

**MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX**  
**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**  
**2005-2006**

Secrétariat général  
Décembre 2005

## **PARTIE 1 – MISE EN CONTEXTE**

### **A. Présentation du ministère**

#### Création

Lors du remaniement ministériel du 18 février 2005, le premier ministre nommait un ministre des Services gouvernementaux et un ministre délégué au Gouvernement en ligne. La loi constitutive du ministère des Services gouvernementaux est entrée en vigueur le 8 juin 2005.

#### Mission

La mission du ministère des Services gouvernementaux (MSG) est de développer un ensemble de moyens pour offrir aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes gouvernementaux un accès simplifié à des services de qualité, sur tout le territoire du Québec. À cette fin, il a le mandat d'appuyer la mise en place de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec.

#### Description

Le ministère exerce ses activités à l'intérieur de trois grands secteurs : la prestation de services aux citoyens et aux entreprises ; la prestation de services aux ministères et aux organismes ; le déploiement du gouvernement en ligne et l'utilisation optimale des ressources informationnelles.

La prestation de services aux citoyens et aux entreprises est assurée principalement par l'organisme Services Québec dont la mise en œuvre sera effective au printemps 2006. Cette prestation de services prendra la forme d'un guichet unique multiservice qui sera offert sur tout le territoire du Québec. Ce guichet offrira un accès simplifié aux services publics.

Le Centre de services partagés du Québec, la Société immobilière du Québec (SIQ) et le Service aérien gouvernemental assurent la prestation d'un grand nombre de services aux ministères et aux organismes.

Le ministère doit coordonner la mise en œuvre et assurer le suivi des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles dans les ministères et les organismes du gouvernement. Cette tâche est assumée par le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles.

Enfin, le déploiement du gouvernement en ligne constitue un vaste chantier dans lequel sont impliqués plusieurs secteurs du ministère : le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles pour la gouverne, le Centre des services partagés du Québec pour les infrastructures technologiques et Services Québec pour certains aspects de la mise en œuvre.

### Contenu du présent plan d'action

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit que chaque ministère et organisme qui emploie au moins 50 personnes adopte un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Trois organismes sont sous la responsabilité du ministre des Services gouvernementaux. Il s'agit de la Société immobilière du Québec, de Services Québec et du Centre de services partagés du Québec. Ces trois organismes élaborent leur propre plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le présent plan d'action couvre donc les secteurs faisant strictement partie du ministère des Services gouvernementaux. Il s'agit, d'une part, de certaines unités chargées de l'élaboration de politiques ou de tâches administratives, ci-après désignées « unités centrales et administratives » et, d'autre part, du Service aérien gouvernemental.

## **B. Unités centrales et administratives**

Les unités centrales et administratives comprennent : le Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles ; les directions chargées de la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles ; la Direction des affaires publiques et des communications ; le Bureau de l'innovation ; la Direction des politiques ; la Direction de la vérification interne ; le Secrétariat général.

L'effectif total de ces unités est d'environ 200 personnes. Au printemps 2006, ces unités seront toutes situées aux 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> étages de l'édifice H sur la colline parlementaire à Québec. Les obstacles et les mesures correctives présentées dans le plan d'action, pour les unités centrales et administratives, ne concernent donc que cet édifice.

Le Secrétariat général a été mandaté pour coordonner l'élaboration du présent plan d'action.

## **C. Service aérien gouvernemental**

### Mission

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en gérant une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition de certains ministères et organismes afin de les appuyer dans l'accomplissement de leurs mandats. Il contribue ainsi à assurer à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés, le combat des feux de forêt, la surveillance du territoire et le transport du personnel de la fonction publique. En accord avec les nouvelles orientations préconisées au sein de l'appareil gouvernemental, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités sur un service efficace et efficient, sur la satisfaction du client et sur une étroite collaboration avec ses partenaires.

### Description

Le Service aérien gouvernemental est constitué en agence depuis le 12 septembre 2002 et a été rattaché au ministère des Services gouvernementaux à la suite du remaniement ministériel du 18 février 2005. Il regroupe, en plus des services administratifs, la Direction des opérations aériennes et la Direction de la maintenance des aéronefs. Pour accomplir sa mission, le Service aérien gouvernemental compte sur quelque 160 personnes et dispose de vingt aéronefs.

Les locaux du Service aérien gouvernemental sont situés à l'aéroport international Jean-Lesage à Québec.

## **D. État de situation**

Plusieurs mesures ont déjà été mises en place au ministère pour soutenir l'intégration des personnes handicapées, mais certaines d'entre elles doivent être complétées et améliorées ; d'autres doivent être évaluées ou mises en application. Ce premier plan d'action présente donc une image globale des actions prises ou envisagées afin de faciliter l'intégration des personnes handicapées.

Le ministère projette d'élaborer un état de situation plus précis pour la deuxième génération du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

## PARTIE 2 – IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET DES MESURES CORRECTIVES

### Unités centrales et administratives

OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	NIVEAU DE PRIORITÉ	MESURES CORRECTIVES PRISES OU ENVISAGÉES	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT D'AVANCEMENT
<b><i>Axe 1 – Accessibilité physique</i></b>				
Ne pas pouvoir évacuer rapidement l'immeuble en cas d'urgence	1	Deux moniteurs sont désignés pour assister une personne handicapée lors de son évacuation de l'immeuble par les escaliers. Cette mesure est prévue dans le Plan de mesures d'urgence élaboré pour l'édifice H en 2005.	Ministère de la Sécurité publique ; coordonnateur de l'édifice H	Mesure existante
Ne pas pouvoir pénétrer dans l'immeuble en chaise roulante	1	Les portes d'entrée sont au niveau du sol ou en pente, sans marche. Des portes qui peuvent s'ouvrir automatiquement pour les personnes handicapées ont été installées.	SIQ	Mesures existantes
Ne pas pouvoir utiliser les salles de toilette	2	Des cabinets pour personnes à mobilité réduite existent. L'installation de comptoirs et de lavabos adaptés pour les personnes en chaise roulante sont à évaluer.	SIQ	Sensibiliser la SIQ à cette problématique
Ne pas pouvoir se mouvoir horizontalement dans l'immeuble en chaise roulante : ➤ Nombre de portes sur les étages ➤ Accès à la cafétéria difficile à cause des marches séparant le J du H	2	Des retenues magnétiques ont été installées sur certaines portes au 1 <sup>er</sup> étage de l'édifice H afin de les maintenir ouvertes en permanence (en cas d'alarme-incendie elles se referment) au bénéfice des personnes à mobilité réduite. Cette mesure permet 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. Les employés des étages supérieurs peuvent accéder au 1 <sup>er</sup> étage en utilisant l'un des ascenseurs de l'édifice H.	SIQ et Direction des ressources matérielles	Mesure existante

OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	NIVEAU DE PRIORITÉ	MESURES CORRECTIVES PRISES OU ENVISAGÉES	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT D'AVANCEMENT
		<p>Les locaux des étages occupés par les unités centrales et administratives du ministère des Services gouvernementaux sont munis, pour un bon nombre d'entre eux, d'un système d'accès avec carte magnétique. Suivant les besoins qui pourraient être exprimés, des boutons d'ouverture à distance des portes de ces locaux pourraient être installés pour faciliter l'accès au personnel à mobilité réduite.</p>		
<p>Ne pas pouvoir se mouvoir verticalement en ascenseur d'un étage à l'autre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pour les personnes avec difficultés visuelles ou auditives</li> </ul>	2	<p>Les touches des ascenseurs sont généralement accessibles à une personne en chaise roulante. Tous les ascenseurs ne possèdent pas de touches en relief et de signal sonore pour indiquer les étages. Mesures à envisager : adapter tous les ascenseurs pour les personnes avec difficultés visuelles ou auditives.</p>	SIQ	Sensibiliser la SIQ à cette problématique
<p>Ne pas pouvoir stationner dans l'immeuble et se rendre du stationnement au poste de travail ou à l'accueil par ascenseur</p>	2	<p>Des espaces de stationnement sont réservés pour les personnes handicapées dans le sous-sol de l'immeuble et l'accès au stationnement a été facilité pour ces personnes par la Direction des ressources matérielles.</p> <p>Des pentes et des portes automatisées ont été installées pour avoir accès à certains ascenseurs.</p>	SIQ et Direction des ressources matérielles	Mesure existante

OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	NIVEAU DE PRIORITÉ	MESURES CORRECTIVES PRISES OU ENVISAGÉES	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT D'AVANCEMENT
<b><i>Axe 2 – Accessibilité aux programmes et aux services</i></b>				
Ne pas pouvoir profiter du projet du Gouvernement en ligne	2	Le gouvernement vise entre autres à simplifier l'accès des citoyens et des entreprises à la prestation électronique de services, notamment par l'adoption de standards intégrant les modifications nécessaires dans les sites Internet gouvernementaux afin d'en assurer l'accessibilité aux personnes handicapées.	Sous-ministériat à l'encadrement des ressources informationnelles	Élaborer, en partenariat avec l'OPHQ, les standards en matière d'accessibilité des sites Internet gouvernementaux aux personnes handicapées
Avoir des difficultés à accéder à l'information dans le site Internet du ministère	2	Le site Internet du ministère est « accessible ».  La notion d'accessibilité au site Internet implique que les personnes handicapées et les personnes qui ne peuvent se servir d'une souris peuvent avoir accès à l'information contenue dans les sites Internet. Par exemple, il permet aux personnes aveugles qui utilisent des aides techniques matérielles (plage braille) et logicielles (logiciel de synthèse vocale) d'interpréter le contenu informationnel des pages Internet. Il permet aussi aux personnes à mobilité réduite de naviguer aisément sur Internet.	Direction des affaires publiques et des communications	Mesure réalisée

OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	NIVEAU DE PRIORITÉ	MESURES CORRECTIVES PRISES OU ENVISAGÉES	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT D'AVANCEMENT
		Le site du ministère respecte les normes <b>XHTML</b> et <b>CSS</b> recommandées par le W3C <sup>1</sup> . Cette règle de développement permet d'être accessible dans les navigateurs vocaux, lecteurs d'écrans et plages brailles utilisés par les personnes handicapées. Un effort constant est maintenu dans le but d'améliorer ou de maintenir les standards d'accessibilité conformément au WAI (Web Accessibility Initiative).		
Avoir des difficultés à lire les documents imprimés produits par le ministère	2	Les documents à l'intention du grand public sont déjà versés dans notre site Internet (voir mesures précédentes) en format PDF. Cependant, ce format n'étant pas toujours accessible, le MSG fournit un équivalent en format HTML pour les documents destinés au grand public.	Direction des affaires publiques et des communications	Mesures permanentes
Avoir des difficultés à comprendre les documents audiovisuels produits par le ministère	3	Les deux documents audiovisuels existants (vidéo <i>Les pompiers du ciel</i> , version abrégée et version intégrale) datent de quelques années. Au moment de leur mise à jour, des mesures seront envisagées pour les personnes aveugles et pour les malentendants. <u>Personnes non voyantes</u> : il y aura une narration du texte à l'écran pendant que la vidéo défilera. <u>Malentendants</u> : il y aura une page alternative (texte écrit) qui expliquera ce qui se passe dans la vidéo.  Note : Le MSG aura la même préoccupation pour tous les autres documents audiovisuels à venir.	Direction des affaires publiques et des communications	Mesures à venir

<sup>1</sup> La définition adoptée par le [W3C](http://www.w3.org/) (World Wide Web Consortium) est la suivante : « Mettre le Web et ses services à la disposition de tous les individus, quel que soit leur matériel ou logiciel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique ou leurs aptitudes physiques ou mentales. »



OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	NIVEAU DE PRIORITÉ	MESURES CORRECTIVES PRISES OU ENVISAGÉES	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT D'AVANCEMENT
Avoir des difficultés à utiliser le téléphone pour une personne malentendante ou pour une personne ayant des difficultés à se faire comprendre	2	Au besoin, un appareil téléphonique adapté est fourni à l'employé concerné.	Direction des ressources matérielles	Mesure existante
Lacune dans la diffusion auprès des personnes handicapées des mesures mises en place pour leur faciliter l'accès à l'édifice et à ses services.	2	Diffusion des mesures existantes auprès des employés à mobilité réduite.	Direction des affaires publiques et des communications et Direction des ressources matérielles	Document d'information à concevoir
<b>Axe 3 – Autres éléments</b>				
Avoir des difficultés à prendre de l'expérience en milieu de travail	2	Participation du ministère au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Septembre 2005 : une invitation à présenter un projet de stage en vertu de ce programme a été faite aux gestionnaires du ministère.	Direction des ressources humaines	Mesure d'encouragement réalisée
Avoir des difficultés à accéder à un emploi occasionnel ou permanent dans les organismes publics	2	Référence prioritaire des personnes des groupes cibles, qui incluent les personnes handicapées, à partir des listes de déclaration d'aptitudes, lors de la dotation d'un emploi occasionnel ou permanent.	Direction des ressources humaines	Mesure respectée de façon continue

## Service aérien gouvernemental

OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	NIVEAU DE PRIORITÉ	MESURES CORRECTIVES PRISES OU ENVISAGÉES	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT D'AVANCEMENT
<b>Axe 1 – Accessibilité physique</b>				
Ne pas pouvoir évacuer rapidement l'immeuble en cas d'urgence	1	Des moniteurs sont désignés pour assister une personne handicapée lors de l'évacuation de l'un ou l'autre des deux édifices (Édifice administratif et hangar).	Service aérien gouvernemental	Mesure existante
Ne pas pouvoir pénétrer dans l'immeuble en chaise roulante	1	Les portes d'entrée principale des deux édifices sont au niveau du sol ou en pente. Les portes n'ouvrent pas automatiquement et requièrent une assistance. Il y a lieu d'évaluer l'opportunité de rendre l'ouverture des portes automatique.	Service aérien gouvernemental et SIQ	Mesure existante À évaluer
Ne pas pouvoir utiliser les salles de toilette	2	Des cabinets pour personnes à mobilité réduite existent dans les deux édifices.	Service aérien gouvernemental et SIQ	Mesure existante
Ne pas pouvoir se mouvoir horizontalement dans l'immeuble en chaise roulante	2	Il est possible de se mouvoir au rez-de-chaussée des deux édifices. Cependant, des améliorations peuvent sûrement être apportées.	Service aérien gouvernemental et SIQ	À évaluer
Ne pas pouvoir se mouvoir verticalement en ascenseur d'un étage à l'autre	2	Il y a un premier étage à l'édifice Roger-Demers pour lequel il n'y a pas d'ascenseur. Cet étage loge le secteur administratif et n'est pas ouvert au public ou à la clientèle.	Service aérien gouvernemental et SIQ	À évaluer
Ne pas pouvoir stationner près de l'immeuble	2	Des stationnements pour personnes handicapées sont situés à proximité des deux édifices.	Service aérien gouvernemental et SIQ	Mesure existante