

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2015 2016

CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉDIGÉE PAR:

Centre de services partagés du Québec.
875, Grande Allée Est, 4^e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5

Elle est disponible en version PDF dans le site Web
du Centre de services partagés du Québec :

www.cspq.gouv.qc.ca.

La forme masculine employée dans le texte désigne
aussi bien les femmes que les hommes, le cas échéant.

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Bibliothèque et Archives Canada, 2016

ISBN : 978-2-550-74874-8 (PDF)

ISSN : 1923-5534 (PDF)

Tables des matières

Mot du président-directeur général	4
<hr/>	
1. Avant-propos	5
<hr/>	
2. Présentation du Centre de services partagés du Québec	5
<hr/>	
La mission	5
L'effectif	5
La clientèle	6
Les domaines d'activité	6
L'emplacement et les principales caractéristiques physiques	7
3. 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	8
<hr/>	
Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	8
La Politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	8
Autres responsabilités pour le Centre	8
Bilan du plan d'action 2014-2015	9
<hr/>	
Plan d'action 2015-2016	18
<hr/>	
Adoption et diffusion du plan d'action	26
<hr/>	
Pour nous joindre	26
<hr/>	

Mot du président-directeur général

Je vous présente le septième Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Centre de services partagés du Québec. Ce dernier rend compte des actions menées par le Centre afin de respecter ses engagements dans le cadre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

Ce 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 d'offrir aux personnes handicapées un environnement permettant d'accroître l'accessibilité de ses services.

Je tiens à remercier toutes les personnes ayant travaillé à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce plan d'action, et j'en profite pour les assurer de mon engagement à cet égard.

Denys Jean

1. Avant-propos

En vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées¹ en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, 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, 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 ce but 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 2015-2016, soit le plan qui sera en vigueur du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, et le rend accessible sur le site Internet du Centre et dans son intranet. Le plan fera également l'objet d'un dépôt officiel à l'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office).

2. Présentation du Centre de services partagés du Québec

La mission

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles 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 communicationnelles.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif offerts aux organismes tout en s'assurant de l'adéquation de ses services aux besoins de sa clientèle. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et des conséquences économiques régionales de ses activités. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

L'effectif

Pour l'année 2014-2015, une cible de 1 974 ETC (équivalent temps complet) a été fixée pour le Centre. L'importance des services à rendre aux partenaires gouvernementaux du Centre a entraîné un dépassement de cette cible. Ainsi, la consommation effective du Centre pour cette période a atteint les 2 022 ETC.

Représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier

Au 31 mars 2014		Au 31 mars 2015	
Réguliers	Pourcentage	Réguliers	Pourcentage
29	1,5	26	1,4

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]).

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 ;
- Entreprises.

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 :

APPELS D'OFFRES ET ACQUISITIONS

- Achats regroupés
- Acquisition de biens
- Acquisition de biens en technologies de l'information
- Acquisition de services
- Portail d'approvisionnement

RESSOURCES FINANCIÈRES

- Assistance de première ligne pour les utilisateurs de SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources)
- Production des opérations comptables à SAGIR
- Production des opérations en acquisition de biens et de services à SAGIR

RESSOURCES MATÉRIELLES

- Achat et transport de meubles
- Aménagement et projets immobiliers
- Disposition des biens excédentaires de l'État
- Messagerie et courrier

COMMUNICATIONS



- Conception graphique
- Gestion et organisation d'événements
- Placement médias
- Publications
- Publicité et relations publiques
- Services langagiers

RESSOURCES HUMAINES

- Carrière
- Dotation
- Formation
- Rémunération et avantages sociaux
- Santé au travail
- Gestion des contributions
- Information de gestion et élaboration de données statistiques



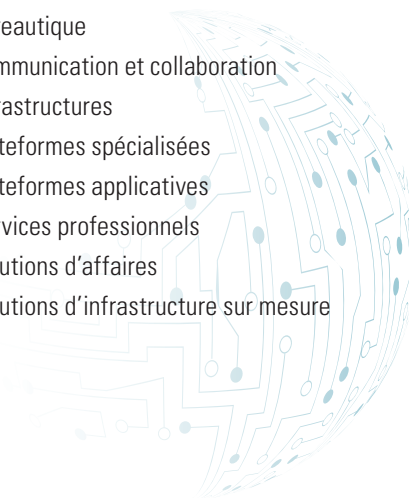
SERVICES DE DOCUMENTATION

- Bibliothèque Cécile-Rouleau
- Gazette officielle
- Gestion des droits d'auteurs
- Gestion documentaire et entreposage
- Impression
- Numérisation
- Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales



TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET SOLUTIONS D'AFFAIRES

- Bureautique
- Communication et collaboration
- Infrastructures
- Plateformes spécialisées
- Plateformes applicatives
- Services professionnels
- Solutions d'affaires
- Solutions d'infrastructure sur mesure



SERVICES WEB

- Accessibilité des documents téléchargeables
- Amélioration des sites Web informationnels et collaboratifs
- Comité sans papier
- Communications Web
- Conception de sites Web informationnels et collaboratifs
- Gestion des noms de domaines
- Délivrance de certificats Web
- Entretien de sites Web informationnels et collaboratifs
- Hébergement de sites Web informationnels
- Plateforme de collaboration gouvernementale

L'emplacement et les principales caractéristiques physiques

Les bureaux du Centre sont situés dans 37 lieux sur le territoire québécois; des bureaux régionaux sont établis dans 12 municipalités du Québec, soit Anjou, Gatineau, Longueuil, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Saint-Laurent, Saint-Léonard, Sept-Îles et Trois-Rivières.

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 des 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. Ce document indique les emplacements où des travaux seront réalisés par la SQI en vue de faciliter l'accès physique de chaque édifice aux personnes handicapées.

3. 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 2014-2015 ainsi que le plan d'action 2015-2016 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, et que ce plan d'action 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 afin que les ministères et organismes publics se dotent de mesures d'accommodements raisonnables 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, au sein de leurs organisations respectives, à la nomination d'un coordonnateur des services aux personnes handicapées. Depuis 2008-2009 le Centre a désigné une personne pour exercer cette fonction.

Bilan du plan d'action 2014-2015

Dans son plan d'action 2014-2015, le Centre a prévu certaines mesures d'amélioration, que les tableaux suivants présentent en parallèle avec les résultats atteints.

Plan d'action 2014-2015		Bilan 2014-2015: résultats atteints	
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
Accessibilité physique			
1. Inventaire exhaustif des locaux du Centre	Prendre en considération les travaux de planification de la SQI 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"> La SQI 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 2014-2015.
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, le tout en fonction de la faisabilité générale de ces mesures et des améliorations fonctionnelles qu'elles entraînent.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> La « Fiche des mesures prises à l'égard des personnes handicapées lors de la réalisation de projets d'aménagement » est mise à la disposition des employés de la Direction de la disposition, de la messagerie et de l'aménagement, afin qu'ils y inscrivent les mesures pour rendre les locaux accessibles aux personnes handicapées, et ainsi en faciliter le suivi.
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 dans le cadre de la réalisation de projets d'aménagement visant à faciliter la mobilité des personnes handicapées.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre du projet de réorganisation et de regroupement des effectifs au 1500, Cyrille-Duquet, à Québec : <ul style="list-style-type: none"> Plusieurs salles de visioconférence et de réunion ont été ajoutées afin d'accroître les possibilités de communication aux membres du personnel, leurs clientèles et leurs fournisseurs, de même que pour en faciliter l'accès pour les personnes atteintes d'un handicap limitant leur mobilité; Les espaces de bureaux sont conçus et aménagés pour être accessibles à tous, et toutes les allées de circulation ont un dégagement libre d'au moins 900 millimètres; La salle de repos a été agrandie afin d'accueillir plus d'employés et de permettre les espaces de dégagement requis pour une personne en fauteuil roulant.

Plan d'action 2014-2015		Bilan 2014-2015: résultats atteints	
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
Accessibilité physique			
3. Connaissance des mesures prises pour faciliter la mobilité à l'intérieur et à l'extérieur des locaux du Centre (suite)	Procéder à l'implantation de nouvelles mesures dans le cadre de la réalisation de projets d'aménagement visant à faciliter la mobilité des personnes handicapées.	<p>En continu</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dans le cadre du projet d'aménagement au 245, rue Riverin, à Chicoutimi : <ul style="list-style-type: none"> • Les espaces de bureaux sont conçus et aménagés pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite, et toutes les allées de circulation disposent d'un dégagement libre d'au moins 900 millimètres. ■ Au 880, chemin Sainte-Foy, à Québec : <ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de tables ergonomiques sur roulettes facilitant leur utilisation et ajustement par les employés, et notamment par les personnes atteintes d'incapacités motrices; • La majorité des bureaux à aire ouverte sont dotés de mobilier intégré permettant l'ajustement des surfaces de travail en hauteur afin de répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite et de tous les autres employés. ■ Dans le cadre du projet de réorganisation des espaces au 150, René-Lévesque, à Québec : <ul style="list-style-type: none"> • Les espaces de bureaux sont conçus et aménagés pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite; toutes les voies de circulation disposent d'un dégagement libre d'au moins 900 millimètres; • Installation de téléphones portiers à l'entrée de tous les étages pour favoriser la communication avec l'ensemble du personnel, dont les personnes atteintes d'un handicap; • Afin de rendre la suite 201 accessible pour les gens à mobilité réduite, un dispositif d'ouverture automatique a été installé sur la porte de la suite. ■ Au 800, Place d'Youville à Québec : <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un téléphone portier à l'entrée du 11^e étage; • Installation d'un portemanteau pour une personne atteinte d'un handicap visuel. 	

Plan d'action 2014-2015	Bilan 2014-2015: résultats atteints	
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance
Accessibilité physique	<p>3. Connaissance des mesures prises pour faciliter la mobilité à l'intérieur et à l'extérieur des locaux du Centre (suite)</p> <p>Procéder à l'implantation de nouvelles mesures dans le cadre de la réalisation de projets d'aménagement visant à faciliter la mobilité des personnes handicapées.</p>	<p>En continu</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Suite à une entente intervenue entre deux vice-présidences de l'organisation, une décision a été prise afin que le lieu de travail d'une personne handicapée et membre à part entière du personnel de l'organisation soit aménagé dans un édifice où la prestation de services est exercée, et non en fonction de la localisation de son unité administrative. Cet aménagement procure l'avantage d'éviter à cette ressource des déplacements dans le cadre de son travail. ■ Autre exemple d'intégration réalisée par le Centre lors de l'accueil d'une personne handicapée au sein du personnel : <ul style="list-style-type: none"> • Adaptation de son espace de travail; • Installation d'un logiciel de reconnaissance vocale sur son poste informatique. ■ Normes d'aménagement : <ul style="list-style-type: none"> • Tous les projets d'aménagement et de réaménagement sont réalisés en conformité avec le Code de construction du Québec, en vigueur, section 3.8 (conception sans obstacles); • Utilisation de revêtements de plancher antidérapants pour faciliter la mobilité des personnes atteintes de problèmes d'équilibre.

Autres réalisations	
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 certains postes de travail.	Interventions en ergonomie : Proposition d'outils spécialisés et de postes de travail adaptés aux limitations, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Des pièces d'équipement adaptées, telles que des claviers et des souris; • Des écrans plus grands et permettant une meilleure résolution.
Le Centre a publié des messages d'actualité en ligne sur l'intranet afin d'informer les occupants des édifices concernés des mesures d'urgence à respecter en cas d'évacuation.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dans ces messages d'actualité, le Centre a informé les membres de son personnel des procédures générales d'évacuation, et leur a transmis des consignes particulières visant les personnes handicapées et à mobilité réduite. ■ Ces mesures ont d'ailleurs été appliquées dans le cadre de divers exercices d'évacuation.



Plan d'action 2014-2015		Bilan 2014-2015: résultats atteints
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance
Accessibilité aux documents		
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.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une page modèle, « Accessibilité », est fournie aux responsables des sites Internet. ■ Un site Internet, permettant de communiquer avec la clientèle du « Bureau électronique » et répondant aux normes relatives à l'accessibilité, est disponible. ■ Application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées lors de la réalisation des améliorations apportées aux applications de SAGIR, et plus particulièrement lors de la réalisation de la Phase 3 de SAGIR (SAGIR-SGR3). ■ De plus, ce service peut être rendu en tout temps par les membres du Service à la clientèle.
		En continu
Améliorer les sites existants en procédant, notamment, à une mise à jour progressive.		<ul style="list-style-type: none"> ■ Le site informationnel des Publications du Québec respecte les standards d'accessibilité du Web, et plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none"> • Les documents peuvent être lus par des lecteurs d'écran; • Une page d'information sur l'accessibilité est disponible, de même que les coordonnées requises pour obtenir de l'assistance, le cas échéant.
		En continu

Plan d'action 2014-2015		Bilan 2014-2015: résultats atteints	
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
Accessibilité aux documents			
1. Accès au site Web du Centre par les personnes handicapées (suite)	Améliorer les sites existants en procédant, notamment, à une mise à jour progressive.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plusieurs mesures ont été mises en place, et des travaux ont été effectués pour rendre le site Web de la Direction de la gestion et de la disposition des biens accessible et conforme aux normes en vigueur. ■ Les travaux visant à améliorer l'accessibilité du site Web du Centre de leadership et de développement des compétences sont réalisés en continu, dans le respect des normes relatives à l'accessibilité Web. ■ Application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées lors de la réalisation des améliorations apportées aux applications de SAGR.
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.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les travaux concernant l'amélioration de l'accessibilité du site Web du Centre de leadership et de développement des compétences sont réalisés en continu, et dans le respect des normes relatives à l'accessibilité Web.
Autres réalisations			
Mesures permettant aux personnes non-voyantes (ou à vision réduite) d'exercer leurs fonctions.			<ul style="list-style-type: none"> ■ Adaptation ergonomique des postes de travail pour les personnes à vision réduite. ■ Installation de logiciels sur les postes de travail des personnes non-voyantes afin de leur permettre de accéder à la lecture de documents et à la réalisation de travaux, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Adobe Loquendo • Braille Sense U2 • Dragon Naturally Speaking 11.5 • Dragon Naturally Speaking 12 • Evoluent Mouse • Evoluent Mouse Manager 4.0 • Jaws 11.0 • Jaws 14 • Jaws 16 • Jaws Professionnal 12.0 • Non Visual Desktop Access 2013 • NVDA (Non Visual Desktop Access) 2010 • OpenBook 8.0 • Souris sans fil Logitech G700S • ZoomText 10.0 • ZoomText 10.1 • ZoomText 10.1.3.56 • ZoomText 10.10.11.201 • ZoomText 9.18.8

Plan d'action 2014-2015		Bilan 2014-2015 : résultats atteints	
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Échéance	
Accessibilité à l'emploi			
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 même taux de représentativité des personnes handicapées.	En continu	Le Centre a contribué à augmenter la présence de membres des différents groupes cibles visés par l'accès à l'égalité au sein de ses effectifs. Le taux d'embauche des personnes membres de groupes cibles dans des emplois réguliers (y compris les personnes handicapées) est de 3,8 % pour le Centre en 2014-2015. La représentativité des personnes handicapées au sein des effectifs réguliers est de 1,4 %.
2. Possibilité d'accéder à des programmes d'employabilité pouvant mener à l'obtention d'un emploi	Continuer les efforts de promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	En continu	Les gestionnaires ont été sensibilisés à l'importance d'accorder la priorité à l'embauche de membres de groupes cibles pour les emplois réguliers. Chaque gestionnaire désirant offrir des stages en emploi est informé, par son conseiller en gestion des ressources humaines, des avenues qui s'offrent à lui, notamment la possibilité d'embaucher une personne handicapée dans le cadre du PDEIPH.

Plan d'action 2014-2015

Bilan 2014-2015: résultats atteints

Besoins		Mesures d'amélioration prévues	Échéance
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 afin d'élaborer une stratégie pour la mise en œuvre de la politique	En continu	<ul style="list-style-type: none"> La Direction générale des services de communication dispose de firmes en conception graphique pour la création de divers documents accessibles pour les personnes handicapées, au bénéfice de la clientèle du Centre. Ces firmes sont en mesure de respecter les standards actuels quant à l'accessibilité d'un document téléchargeable.
2. Possibilité, pour les utilisateurs, de reconnaître plus facilement les établissements d'hébergement accessibles aux personnes handicapées	<p>Modifier le répertoire des tarifs préférentiels hôteliers de façon à indiquer, par le logo , les établissements d'hébergement accessibles aux personnes handicapées</p> <p>Inscrire, dans les renseignements sur les établissements concernés, le degré d'accessibilité aux personnes handicapées (mobilité réduite, surdité, etc.).</p>	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Le répertoire des tarifs préférentiels hôteliers a été modifié afin que le logo  y soit visible. Nous retrouvons, dans les renseignements sur les établissements concernés, le degré d'accessibilité aux personnes handicapées. Ainsi, ce répertoire identifie 175 établissements accessibles aux personnes handicapées.
3. 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 dans le contexte de la production d'outils qui serviront à déterminer les biens et services inclusifs offerts par le Centre.	En continu	<ul style="list-style-type: none"> 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. Dans le but d'améliorer le volet informationnel du Portail d'approvisionnement du Centre, des travaux de refonte ont été réalisés afin de favoriser un meilleur partage de l'information et une plus grande convivialité. Sensibilisation de la clientèle et des acheteurs par l'ajout de logos dans la section des achats regroupés du Portail d'approvisionnement.

Autres réalisations

Une formation du Centre traitant des acquisitions écoresponsables : une occasion de promouvoir l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées.

- Au cours de l'année 2014-2015, une formation intitulée « Démarche de sensibilisation au développement durable », portant plus spécifiquement sur les acquisitions écoresponsables a notamment visé à informer les participants sur l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées. Près de 100 membres du personnel du Centre assumant des responsabilités au niveau des acquisitions de biens, de services ou des technologies de l'information, ont assisté à cette formation.
- Afin de soutenir les personnes chargées d'élaborer les appels d'offres, le guide d'accompagnement « L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet équipements de bureau », produit par l'Office des personnes handicapées du Québec, a été remis aux participants.

Création d'une nouvelle section « Utilisez-vous » dans la section développement durable du Portail d'approvisionnement mettant de l'avant des outils pouvant tenir compte de l'approvisionnement en biens et services accessibles.

- Le guide d'accompagnement « L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet équipements de bureau » en version web a été déposé dans cette nouvelle section.

Services d'infographie et d'accessibilité.

- Dans le cadre des services offerts en infographie et en accessibilité des documents téléchargeables, plusieurs ministères et organismes ont bénéficié de l'offre de services du Centre, notamment :

- Le ministère de la Culture et des Communications;
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Le ministère des Relations internationales et de la Francophonie;
- Le ministère des Transports du Québec;
- Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion;
- Le Secrétariat du Conseil du trésor;
- La Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances;
- La Commission québécoise des libérations conditionnelles;
- La Société de l'assurance automobile du Québec;
- Le Bureau de décision et de révision;
- Le Conseil supérieur de la langue française;
- L'Office des personnes handicapées du Québec;
- Recyc-Québec.

- Transmission, pour le compte d'un établissement d'enseignement, de documents en format PDF et accessibles à la demande des accompagnateurs des personnes atteintes de déficiences perceptuelles.

Autres réalisations	
Gestion et organisation d'événements.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dans le cadre des activités de son Service en gestion et organisation d'événements, le Centre a mis en place les mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Installation de rampes d'accès et d'appareils auditifs dans le cadre des audiences du Bureau d'audiences publiques en environnement (BAPE); • Disposition des kiosques du Centre permettant les déplacements des personnes handicapées dans le cadre des Salons et Expositions où le Centre est présent. ■ Mise en place de salles de visioconférence associées à son offre de services, (cette dernière caractérisée par la présence de près de 2 303 salles), évitant ainsi les déplacements et permettant aux utilisateurs d'utiliser de l'équipement adapté.

Bilan 2014-2015 : autres considérations	
La Semaine québécoise des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> ■ En 2014-2015, le Centre a participé, entre le 1^{er} et le 7 juin 2014, à la 18^e édition de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui se déroulait sur le thème « Ensemble, bâtissons une société plus inclusive ». Un communiqué du président-directeur général, transmis par courriel et publié dans l'intranet, a lancé la Semaine québécoise des personnes handicapées.
Santé et sécurité au travail.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le Centre met à la disposition de son personnel une équipe de professionnels de la santé avec pour mandat la santé et la sécurité au travail. Ces kinésiologues de formation réalisent, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Des interventions visant à rendre l'ensemble des milieux de travail sécuritaires; • Des interventions auprès de personnes aux prises avec des blessures, des limitations fonctionnelles ou des handicaps; • Des adaptations aux conditions de travail particulières aux différentes clientèles; • Des interventions sur les lieux de travail, à titre d'expert en ajustement ergonomique de postes de travail. ■ Le Centre s'est assuré que ses équipes de mesures d'urgence, dans les édifices qu'il occupe, sont dotées de mesures adéquates d'intervention auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite, en assignant des accompagnateurs identifiés et en diffusant l'information nécessaire à ce propos.

Plan d'action 2015-2016

Le plan d'action 2015-2016 du Centre présente les mesures d'amélioration visant à assurer une meilleure intégration des personnes handicapées en milieu de travail. Ces mesures permettront de réduire les obstacles qui nuisent à l'intégration de ces personnes.

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 concerné.

Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication (VPRMMC)

Vice-présidence aux ressources humaines et financières (VPRHF)

Vice-présidence aux solutions financières (VPSA)

Vice-présidence aux services d'infrastructures (VPSI)

Plan d'action 2015-2016					
Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Accessibilité physique					
1. Inventaire exhaustif des locaux du Centre	Prendre en considération les travaux de planification de la SQI 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	VPRMMC	Projets réalisés par la SQI	En continu
2. Accessibilité des 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	VPRMMC	Nombre de mesures réalisées	En continu

Plan d'action 2015-2016

Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Accessibilité physique					
3. Connaissance des mesures prises pour faciliter la mobilité à l'intérieur et à l'extérieur des locaux du Centre	<p>À l'occasion de la réalisation de projets d'aménagement visant à faciliter la mobilité, procéder à l'implantation de nouvelles mesures, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors du réaménagement des locaux du Centre, situés au 1000, route de l'Église, afin de respecter le Code de construction du Québec, qui prévoit le respect de normes dans le but d'assurer un parcours sans obstacle aux personnes handicapées; • Tous les bureaux devront être conçus et aménagés de façon à ce qu'ils soient accessibles à toute personne à mobilité réduite. À cet effet, toutes les allées de circulation devront disposer d'un dégagement libre d'au moins 900 millimètres. <p>Relever les obstacles physiques, toujours présents à l'édifice du 1500, Cyrille-Duquet, qui peuvent s'avérer nuisibles lors de déplacements des personnes handicapées.</p>	Difficultés, pour les personnes handicapées, liées à l'accessibilité physique des lieux de travail	VPRMMC	Nombre de mesures réalisées	En continu


Plan d'action 2015-2016

Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Accessibilité physique					
4. Fournir aux personnes handicapées un environnement de travail accessible	<p>Doter l'organisation de processus clairs et détaillés accessibles via l'intranet pour les intervenants concernés afin de fournir toutes les informations pertinentes sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le recrutement de personnes handicapées; • Les mesures possibles d'adaptation de l'environnement de travail; • La définition des rôles et responsabilités des intervenants; • Toute autre situation de vie jugée pertinente. 	Difficultés, pour les personnes handicapées, liées à l'accessibilité de biens et services	Le Centre	Nombre de processus élaborés	2015-2016
Accessibilité aux documents					
1. Accès au site Web du Centre pour les personnes handicapées	<p>Poursuivre l'application des normes relatives à l'accessibilité des sites Web gouvernementaux destinés aux personnes handicapées; améliorer les sites existants en procédant à une mise à jour progressive, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les améliorations apportées aux applications de SAGIR; • Pour le Portail d'approvisionnement; • Lors de la refonte du site Web de la bibliothèque Cécile-Fouleau, ce qui permettra de respecter les standards en vigueur concernant l'accessibilité des sites Web à l'égard des personnes handicapées. • De plus, il est prévu que la page « Accessibilité » du site permette d'identifier les manquements éventuels aux normes d'accessibilité. 	Difficulté pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'information contenue dans les différents sites Web du Centre	VPRMMC VPRHF VPSA	Nombre de sites Web du Centre mis à jour	En continu

Plan d'action 2015-2016

Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Accessibilité aux documents					
2. Accès au site Web du Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC) 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 CLDC	VPRHF	Rendre accessible le nouveau contenu déposé sur le site Web du CLDC	En continu
3. Accès au nouveau Répertoire de produits et services écoresponsables pour les personnes handicapées	Veiller à l'application des normes relatives à l'accessibilité du Répertoire de produits et services écoresponsables destinés aux personnes handicapées et tenant compte des trois nouveaux standards sur l'accessibilité du Web, soit : <ul style="list-style-type: none"> • L'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01); • L'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02); • L'accessibilité du contenu multimédia d'un site Web (SGQRI 008-03). 	Difficulté pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'information contenue dans les différents sites Web du Centre	VPRMMC	Nombre de normes appliquées	En continu
Accessibilité à l'emploi					
1. Représentation des personnes handicapées, au sein du 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	VPRHF	Taux de représentativité des personnes handicapées	En continu
2. Possibilité d'accéder à des 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 ministères et organismes gouvernementaux et de la part de certaines personnes handicapées	VPRHF	Mesures prises pour la promotion du PDEIPH	En continu


Plan d'action 2015-2016

Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Mesures relevant de la mission du Centre					
1. Formation sur les normes relatives à l'accessibilité Web pour les ministères et organismes	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser des formations sur les normes relatives à l'accessibilité Web; Diffuser des formations en ergonomie des interfaces mobiles. 	Difficulté, pour les personnes handicapées, d'avoir accès à l'information contenue dans les sites Web	VPRHF VPRMMC	Nombre de sessions de formation	En continu
2. Possibilité pour les utilisateurs de reconnaître plus facilement et rapidement les établissements d'hébergement accessibles aux personnes handicapées	Modifier le Répertoire des tarifs préférentiels hôteliers de façon à indiquer, par le logo  , les établissements d'hébergement accessibles aux personnes handicapées.	Difficulté pour les personnes handicapées à trouver les établissements d'hébergement accessibles	VPRMMC	Entretien de la section « Tarifs préférentiels hôteliers » du Portail d'approvisionnement	En continu
3. Connaissance des biens inclusifs offerts par la Direction générale des acquisitions dans ses regroupements, c'est-à-dire des biens accessibles à tous et pouvant être utilisés par tous	<p>Inclure les éléments soumis par les participants au groupe de discussion, dans le contexte de la production d'outils qui serviront à déterminer les biens et services inclusifs offerts par le Centre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévoir des pictogrammes permettant d'identifier des produits adaptés aux personnes handicapées; Dresser la liste des biens inclusifs, compris dans les regroupements d'achats du Centre, qui sont accessibles et peuvent être utilisés par tous. 	Difficulté pour les personnes handicapées à trouver les établissements d'hébergement accessibles	VPRMMC	Nombre d'établissements reconnus	En continu
		La réalité des personnes handicapées n'ayant pas accès à des biens inclusifs dans leur milieu de travail	VPRMMC	Nombre de biens inclusifs disponibles sur le Portail d'approvisionnement	2015-2016

Plan d'action 2015-2016

Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Mesures relevant de la mission du Centre					
4. Accessibilité aux établissements lors de la tenue d'événements	<ul style="list-style-type: none"> Lors de la disposition des kiosques, dans le cadre de la tenue de salons et d'expositions, application de mesures assurant les déplacements des personnes handicapées. Installation de rampes d'accès et fourniture d'appareils auditifs dans le cadre d'audiences du Bureau d'audiences publiques en environnement (BAPE), à la demande des clients. 	Difficulté, pour les personnes handicapées, à accéder aux installations mises en place lors de la tenue d'événements	VPRMMC	Nombre d'événements tenus	2015-2016
5. Services d'infographie et d'accessibilité	Poursuivre l'offre, aux ministères et aux organismes, de services d'infographie et d'accessibilité par l'entremise des firmes pré-qualifiées.	Difficulté, pour les personnes handicapées, à accéder aux documents téléchargeables	VPRMMC	Identification des réalisations	2015-2016
6. Adaptation des processus de qualification	Continuer de communiquer avec chaque candidat ayant signalé un handicap au moment de son inscription à un processus de qualification pour définir ses besoins particuliers. En fonction des adaptations recommandées par le Secrétariat du Conseil du trésor, 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.	Difficulté de répondre adéquatement aux besoins particuliers de chaque personne signalant un handicap de façon à pallier aux limitations de cette dernière dans le cadre de la tenue des processus de qualification.	VPRHF	Nombre de séances adaptées tenues dans le cadre des opérations de recrutement tenues par le Centre pour l'année 2015-2016, et ce, dans toutes les régions administratives	En continu

Plan d'action 2015-2016

Besoins	Mesures d'amélioration prévues	Obstacles	Secteur responsable de la mesure	Indicateurs de résultats	Échéance
Mesures relevant de la mission du Centre					
7. Section concernant l'accessibilité des personnes handicapées dans les gabarits d'appels d'offres	Voir à l'inclusion d'une nouvelle section, dans tous les gabarits d'appel d'offres, consacrée à l'accessibilité pour les personnes handicapées et tenant compte des différents types d'incapacités dans les procédés relatifs aux acquisitions et à la location de biens et services.	Les gabarits d'appel d'offres actuels ne comprennent pas de sections relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées.	VPRMMC	L'insertion d'une section relative à l'accessibilité	Mars 2016
8. L'approvisionnement en biens et services accessibles	Offrir, à tout le personnel de la Direction générale des acquisitions du Centre, une nouvelle formation de sensibilisation au développement durable en y intégrant une section concernant l'approvisionnement en biens et services adaptés aux personnes handicapées.	Difficulté pour les conseillers en acquisition de tenir compte de conditions concernant l'approvisionnement en biens et services adaptés pour les personnes handicapées dans les appels d'offres.	VPRMMC	Pourcentage d'employés ayant assisté à la formation	En continu
9. Possibilité pour les utilisateurs de reconnaître plus facilement les biens et services accessibles aux personnes handicapées	Modifier le portail d'approvisionnement de façon à indiquer par le logo  les produits et services adaptés aux personnes handicapées ainsi que dans le Répertoire de produits et services écoresponsables.	Difficulté pour les personnes handicapées de connaître les produits et services adaptés.	VPRMMC	Le pourcentage de biens et services accessibles aux personnes handicapées	En continu
10. Possibilité pour les utilisateurs d'envoyer leurs cartouches d'impression vides à la fondation MIRA	Modifier le Répertoire de produits et services et mettre de l'avant le « Programme de récupération de cartouches d'imprimantes laser et à jet d'encre dans l'ensemble du Québec », visant à financer l'entraînement des chiens destinés gratuitement à des personnes présentant un handicap visuel ou physique ou encore à des parents d'enfants atteints d'un trouble envahissant du développement.	Absence d'activités et d'outils de promotion visant à encourager de telles fondations pour les personnes handicapées	VPRMMC	Mise à jour du Répertoire de produits et services écoresponsables	Mars 2016

Plan d'action 2015-2016 : autres considérations

Réaliser des actions visant à informer et à sensibiliser le personnel du Centre quant à la réalité quotidienne vécue par les personnes handicapées, notamment pendant la Semaine québécoise des personnes handicapées.

■ Participer activement à la Semaine québécoise des personnes handicapées. À cet effet, des communiqués et des capsules d'information visant à sensibiliser le personnel seront publiés dans l'intranet.

Des affiches promotionnelles seront placées dans les bureaux du Centre pendant toute la semaine.

Ajouter des capsules d'information pour la promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées sur la page Facebook des Publications du Québec.

■ Véhiculer les réussites d'adaptation de postes de travail et autres événements concrets réalisés par le Centre.

Santé et sécurité au travail.

Le Centre met à la disposition de son personnel une équipe de professionnels en santé ayant pour mandat la prévention de la santé et de la sécurité au travail. Kinésiologues de formation, ces personnes réalisent, notamment :

- Des interventions visant à rendre l'ensemble des milieux de travail sécuritaires;
- Des interventions auprès de personnes aux prises avec des blessures, des limitations fonctionnelles et des handicaps;
- Des mesures d'adaptation aux conditions de travail particulières des différentes clientèles;
- Des interventions sur les lieux de travail à titre d'experts en ajustement ergonomique des postes de travail.

Le Centre devra s'assurer que, dans tous ses emplacements, les membres des équipes en charge des mesures d'urgence connaissent les mesures adéquates d'intervention auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite, en assignant des accompagnateurs identifiés et en diffusant l'information nécessaire.

Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 a été approuvé par les autorités du Centre et est diffusé sur son site Web et via son intranet. Il est également accessible en format HTML. Il est également possible de s'en procurer une version papier ou numérique (format PDF) sur demande.

Pour nous joindre

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

Centre de services partagés du Québec
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