

DONNER LE GOÛT DU QUÉBEC

Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

Introduction

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi) privilégie la voie de la responsabilisation qui se traduit notamment par l'attribution de nouvelles charges et obligations à de nombreux acteurs gouvernementaux.

Ainsi, l'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ainsi que les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants adoptent annuellement un plan d'action visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Plus précisément, la Loi établit que les plans d'action devront déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité visés et les mesures qui seront prises dans la prochaine année pour les lever. Les premiers plans d'action devaient être adoptés au plus tard le 17 décembre 2005 et rendus publics annuellement.

C'est dans ce contexte que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) présentait, en 2006, son premier plan d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein du Ministère et dans le secteur bioalimentaire.

Le présent plan d'action, qui porte sur la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, représente la quatrième édition du plan et il a pour objet de faire état des mesures d'accommodement annoncées précédemment et de présenter les nouvelles mesures à mettre en œuvre durant l'année.

Le bilan pour l'année 2011-2012 du dernier plan d'action 2010-2012 se trouve en annexe.

Élaboration et adoption du plan d'action

Groupe de travail et coordination des services destinés aux personnes handicapées

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail formé des membres suivants :

Lise Archambault, Direction des communications
Dominic Aubé, Direction des ressources immobilières et matérielles
Claude Émond, Direction de la coordination des services à la clientèle et de la modernisation
Marie-Andrée Gauthier, Direction des ressources humaines
Élaine Lacroix, Direction des communications
Caroline Lapointe, Direction des communications

Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

La personne nommée à titre de coordonnatrice des services destinés aux personnes handicapées est :

Madame Claude Émond, conseillère
Direction de la coordination des services à la clientèle et de la modernisation
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
200, chemin Sainte-Foy, 8^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6
Téléphone : 418 380-2100, poste 3775
Courriel : claud.e.mond@mapaq.gouv.qc.ca

Les demandes d'information, commentaires ou suggestions au sujet du plan d'action ou des services offerts par le Ministère aux personnes handicapées peuvent être adressés à la coordonnatrice.

Publication

Le plan d'action sera rendu public dans le site Internet du Ministère. Il sera également accessible sur demande par média adapté; il suffit de s'adresser aux préposés aux renseignements généraux du Ministère au numéro de téléphone sans frais 1 888 222-6272.

Adoption

Le plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées a été approuvé par le sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation :

Norman Johnston
Sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries
et de l'Alimentation

Date

Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

Présentation du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

Mission

La mission du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) se définit comme suit :

« Appuyer une offre alimentaire de qualité et promouvoir l'essor du secteur bioalimentaire dans une perspective de développement durable, pour le mieux-être de la société québécoise.

Cette mission traduit l'engagement ferme du Ministère en faveur d'une offre de produits alimentaires québécois, reconnus ici comme ailleurs pour leur qualité. En mettant à l'avant-plan le produit alimentaire, elle reconnaît également la satisfaction du consommateur comme le principal levier de développement du secteur.

Le secteur bioalimentaire contribue grandement à l'économie québécoise et à la vitalité des régions. En visant l'essor de ce secteur, la mission du Ministère confirme le rôle de celui-ci dans la mise en place d'un environnement d'affaires propice au développement du potentiel bioalimentaire du Québec, dont la mise en valeur du territoire agricole et des ressources marines. »¹

Clientèle

La clientèle du Ministère, qui est répartie dans tous les maillons de la chaîne bioalimentaire, est très étendue et fortement diversifiée. Elle se compose des producteurs agricoles, des pêcheurs et des aquaculteurs, des transformateurs alimentaires, des distributeurs, des grossistes et des détaillants en alimentation, des restaurateurs et des manipulateurs d'aliments, des fournisseurs de services associés à la production, des consommateurs et des étudiants du domaine bioalimentaire.

Champs d'activité

Pour remplir sa mission, le Ministère assure la conception et la mise en œuvre des politiques et des programmes nécessaires au développement du secteur bioalimentaire. Son intervention peut prendre l'une des trois formes suivantes :

1. Soutien professionnel;
2. Encadrement réglementaire;
3. Appui financier.

¹ Plan stratégique 2011-2014 du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, p. 6.

Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

Organisation administrative

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère s'appuie sur les secteurs suivants :

- Direction générale de la santé animale et de l'inspection des aliments;
- Direction générale de la transformation alimentaire et des marchés;
- Direction générale des pêches et de l'aquaculture commerciales;
- Direction générale des politiques agroalimentaires;
- Direction générale des services à la gestion;
- Direction générale du développement régional et du développement durable;
- Institut de technologie agroalimentaire (ITA).

En date du 31 mars 2012, le Ministère comptait 1 477 employés permanents et 305 employés occasionnels. Le personnel du Ministère est constitué de plusieurs catégories d'emplois réparties selon les diverses fonctions ministérielles.

Pour bien servir sa clientèle, le Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois et près de 70 % de l'effectif permanent travaille en dehors du siège social de Québec.

Présentation du plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

À la suite d'une réflexion sur les problèmes relatifs à l'intégration des personnes handicapées au Ministère, diverses mesures ont été retenues en vue de réduire ou d'éliminer progressivement les obstacles qui se dressent. Les pages qui suivent présentent, au moyen d'un tableau, le nouveau plan d'action pour l'année 2012-2013.

MAPAQ – Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS – OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2012-2013
1. Accès physique des lieux			
<p>1.1. Locaux</p> <p>Le MAPAQ est propriétaire d'un parc immobilier de plus de 200 bâtiments, répartis en 14 lieux dans la province. Ces bâtiments répondent aux exigences réglementaires en vigueur en matière d'accès physique à des édifices.</p> <p>Le Ministère occupe également 65 espaces locatifs administrés par la Société immobilière du Québec qui s'assure du respect des normes existantes.</p>	Répondre aux demandes ayant trait à l'adaptation de l'aménagement physique des lieux de manière à faciliter l'accès des personnes handicapées.	Mars 2013	
<p>1.2. Équipement et matériel</p> <p>Une partie de l'équipement et du matériel utilisés dans les bureaux du Ministère n'est pas adaptée aux besoins des personnes en fauteuil roulant.</p>	Ajuster la hauteur des téléphones permettant l'accès aux bureaux sur les étages de l'édifice Le Deux Cent afin de satisfaire les personnes en fauteuil roulant.	Mars 2013	

MAPAQ – Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS – OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2012-2013
2. Accessibilité des programmes et des services pour les citoyens			
<p>2.1. Site Internet</p> <p>Le principal outil utilisé pour informer les citoyens et assurer l'accès de la clientèle aux programmes du MAPAQ est le site Internet du Ministère, à l'adresse www.mapaq.gouv.qc.ca.</p> <p>Ce site a connu une refonte importante et il a atteint le niveau maximal possible de conformité au regard du premier standard gouvernemental du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) sur l'accessibilité d'un site Web pour une personne handicapée.</p> <p>Par ailleurs, le site gouvernemental sur les organismes génétiquement modifiés (OGM) et le site intranet du MAPAQ ne respectent pas actuellement ce standard.</p> <p>En outre, le Ministère doit respecter le deuxième standard établi par le SCT concernant l'accessibilité d'un document téléchargeable pour une personne handicapée.</p>	<p>Réaliser les travaux suivants sur les sites Internet et intranet afin de respecter les deux standards gouvernementaux du SCT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajuster le site sur les OGM et l'intranet du MAPAQ afin de respecter le standard sur l'accessibilité d'un site Web; 2. Rendre accessibles les documents destinés au grand public qui sont les plus téléchargés afin de respecter le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. 	Mars 2013	
<p>2.2. Institut de technologie agroalimentaire</p> <p>Dans ses programmes d'études, l'Institut de technologie agroalimentaire (ITA) accueille, à l'occasion, des élèves handicapés. Dans certains cas, des ajustements sont nécessaires pour faciliter l'accès aux études pour ces personnes.</p>	<p>Au besoin, adapter l'aménagement physique des lieux et soutenir les élèves ayant une incapacité afin de leur permettre de suivre leur programme d'études dans les meilleures conditions.</p>	Mars 2013	

MAPAQ – Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS – OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2012-2013
<p>2.3. Renseignements généraux</p> <p>Au MAPAQ, la procédure en matière d'accueil et de renseignements généraux visant les personnes handicapées n'est pas définie. Cette procédure est importante, car ces services représentent des fonctions clés du Ministère.</p>	<p>Analyser le besoin de mettre en place des outils d'accueil pour les agents de renseignements généraux afin d'améliorer la communication avec les personnes aux prises avec un handicap.</p> <p>À la suite de cette analyse, développer et implanter ces outils d'accueil, si nécessaire.</p>	Mars 2013	
<p>2.4. Gestion des plaintes</p> <p>Il n'existe pas de politique de gestion des plaintes liée à la qualité des services au Ministère. En conséquence, le Ministère n'est pas en mesure d'analyser les plaintes reçues, notamment celles qui proviennent des personnes handicapées, de façon à en dégager des pistes d'amélioration.</p>	<p>Mettre en œuvre la politique de gestion des plaintes liée à la qualité des services.</p> <p>Analyser les plaintes reçues de la part des personnes handicapées pour améliorer les services qui leur sont offerts.</p>	Juin 2012 Décembre 2012	
<p>3. Approvisionnement en biens et services</p>			
<p>3.1. Approvisionnement</p> <p>Selon l'article 61.3 de la Loi, les ministères et organismes doivent tenir compte, dans leur processus d'approvisionnement de biens et de services, au moment de l'achat et de la location, de l'accessibilité de ces biens ou services aux personnes handicapées.</p>	<p>Au moment de l'achat ou de la location de biens et services, prendre en considération les besoins des personnes handicapées.</p>	En continu	

MAPAQ – Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS – OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2012-2013
4. Gestion des ressources humaines			
<p>4.1. Employabilité</p> <p>Au 31 mars 2012, le MAPAQ comptait parmi son personnel permanent 17 personnes ayant déclaré avoir un handicap. Le degré de représentativité des personnes handicapées au regard des effectifs du Ministère est de 1,2 %, alors que la cible à atteindre est de 2 % selon le plan d'embauche gouvernemental.</p>	<p>Améliorer la représentation des personnes handicapées au sein du personnel par l'entremise de mesures favorisant l'embauche et le maintien en emploi, notamment par la présentation prioritaire, au moment de la dotation, des candidatures des personnes handicapées qualifiées inscrites sur des listes de déclaration d'aptitudes.</p> <p>Sensibiliser les gestionnaires quant aux objectifs gouvernementaux en matière de représentation des groupes cibles.</p> <p>Informar les gestionnaires de la possibilité d'accueillir un stagiaire en vertu du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.</p>	Mars 2013	

MAPAQ – Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS – OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2012-2013
<p>4.2. Intégration au travail</p> <p>Une consultation menée auprès d'employés du Ministère ayant une incapacité physique et travaillant à l'édifice Le Deux Cent a permis de constater :</p> <ul style="list-style-type: none"> • que certains postes de travail ne sont pas parfaitement adaptés; • que l'accès aux services offerts par la Direction des ressources humaines peut être amélioré; • que certaines activités offertes ne sont pas toujours adaptées à ceux-ci. 	<p>Faire en sorte que les employés avec un handicap aient à leur disposition les outils nécessaires pour accomplir leur travail.</p> <p>Informé les personnes ayant un handicap des services offerts par la Direction des ressources humaines et améliorer l'accès de ces personnes à ces services.</p> <p>Organiser des activités d'accueil, d'intégration et d'information adaptées aux employés ayant un handicap.</p>	Mars 2013	
<p>Les gestionnaires et employés du Ministère sont mal outillés et manquent de soutien lorsqu'une personne handicapée est incorporée dans leur milieu de travail.</p>	<p>Mettre au point des outils pour soutenir les gestionnaires et les employés au moment de l'intégration d'une personne handicapée.</p> <p>Organiser des activités pour sensibiliser les employés quant aux difficultés d'ordre social des personnes handicapées à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p>	Mars 2013	

Annexe 1

MAPAQ – Bilan de l'année 2011-2012 du Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS -OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2011-2012
ACCÈS PHYSIQUE DES LIEUX			
<p>1. Le MAPAQ est propriétaire de plusieurs immeubles, dont les principaux sont déjà munis d'un accès à l'édifice pour les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Notons que les immeubles suivants ont été adaptés ou ont un accès direct au niveau du sol :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centre de recherche Les Buissons; • Centre de recherche en sciences animales de Deschambault; • Institut de technologie agroalimentaire : campus de La Pocatière et de Saint-Hyacinthe; • Centre de services de Cap-aux-Meules. 	<p>Actuellement, le Ministère s'appuie sur le « Plan directeur de maintien des actifs » qu'il a mis au point.</p> <p>Ainsi, le Ministère prévoit la mise aux normes des installations non conformes dans les prochaines années.</p>	2010-2012	Action réalisée. Tous les immeubles en location et une majorité d'immeubles dont le Ministère est propriétaire sont accessibles selon les normes relatives aux personnes handicapées.
<p>2. L'édifice Le Deux Cent, qui représente l'établissement principal du MAPAQ, a récemment fait l'objet de rénovations majeures et il satisfait désormais aux normes courantes sur le plan de l'accessibilité. Il y a notamment un agent de sécurité à l'entrée principale pour l'information aux visiteurs, une commande électrique pour l'ouverture des portes de l'entrée principale, des ascenseurs adaptés aux fauteuils roulants et comportant une inscription des étages en braille pour les personnes non voyantes, de même que des sanitaires adaptés aux fauteuils roulants à deux étages de l'édifice.</p>	<p>En collaboration avec la Société immobilière du Québec, le Ministère s'assure que l'édifice respecte toutes les normes applicables au regard de la sécurité et de l'accessibilité. À l'intérieur de l'édifice, la signalisation ayant une incidence sur l'accès aux lieux et sur la sécurité des personnes handicapées a été revue. Enfin, une solution appropriée a été trouvée et mise en œuvre pour faciliter l'accès aux ascenseurs du stationnement souterrain.</p>	2010-2011	Action réalisée.
	<p>Depuis l'été 2008, le MAPAQ a entrepris le réaménagement des locaux qu'il occupe dans l'édifice Le Deux Cent afin de créer un environnement de travail plus harmonieux et mieux adapté pour les membres de son personnel ayant une incapacité physique.</p>	2010-2011	Action réalisée.

MAPAQ – Bilan de l'année 2011-2012 du Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS -OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2011-2012
ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES POUR LES CITOYENS			
<p>3. Le principal outil utilisé pour informer les citoyens et assurer l'accès de la clientèle aux programmes du MAPAQ est le site Internet du Ministère, à l'adresse www.mapaq.gouv.qc.ca.</p> <p>Ce site a fait l'objet d'une refonte importante en 2004-2005 et il est maintenant conforme en grande partie (à plus de 75 %) aux normes gouvernementales du Secrétariat du Conseil du trésor concernant l'accessibilité du Web.</p>	<p>Une mise à niveau de la plateforme technologique soutenant le site Internet a été entreprise en 2009 et elle sera menée à terme au cours de l'année 2010.</p> <p>Les travaux effectués doivent permettre de respecter complètement les standards du Secrétariat du Conseil du trésor quant à l'accessibilité à un site Internet gouvernemental.</p>	<p>2010-2011</p> <p>2010-2011</p>	<p>Action réalisée.</p> <p>Action réalisée. Ce site a fait l'objet d'une refonte importante et il a atteint le niveau maximal possible de conformité au regard du premier standard gouvernemental du SCT sur l'accessibilité d'un site Web pour une personne handicapée.</p>
<p>4. Transformation Alimentaire Québec (TRANSAQ) a un site Internet qui donne à sa clientèle un accès à de l'information sur le secteur d'activité qui intéresse l'organisme. La clientèle de TRANSAQ est formée principalement d'entreprises menant des activités ou ayant des projets de développement dans le domaine de la transformation alimentaire. Ce site ne satisfait pas actuellement aux normes de la Web Accessibility Initiative.</p>	<p>Une grande partie du site Internet de TRANSAQ sera intégrée au site du MAPAQ. Le futur site commun de TRANSAQ et du MAPAQ sera conçu dans le respect des nouveaux standards relatifs à l'accessibilité des personnes handicapées et il sera intégré à la plateforme du Ministère.</p>	<p>2010-2011</p>	<p>Action réalisée.</p>

MAPAQ – Bilan de l'année 2011-2012 du Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS -OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2011-2012
<p>5. Le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) publie, à l'intention de la population en général, divers documents d'information sur les bonnes pratiques à adopter en ce qui concerne la consommation des aliments.</p> <p>Parmi ces documents figure le « Guide du consommateur ». Un contrat conclu entre le CQIASA et l'audiothèque a permis de mettre ce document à la portée des personnes ayant de la difficulté à voir ou à lire. En outre, en vertu d'une entente avec la Fondation des sourds du Québec, ce guide a été traduit en langue des signes québécoise.</p>	<p>Reconduire l'entente avec l'audiothèque pour la diffusion du « Guide du consommateur » au profit des personnes ayant un handicap visuel.</p> <p>Terminer la production et assurer la diffusion du « Guide du consommateur » en langue des signes québécoise.</p>	<p>En continu</p> <p>2010-2011</p>	<p>Action non réalisée.</p> <p>Action réalisée.</p>
<p>6. Dans ses programmes d'études, l'Institut de technologie agroalimentaire (ITA) accueille, à l'occasion, des élèves handicapés. Aucun candidat n'est refusé en raison d'un handicap.</p> <p>L'adaptation de l'aménagement et le soutien aux élèves ayant une incapacité sont assurés au besoin par le personnel de l'ITA et par celui de l'Office des personnes handicapées du Québec pour permettre à ces élèves de suivre leur programme d'études dans les meilleures conditions.</p> <p>L'ITA dispose également d'un site Internet qui respecte les normes gouvernementales quant à l'accessibilité du Web.</p>	<p>Continuer d'apporter ce soutien personnalisé.</p>	<p>En continu</p>	<p>Aucune demande d'aménagement n'a été déposée par un étudiant ayant un handicap.</p>

MAPAQ – Bilan de l'année 2011-2012 du Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS -OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2011-2012
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS			
<p>7. La Déclaration de services aux citoyens du Ministère exprime la volonté d'offrir un service de qualité à l'ensemble de la clientèle et de rendre compte publiquement des résultats obtenus au regard des objectifs visés en la matière par l'organisation. Ainsi, le Ministère a établi six grandes priorités : l'accessibilité, la courtoisie, la rigueur, la transparence, l'équité et la simplicité. Ces engagements communs à l'ensemble du Ministère peuvent se traduire de façon particulière par des engagements sectoriels.</p>	<p>La Déclaration de services aux citoyens du Ministère a été revue pour faire état d'engagements et de moyens précis visant à répondre aux besoins de la clientèle. À cet égard, l'accessibilité aux services, l'équité dans le traitement des demandes de même que la simplicité dans la préparation de documents et dans la correspondance sont des éléments facilitants pour les personnes ayant des incapacités. En outre, au cœur de la Déclaration de services aux citoyens, il y a le souci d'assister et d'accompagner tout type de clientèle pour la guider et simplifier les démarches qu'elle peut entreprendre.</p>	<p>2010-2011</p>	<p>Action réalisée.</p>

MAPAQ – Bilan de l'année 2011-2012 du Plan d'action 2010-2012 à l'égard des personnes handicapées

CONSTATATIONS -OBSTACLES	ACTIONS	ÉCHÉANCE	BILAN 2011-2012
ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS			
8. Dans les différents points de service comme dans les unités centrales du MAPAQ, aucune façon de faire particulière ni aucune méthode précise ne sont appliquées quant à l'accueil et aux renseignements visant les personnes handicapées. Le Ministère ne possède pas d'appareil pour communiquer avec les personnes atteintes de surdité ou d'un handicap auditif, mais il peut cependant faire appel au Service de relais Bell lorsqu'une personne malentendante a un téléscripteur à sa disposition.	Continuer d'utiliser le Service de relais Bell.	En continu	Action réalisée. Les personnes malentendantes désirent communiquer avec le Ministère ont continué à utiliser le Service de relais Bell.
	�valuer les besoins des personnes ayant un handicap en matière d'accueil et de renseignements en procédant à une vérification auprès du personnel qui offre des services de renseignements généraux en région.	En continu	Action non réalisée.
	Offrir un accueil qui soit adapté aux personnes handicapées qui se présentent dans les locaux du Ministère.	En continu	Action réalisée. Tous les immeubles en location et une majorité d'immeubles dont le Ministère est propriétaire ont été adaptés afin de répondre aux normes relatives aux personnes handicapées.
9. Le suivi des plaintes de la clientèle, dont celles qui proviennent des personnes handicapées, est présente­ment une activité qui est décentralisée et chaque plainte est envoyée au centre de services visé ou à la direction intéressée.	Il est prévu de définir et de mettre en œuvre, au cours de la prochaine année, une politique de gestion des plaintes en vue d'améliorer les services offerts à la clientèle. Les plaintes reçues dans les différents centres de services et dans les directions seront réunies et analysées dans le but d'améliorer les services à la clientèle.	2011-2012	Action réalisée pour ce qui est de la définition de la politique. La mise en œuvre de la politique de gestion des plaintes a été reportée à 2012-2013.

