursuivre l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux pour les personnes handicapées et améliorer les sites existants en procédant à une mise à jour progressive. Notamment, dans le cadre des travaux sur le portail unique à vocation multiple (PUVM), rendre accessibles les contenus des sites Web, selon les priorités établies	Difficulté, pour les personnes handicapées, d'avoir accès à l'information contenue dans les différents sites Web du Centre	DCOM	En continu	Conformité des sites Web aux normes sur l'accessibilité des sites Web
	Former les employés de la DCOM, dont les tâches sont en lien avec les espaces numériques, sur l'accessibilité du Web lorsque requis		DCOM	En continu	Nombre de nouvelles personnes formées sur les normes d'accessibilité du Web
Rendre le site Web du CLDC accessible pour les personnes handicapées	<p>Poursuivre en continu, pour tous les nouveaux ajouts du site Web du CLDC, les travaux visant l'amélioration du site selon les normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ s'assurer de la hiérarchie des titres ▶ s'assurer que les liens sur les titres sont appropriés ▶ s'assurer que les libellés des liens sont explicites ▶ s'assurer que les documents téléchargeables sont accessibles 	Difficulté pour les personnes handicapées d'avoir accès à de l'information contenue dans les différents sites du CLDC	VPSO	En continu	Rendre accessible le contenu déposé sur le site Web du CLDC



ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Au Centre et dans la fonction publique, par l'intermédiaire du PDEIPH, assurer une représentation des personnes handicapées qui soit à l'image de la société québécoise	<p>Poursuivre les efforts nécessaires afin de maintenir au Centre le taux de représentativité des personnes handicapées</p> <p>Augmenter le nombre de projets d'emplois financés dans le cadre du PDEIPH</p>	Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder à l'emploi	VPSO	En continu	<p>Taux de représentativité des personnes handicapées</p> <p>Nombre d'actions mises en œuvre</p> <p>Volet gouvernemental : nombre de projets d'emplois mis en branle dans le cadre du PDEIPH</p>
Promouvoir les programmes d'employabilité pouvant mener à l'obtention d'un emploi	Maintenir les efforts de promotion du PDEIPH	Méconnaissance du PDEIPH de la part de certains MO et de la part de certaines personnes handicapées	VPSO	En continu	Mesures prises pour la promotion du PDEIPH

AUTRES CONSIDÉRATIONS

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Assurer une participation active du Centre en vue de contribuer à l'intégration des personnes handicapées	Présenter le rôle et les membres du comité de répondants du plan d'action dans l'intranet	Méconnaissance du personnel du Centre quant aux répondants du comité	DCOM	Août 2018	Mise en ligne dans l'intranet
	Diffuser dans le site Web et dans l'intranet le nom de la coordonnatrice des services aux personnes handicapées du Centre		SG DCOM	Août 2018	Mise en ligne dans le site Web et dans l'intranet

AUTRES CONSIDÉRATIONS

OBJECTIFS / BESOINS	MESURES D'AMÉLIORATION	OBSTACLES PRIORISÉS	SECTEUR ET DIRECTION RESPONSABLES	ÉCHÉANCE	INDICATEURS DE RÉSULTAT
Susciter l'adhésion des employés à l'égard du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH)	Améliorer et accroître la diffusion du PAPH 2018-2019 à l'ensemble du personnel dans l'intranet et publier une actualité	Méconnaissance du personnel à l'égard de ce plan d'action et de ce qui y est prévu Faible connaissance du personnel du Centre quant aux réalités des personnes handicapées	DCOM SG	Août 2018	Nombre de consultations du plan d'action et de l'actualité dans l'intranet
	Consulter les employés, notamment les personnes handicapées, dans l'élaboration du PAPH 2019-2020	Assurer une participation et une adhésion à l'égard de ce plan d'action Méconnaissance des besoins des personnes handicapées du Centre	DCOM SG	Mars 2019	Nombre de moyens de communication et nature de ces derniers
Informier et sensibiliser le personnel du Centre quant à la réalité des personnes handicapées	Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées	Méconnaissance du personnel à l'égard de cette semaine dédiée Faible connaissance du personnel du Centre quant aux réalités des personnes handicapées	DCOM	Juin 2018	Nombre de moyens de communication et nature de ces derniers
Sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'offrir un accueil adapté en fonction de la condition de la personne handicapée nouvellement embauchée	Promouvoir le guide d'accueil organisationnel auprès des gestionnaires et des intervenants dans l'accueil des nouveaux employés	Méconnaissance des bonnes pratiques liées à l'accueil et à l'intégration des personnes handicapées, de même que des services offerts à ces dernières	VPGCC	Mars 2019	Diffusion de la nouvelle version du guide d'accueil et promotion de cette dernière par l'entremise d'une communication aux gestionnaires



Suivi des engagements 2017-2018, prévus dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

Le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) est l'un des principaux outils privilégiés pour la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Parmi les 24 ministères et organismes s'y étant engagés, le Centre, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que le Secrétariat du Conseil du trésor, est responsable de l'**engagement 12**.

Le tableau suivant fait état du suivi des engagements du Centre en 2017-2018.

ENGAGEMENT	RESPONSABLES	COLLABORATEUR	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
12. Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	CSPQ MTESS OPHQ SCT		2019	En cours de réalisation	Au cours de l'année, le Centre a procédé à la clarification des actions qu'il souhaite réaliser afin de répondre aux besoins des MO en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Une action visant à faire connaître son offre de services en matière de documents accessibles a été incluse au plan d'action 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées.
Étape 1 Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	CSPQ MTESS OPHQ		2016	En cours de réalisation	Le Centre a collaboré à l'élaboration du questionnaire visant à recueillir, auprès des MO, les informations permettant de produire le bilan. Le Centre a également participé à la collecte à titre d'organisme assujéti à la politique.
Étape 2 Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés	MTESS	OPHQ	2019		

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 a été approuvé le 10 juillet 2018 par le comité de direction du Centre et il est diffusé sur son site Web et dans son intranet en version numérique (format PDF). Il est, par ailleurs, possible de s'en procurer une version papier sur demande.

Pour nous joindre

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

Centre de services partagés du Québec

Madame Annick Laprise

875, Grande Allée Est, 4^e étage, secteur 4.550

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