



PLAN D'ACTION 2021-2023

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Introduction.....	3
Définitions.....	3
Portrait de l'organisation.....	4
- Nos valeurs.....	4
- Notre mission.....	4
- Nos services.....	5
Engagement de la Commission.....	6
Coordination.....	6
- Comité de travail permanent des personnes handicapées (CTTPH).....	7
Bilan du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	7
Adoption et diffusion du Plan d'action 2021-2023 de la CNESST	8
Objectifs globaux 2021-2023.....	8
- Actions relatives à la mission	8
- Actions relatives à l'accès aux services et aux documents.....	10
- Actions et adaptations à titre de gestionnaire d'un organisme public	14

INTRODUCTION

Le 17 décembre 2004, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale était adoptée par l'Assemblée nationale. Tout en conférant une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration de personnes handicapées, cette loi accorde une importance accrue à la responsabilité de l'ensemble des acteurs publics et privés.

Ainsi, l'article 61.1 de cette loi crée l'obligation, pour chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes, de produire et de rendre public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Afin de se conformer à l'exigence de la loi, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) présente son Plan d'action 2021-2023 ainsi que les mesures prévues.

Le nouveau plan d'action triennal de la CNESST couvre la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2023. Il vise les personnes handicapées, qu'elles soient clientes ou employées de la CNESST. Ce plan d'action identifie les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées et présente les mesures envisagées pour les prochaines années afin de réduire ou de lever ces obstacles.

DÉFINITIONS

Obstacle

Un obstacle correspond à un facteur environnemental qui entrave la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels, les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques d'une personne.

Personne handicapée

L'article 1 g) de la loi définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». À l'inverse, une personne qui présente une incapacité, mais qui n'est pas limitée dans l'accomplissement d'activités normales, n'est pas considérée comme handicapée.

Dans la présente définition, il est important de mentionner que nous faisons référence aux personnes présentant tout type de handicap, tant ceux liés aux incapacités physiques qu'intellectuelles.

PORTRAIT DE L'ORGANISATION

La CNESST est dirigée par un conseil d'administration paritaire formé d'une présidente et d'un nombre égal de représentants des travailleurs et des employeurs. Au 1^{er} janvier 2021, la CNESST comptait 4 830 employés assurant sa présence sur tout le territoire québécois par l'intermédiaire d'une trentaine d'établissements en région, de son centre administratif à Montréal ainsi que de son siège social à Québec.

Nos valeurs

La CNESST offre une porte d'entrée unique pour tous les services en matière de normes, d'équité, de santé et de sécurité du travail. Elle s'engage à offrir un service de qualité, qui s'appuie sur des valeurs de respect, d'équité et de professionnalisme.

La CNESST prend les moyens voulus pour que règne un climat de confiance mutuelle. Elle se fait un point d'honneur de répondre à ses clients avec rapidité et courtoisie. Elle tient compte des commentaires, des opinions et des suggestions qu'ils expriment pour être en mesure d'adapter ses services à leurs besoins et d'élaborer pour eux des solutions personnalisées et efficaces. Enfin, elle s'assure de rendre des décisions dans le respect de leurs droits.

Notre mission

La CNESST fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail et en assure le respect, et ce, tant auprès des travailleurs que des employeurs du Québec.

Pour ce faire, elle :

- favorise des conditions de travail justes et équilibrées;
- assure l'implantation et le maintien de l'équité salariale;
- vise la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemnise les victimes de lésions professionnelles et veille à leur réadaptation.

Nos services

En matière de normes du travail, nous :

- réalisons des activités d'information, de sensibilisation et de prévention sur les normes du travail et sur la fête nationale;
- recevons et traitons des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;
- initiions une première démarche en vue de la résolution du litige ou procédons à une enquête;
- établissons le montant d'une réclamation en matière de normes du travail et en demandons le versement;
- offrons un service de médiation lors de l'exercice d'un recours pour pratique interdite, pour congédiement fait sans cause juste et suffisante ou pour harcèlement psychologique ou sexuel;
- représentons la partie plaignante devant les tribunaux ou le Tribunal administratif du travail;
- menons des activités de surveillance sur l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale.

En matière d'équité salariale, nous :

- diffusons de l'information sur la Loi sur l'équité salariale et son application;
- prêtons assistance aux entreprises dans l'implantation et le maintien de l'équité salariale;
- offrons un service de soutien-conseil aux employeurs, aux associations accréditées, aux personnes salariées et à toute autre organisation ou personne;
- tenons des sessions de formation auprès de nos clientèles;
- offrons un service de conciliation à la suite d'une plainte ou d'un différend en lien avec la Loi sur l'équité salariale;
- enquêtons de notre propre initiative ou à la suite d'une plainte ou d'un différend en lien avec la Loi sur l'équité salariale;
- rendons des décisions conformément aux dispositions de la Loi sur l'équité salariale et veillons à leur application.

En matière de santé et de sécurité du travail, nous :

- soutenons les employeurs et les travailleurs dans leurs démarches pour rendre leur milieu de travail plus sécuritaire;
- inspectons les lieux de travail pour assurer le respect des droits et des obligations prévus par la Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- rendons accessible de l'information sur les risques relatifs à des milieux de travail spécifiques;
- indemnisons les travailleurs victimes d'une lésion professionnelle et remboursons les frais admissibles encourus;
- veillons à ce que les travailleurs victimes d'une lésion professionnelle reçoivent l'assistance médicale et la réadaptation nécessaires;
- collaborons avec les employeurs dans le but d'assurer aux travailleurs qui ont subi une lésion professionnelle un retour en emploi prompt et durable;
- effectuons l'inscription et l'établissement des modalités de la couverture d'assurance des employeurs;
- accompagnons les employeurs dans l'application et le suivi des modalités de leur couverture d'assurance.

Afin d'en connaître davantage, la Déclaration de services de la CNESST est disponible sur son portail à l'adresse www.cnesst.gouv.qc.ca

ENGAGEMENT DE LA COMMISSION

La Commission confie à la Direction générale des ressources humaines la responsabilité de produire le plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

À cet effet, un comité de travail permanent a été mis à contribution dans son élaboration. Le mandat de ce comité vise à proposer et à mettre en œuvre des améliorations à apporter à la CNESST pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées, et ce, qu'elles soient clientes ou employées de notre organisme.

Particulièrement, dans la mise en œuvre de ses actions, le comité souhaite circonscrire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées au sein de la Commission, de s'enquérir des difficultés vécues par les personnes handicapées dans leur secteur, de proposer des mesures pour les plans d'action à venir et également de participer à la reddition de comptes annuelle en cette matière.

COORDINATION

Le rôle de coordonnatrice des services aux personnes handicapées est assuré par :

Madame Marie-Andrée Gauthier
Directrice du Service du développement de l'organisation et de l'analytique
Direction générale des ressources humaines
524, rue Bourdages, bureau 370
Québec (Québec) G1M 1A1

La coordination des travaux du Comité de travail permanent des personnes handicapées (CTPPH) est assurée par :

Madame Joele Ouellet Bélanger
Analyste RH
Service du développement de l'organisation et de l'analytique
Direction générale des ressources humaines
524, rue Bourdages, bureau 370
Québec (Québec) G1M 1A1
Courriel : joele.ouellet-belanger@cnesst.gouv.qc.ca

COMITÉ DE TRAVAIL PERMANENT DES PERSONNES HANDICAPÉES (CTPPH)

Ce comité de travail est composé d'un coordonnateur et de représentants provenant des unités administratives suivantes :

- VPF - Direction générale de la gestion budgétaire et contractuelle
- VPAC - Direction générale des ressources humaines, Direction générale des communications et Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle
- VPIRT – Direction générale de l'indemnisation et de la réadaptation et Direction générale du conseil et du soutien aux opérations
- PCACD – Direction de la planification, de la performance et de l'innovation et Secrétariat général et plaintes sur la qualité
- VPES - Direction de la planification, du développement et du soutien aux clientèles
- VPNT – Service du conseil et de la gouvernance
- VPTN – Direction générale du portefeuille d'investissement
- VPP – Direction générale des opérations en prévention-inspection Capitale-Nationale et Réseau régional

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La CNESST réalise annuellement un bilan de son plan d'action qui est déposé au comité de direction et transmis également à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), tel que le stipule la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le document peut être consulté sur le site Web de la CNESST et sur celui de l'OPHQ.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Plan d'action 2021-2023

ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION 2021-2023

À sa séance du xx mois 2021, la présidente du conseil d'administration et chef de la direction de la CNESST et le comité de direction ont approuvé le Plan d'action 2021-2023 à l'égard des personnes handicapées.

En conformité avec la loi et dans un souci de promouvoir ses actions auprès de ses clientèles internes et externes, la CNESST publie son plan d'action et le diffuse dans son site Web ainsi que sur son site intranet.

Le plan d'action est également disponible en médias adaptés sur demande.

OBJECTIFS GLOBAUX 2021-2023

- Maintenir la grande qualité de services offerts à l'ensemble de la clientèle de la CNESST, incluant les personnes handicapées.
- Comme employeur, miser sur une approche plus ciblée, selon les réalités vécues et les besoins des employés présentant un handicap.
- Informer, sensibiliser et promouvoir les activités auprès des clientèles internes et externes à l'égard des personnes handicapées.

1. Actions relatives à la mission

1.1 Obstacle priorisé : manque d'outils de sensibilisation visant la clientèle externe

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
1.1.1 Former et sensibiliser le personnel en contact avec les clients	Former et outiller les nouveaux conseillers en réadaptation dans l'évaluation des besoins des travailleurs, ayant des séquelles permanentes physiques ou psychiques, et la mise en place de mesures de réadaptation appropriées à leur situation	Nombre de participants pour la formation « Initiation à la tâche en réadaptation »	Direction générale de l'indemnisation et de la réadaptation	X	X	X
	Outiller le personnel en contact avec les clientèles handicapées	Maintien à jour de l'hyperlien dans l'intranet de la CNESST (dans les sections Gestionnaire et Employé) vers le guide d'information sur les services accessibles « Mieux accueillir les personnes handicapées » sur le site de l'OPHQ	Direction générale des communications	X	X	X

Commenté [JO1]: Inscrire la date de présentation au CoDir

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Plan d'action 2021-2023

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
1.1.2 Sensibiliser notre clientèle et nos partenaires à l'importance d'assurer un environnement de travail sain et sécuritaire afin de prévenir le développement d'incapacités et de déficiences chez les jeunes travailleurs.	Offrir aux jeunes travailleurs une activité de sensibilisation animée par une équipe de l'Escouade jeunesse.	Nombre d'établissements visités. Nombre de présentations effectuées. Nombre de travailleurs sensibilisés.	VPP – Conseillers en prévention.	X	X	X
	Promouvoir le Programme Éducation en prévention dans le milieu scolaire.	Nombre d'écoles et de projets présentés dans le volet Défi prévention jeunesse. Nombre d'écoles et de projets présentés dans le programme Sécurité premier emploi. Nombre de jeunes sensibilisés	VPP – Conseillers en prévention.	X	X	X
	Offrir aux élèves du niveau secondaire un atelier de sensibilisation animé par un agent de prévention de l'Escouade prévention en milieu scolaire.	Nombre d'établissements scolaires visités. Nombre de présentations effectuées. Nombre d'élèves sensibilisés.	VPP – Conseillers en prévention en collaboration avec la Direction de la prévention/inspection Capitale-Nationale et Centre-Nord.	X	X	X
1.1.4 Sensibiliser le personnel sur les bonnes pratiques à instaurer à la suite de la réception de plaintes sur la qualité des services aux personnes handicapées.	Tenir un registre et en informer la DGRH.	Nombre de plaintes reçues. Suivis effectués par la DGRH auprès des directions visées par les plaintes.	Secrétariat général et plaintes sur la qualité. Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
1.1.5 Poursuivre la mise en œuvre de nos mesures liées à notre secteur d'activité.	Publier les données sur les programmes d'indemnisation et de réadaptation offerts aux personnes ayant été victimes d'un accident du travail.	Rendre publiques les statistiques annuelles sur son site Internet.	Vice-présidence à l'indemnisation et à la réintégration au travail avec la collaboration de la Direction générale de la comptabilité et de la gestion de l'information.	X	X	X

2. Actions relatives à l'accès aux services et aux documents

2.1 Obstacle priorisé : lacunes physiques pour accéder aux établissements de la CNESST

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
2.1.1 S'assurer de la conformité des bureaux en matière d'accessibilité.	Produire une liste des actions réalisées en matière d'accessibilité pour chaque site faisant l'objet de travaux de transformation (au sens du Code de construction du Québec).	Liste produite	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle.	X	X	X
2.1.2 Procéder au suivi du Projet immobilier D'Estimauville (PIE) en lien avec les actions effectuées pour répondre aux normes d'adaptation pour le nouveau siège social.	Utiliser le gabarit développé.	Document rempli et déposé.	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle.	X		
2.1.3 Établir des liens de collaboration et de concertation entre le Comité directeur OPHQ-RBQ, composé de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et les milieux concernés par les enjeux d'accessibilité et de sécurité.	Participer au sein du <i>Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées</i> .	Nombre de rencontres auxquelles la CNESST a participé.	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle en collaboration avec la Direction générale de l'indemnisation et de la réadaptation.	X	X	X
2.1.4 S'assurer, au moment de l'achat ou de la location de biens, ou lors de l'attribution de contrats de service, que les besoins des personnes	Former le personnel visé par les règles d'approvisionnement accessible aux personnes handicapées.	Nombre d'employés formés.	Direction générale de la gestion budgétaire et contractuelle.	X	X	X
	Inclure, au document de stratégie d'appel d'offres, une réflexion concernant la prise	Ajout d'une section dans la fiche de stratégie d'acquisition de la DGGBC.	Direction générale de la gestion budgétaire et contractuelle.	X		

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Plan d'action 2021-2023

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
handicapées sont pris en compte selon les exigences à l'égard de l'article 61.3 du nouveau guide de l'OPHQ.	en compte des besoins des personnes handicapées.					
	Lors des séances de formation du personnel sur le cadre légal et réglementaire en gestion contractuelle, les informer et les sensibiliser sur l'article 61.3 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> sur la notion de prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les acquisitions de biens et de services.	Nombre de séances de formation tenues.	Direction générale de la gestion budgétaire et contractuelle.	X	X	X

2.2 Obstacle priorisé : inaccessibilité de certains moyens de diffusion de l'information de la CNESST

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
2.2.1 Continuer à faciliter l'accès aux documents conformément à la <i>Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .	Continuer à rendre accessibles les publications créées ou mises à jour par la DGC.	Nombre de publications rendues accessibles.	Direction générale des communications.	X	X	X
	S'assurer que les sites Web et les microsites répondent aux standards/d'accessibilité selon les capacités technologiques disponibles.	Liste des améliorations apportées (en continu).	Direction générale des communications.	X	X	X
	Former les employés concernés par la production de contenu accessible.	Nombre d'employés qui ont suivi une formation portant sur les normes Web en matière d'accessibilité et leur mise en pratique.	Direction générale des communications.	X	X	X

3. Actions et adaptations à titre de gestionnaire d'un organisme public

3.1 Obstacle priorisé : l'inaccessibilité des lieux et des postes de travail

3.1.1 Fournir les services au regard de l'accessibilité des lieux de travail et de l'adaptation des postes de travail (Adaptation de l'environnement de travail avec le mobilier existant).	Répondre aux demandes d'évaluation ergonomique des personnes handicapées.	Nombre de demandes traitées.	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Dans le cadre du PIE, s'assurer de l'accessibilité des espaces verts aux personnes handicapées.	Mise en place d'infrastructures adaptées.	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle.	X	X	X
3.1.2 Fournir les services au regard de l'accessibilité des lieux de travail (nouveaux postes de travail en lien avec l'application du cadre normatif en aménagement).	Livrer des postes de travail avec le nouveau mobilier assurant l'accessibilité aux personnes handicapées.	Nombre de postes livrés.	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
3.1.3 Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuations personnalisées pour le personnel handicapé.	Informé et sensibiliser le personnel sur la marche à suivre en cas d'évacuation.	Diffusion de la formation à l'ensemble du personnel.	Direction générale de l'expertise immobilière et matérielle en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X		

3.2 Obstacle priorisé : discrimination et manque de visibilité

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
3.2.1 Intégrer les personnes handicapées.	Sensibiliser l'ensemble du personnel à la réalité des personnes handicapées lors de la Semaine des personnes handicapées et la Journée internationale	Nombre de manchettes intranet.	Direction générale des communications en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Plan d'action 2021-2023

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
	des personnes handicapées dans l'intranet.					
	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans l'intranet et sur le site Internet de la CNESST.	Diffusion du Plan d'action.	Direction générale des communications en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Maintien à jour de la fiche intranet CNESST dans les sections <i>Gestionnaire</i> et <i>Employé</i> afin de les informer sur la réalité des personnes handicapées.	Information à jour.	Direction générale des communications en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines	X	X	X
	Promouvoir la mise en place et le mandat du comité CTPPH en maintenant à jour la fiche dans l'intranet CNESST.	Information à jour.	Direction générale des communications en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Souligner la Semaine des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées.	Nombre de messages sur les médias sociaux.	Direction générale des communications en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur le site Internet et sur les médias sociaux de la CNESST.	Diffusion du Plan d'action.	Direction générale des communications en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Intégrer des considérations pour les personnes handicapées dans l'analyse des demandes de commandites.	Nombre de demandes de commandites analysées intégrant les considérations pour les personnes handicapées.	Direction générale des communications.	X	X	X
	Poursuivre l'embauche de personnes handicapées à la CNESST.	Taux de représentativité.	Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Sensibiliser les gestionnaires concernant le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Communiqué à l'ensemble des gestionnaires Nombre de stages (PDEIPH) acceptés pour l'année en cours.	Direction générale des ressources humaines.	X	X	X

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Plan d'action 2021-2023

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
		Diffusion du témoignage d'un gestionnaire volontaire ayant participé au programme.				
	Instaurer des mesures d'accompagnement au cours des processus de qualification favorisant l'accessibilité des personnes handicapées.	Dépôt d'un bilan annuel identifiant les mesures utilisées chaque année lors des processus de qualification.	Direction générale des ressources humaines.	X	X	X
	Développer et diffuser une formation de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées.	Nombre d'employés qui ont suivi la formation.	Direction générale des ressources humaines.	X		
3.2.2 Instaurer une approche ciblée, selon la réalité des personnes handicapées	Améliorer nos pratiques concernant l'intégration des personnes handicapées et trouver des moyens d'adaptation raisonnables pour éliminer ou réduire certains obstacles.	Demandes d'accommodement reçues et actions prises pour les traiter. Consultation auprès de la clientèle concernant l'accessibilité des services de la CNESST.	Direction générale des ressources humaines. Direction générale des ressources humaines en collaboration avec la Direction de la planification, de la performance et de l'innovation.	X X	X	X
3.2.3 Coordonner les actions prévues au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées à la CNESST	Tenir, au besoin, des rencontres d'échanges avec le comité de travail.	Nombre de rencontres	Direction générale des ressources humaines	X	X	X
	Faire connaître les actions du comité.	Nombre de communiqués ou actualités sur l'intranet.	Direction générale des ressources humaines en collaboration avec la Direction générale des communications	X	X	X
3.2.4 Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques	Lors d'appel d'offres, évaluer la possibilité de sélectionner un fournisseur qui emploie des personnes handicapées, tout en répondant aux critères de sécurité et de qualité requis.	Ajout d'une section à cet effet dans la fiche de stratégie d'appel d'offres. Nombre d'évaluations faites à l'aide de la fiche de stratégie d'appel d'offres.	Direction générale de la gestion budgétaire et contractuelle.	X X	X	X

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Plan d'action 2021-2023

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	2021	2022	2023
3.2.5 Établir des liens de collaboration et de concertation avec les partenaires de divers milieux œuvrant avec les personnes handicapées	Participer à divers comités, conférences et rencontres intersectorielles	Nombre de rencontres et/ou conférences	Direction générale de l'indemnisation et de la réadaptation en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines	X	X	X
	Appuyer divers initiatives, activités ou projets de recherche.	Nombre de projets de recherche, d'activités, ou d'initiatives appuyés par la CNESST.	Direction générale de l'indemnisation et de la réadaptation en collaboration avec la Direction générale des ressources humaines.	X	X	X