

PLAN D'ACTION

2015
2016

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION..... | 2 |
| PRÉSENTATION DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION..... | 3 |
| PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2015-2016 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES..... | 4 |
| 1. ACCÈS PHYSIQUE DES LIEUX | 4 |
| 1.1 LOCAUX..... | 4 |
| 1.2 ÉQUIPEMENT ET MATÉRIEL | 4 |
| 2. ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES POUR LES CITOYENS..... | 5 |
| 2.1 WEB | 5 |
| 2.2 INSTITUT DE TECHNOLOGIE AGROALIMENTAIRE | 5 |
| 2.3 GESTION DES PLAINTES | 6 |
| 2.4 AGROTOURISME | 6 |
| 2.5 MESURES D'URGENCE | 7 |
| 3. APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES | 8 |
| 3.1 APPROVISIONNEMENT | 8 |
| 4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES | 9 |
| 4.1 EMPLOYABILITÉ..... | 9 |
| 4.2 INTÉGRATION AU TRAVAIL | 9 |
| ANNEXE 1 | 10 |

INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 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 ce plan d'action devra 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 lever ces obstacles. 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) a présenté, en 2006, son premier plan d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein de son organisation et dans le secteur bioalimentaire.

Le présent plan d'action, qui porte sur la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, 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 du dernier plan d'action pour l'année 2014-2015 se trouve en annexe.

PUBLICATION

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

ADOPTION

Le Plan d'action 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées a été approuvé par le sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

(Original signé)

Fernand Archambault
Sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries
et de l'Alimentation

9 octobre 2015

Date

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 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 marines¹. »

CLIENTÈLE

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

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère s'appuie sur des sous-ministériats et des directions générales qui se consacrent aux activités suivantes :

- Le développement régional et le développement durable;
- La formation bioalimentaire;
- Les pêches et l'aquaculture commerciales;
- Les politiques agroalimentaires;
- La santé animale et l'inspection des aliments;
- La transformation alimentaire et les marchés;
- Les services à la gestion.

En date du 31 mars 2015, le Ministère comptait 1 370 employés permanents et 174 employés occasionnels. Le personnel du MAPAQ est regroupé dans 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 68,61 % de l'effectif permanent travaille en dehors du siège social de Québec.

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

PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2015-2016 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 le nouveau plan d'action pour l'année 2015-2016. Il est à noter qu'une consultation des personnes handicapées s'effectuera au cours de l'année pour l'élaboration du plan d'action 2016-2017.

1. ACCÈS PHYSIQUE DES LIEUX

1.1 LOCAUX

Constatation – Obstacles

Le MAPAQ est propriétaire d'un parc immobilier de plus de 200 bâtiments, répartis dans 14 lieux de la province.

Il occupe également plus d'une soixantaine d'espaces locatifs administrés par la Société québécoise des infrastructures, qui veille au respect des normes existantes.

Action

Répondre aux demandes formulées par les employés ou les gestionnaires en ce qui a trait à l'aménagement physique des lieux et des espaces de travail, de manière à faciliter l'accès des personnes handicapées.

Responsables

- Direction des ressources immobilières et matérielles.
- Direction des ressources humaines.

Échéance

Mars 2016.

Indicateur de résultat

Nombre de demandes formulées.

1.2 ÉQUIPEMENT ET MATÉRIEL

Constatation – Obstacles

Les outils de travail et l'équipement habituellement utilisés dans les bureaux du Ministère ne sont pas toujours adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Actions

Au 1^{er} et au 10^e étage de l'édifice Le Deux Cent, ajuster la hauteur des téléphones qui permettent d'accéder aux bureaux afin de satisfaire les besoins des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. La hauteur des téléphones des autres étages a été adaptée.

Répondre aux demandes spéciales des personnes handicapées en ce qui concerne l'ajustement de leur poste de travail et leur fournir des outils appropriés à leurs besoins particuliers.

Responsables

- Direction des ressources immobilières et matérielles
- Direction des ressources humaines.

Échéance

Mars 2016.

Indicateurs de résultat

Nombre de téléphones dont la hauteur a été ajustée au 1^{er} et au 10^e étage.

Nombre de demandes formulées.

2. ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES POUR LES CITOYENS

2.1 WEB

Constatation – Obstacles

Site Internet du Ministère :

Le principal outil utilisé pour informer les citoyens et assurer l'accès de la clientèle aux programmes du MAPAQ est le site Internet de celui-ci, qui se trouve à l'adresse www.mapaq.gouv.qc.ca. Ce site respecte le standard SGQRI 008-01 du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) depuis 2010.

De plus, le Ministère respecte graduellement le standard SGQRI 008-02 établi par le SCT relativement à l'accessibilité d'un document téléchargeable. La suite Office 2010 a été installée sur les postes de travail (passage de la version de 2003 à celle de 2010), ce qui permet aux auteurs de documents de les rendre accessibles. À ce jour, plus de 80 documents, soit les plus téléchargés et ceux qui s'adressent au grand public, sont accessibles. Il n'existe d'ailleurs plus d'obstacles concernant les sites Internet du MAPAQ, car chaque nouveau site est conçu dans un souci d'accessibilité.

Autres sites Internet :

Tous les nouveaux sites sont conçus avec la préoccupation de répondre aux standards d'accessibilité.

Action

Continuer de rendre accessibles, dans le site Internet du Ministère, les documents destinés au grand public pour respecter le standard SGQRI 008-02, qui porte sur l'accessibilité des documents téléchargeables.

Responsables

- Direction des communications.
- Autres directions qui produisent des documents.

Échéance

Action continue.

Indicateur de résultat

Augmentation du nombre de documents accessibles dans le site Internet du Ministère (SGQRI 008-02).

2.2 INSTITUT DE TECHNOLOGIE AGROALIMENTAIRE

Constatation – Obstacles

L'Institut de technologie agroalimentaire accueille à l'occasion des élèves handicapés dans ses programmes d'études. Dans certains cas, des ajustements sont nécessaires pour faciliter l'accès aux études de ces personnes.

Action

Adapter l'aménagement physique des lieux et soutenir les élèves ayant une incapacité physique afin de leur permettre de suivre leur programme d'études dans les meilleures conditions.

Responsable

Direction des services éducatifs.

Échéance

Mars 2016.

Indicateur de résultat

Nombre de demandes d'aménagement formulées.

2.3 GESTION DES PLAINTES

Constatation – Obstacles

Une politique de gestion des plaintes liée à la qualité des services au Ministère a été mise en œuvre. Les plaintes reçues, notamment celles qui proviennent des personnes handicapées, sont ainsi analysées en vue de dégager des pistes d'amélioration.

Action

Analyser les plaintes reçues de la part des personnes handicapées pour améliorer les services qui leur sont offerts.

Responsables

- Responsable du bureau des plaintes.
- Direction générale des services à la gestion.

Échéance

Mars 2016.

Indicateur de résultat

Nombre de plaintes reçues.

2.4 AGROTOURISME

Constatation – Obstacles

Le Ministère reconnaît que les sites d'agrotourisme et de tourisme gourmand accessibles sont peu connus de sa clientèle. Ainsi, il aimerait participer à la mise en valeur de ce type de tourisme qui est à la portée de tous.

Action

Accorder une aide de 5 000 \$ pour 2015-2016 à l'organisme Kérout, dont la mission est de rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

Responsable

Direction de l'appui au développement des entreprises et de l'aménagement du territoire.

Échéance

Mars 2016.

Indicateur de résultat

Versement d'une aide financière de 5 000 \$ à l'organisme Kérout.

2.5 MESURES D'URGENCE

Constatation – Obstacles

Certaines personnes handicapées ou à mobilité réduite n'ont pas d'accompagnateur assigné en cas d'évacuation.

Le Plan de mesures d'urgence (PMU) de l'édifice situé au 200, chemin Sainte-Foy, Québec, prévoit exclusivement la possibilité d'attribuer un accompagnateur aux personnes à mobilité réduite, mais ne prévoit pas d'accompagnateur pour les personnes ayant un autre type de limitation.

Actions

S'assurer que chaque personne à mobilité réduite peut recevoir l'aide d'un accompagnateur au moment d'une évacuation.

Modifier le PMU pour qu'il prévoie la possibilité d'affecter un accompagnateur à chaque personne handicapée en cas de mesures d'urgence, peu importe le type de limitation.

Responsables

- Coordonnateur des mesures d'urgence.
- Direction des ressources humaines.

Échéance

Mars 2016.

Indicateurs de résultat

Accompagnateur assigné à chaque personne handicapée.

Modifications apportées au PMU.

3. APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES

3.1 APPROVISIONNEMENT

Constatation – Obstacles

Selon l'article 61.3 de la Loi, les ministères et organismes doivent tenir compte, dans le processus d'approvisionnement en biens et services, au moment de l'achat et de la location, de l'accessibilité de ces biens et services pour les personnes handicapées.

Actions

Ajouter une mention dans les gabarits d'appel d'offres pour prendre en considération les besoins des personnes handicapées lors du processus d'approvisionnement en biens et services.

Sensibiliser le personnel du Ministère à cet égard.

Responsable

Direction des ressources financières.

Échéance

Mars 2016.

Indicateurs de résultat

Ajout de la mention dans les gabarits d'appel d'offres.

Nombre d'activités de sensibilisation organisées.

4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

4.1 EMPLOYABILITÉ

Constatation – Obstacles

Au 31 mars 2015, le MAPAQ comptait, parmi son personnel, 17 employés ayant déclaré avoir un handicap ainsi qu'un employé occasionnel. 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.

Actions

Améliorer la représentation des personnes handicapées au sein du personnel du Ministère par l'entremise de mesures favorisant leur embauche et leur 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.

Sensibiliser les gestionnaires quant aux objectifs gouvernementaux en matière de représentation des groupes cibles.

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.

Responsable

Direction des ressources humaines.

Échéance

Mars 2016.

Indicateur de résultat

Degré de représentativité des personnes handicapées au regard des effectifs du Ministère.

4.2 INTÉGRATION AU TRAVAIL

Constatation – Obstacles

Les conditions gagnantes en ce qui a trait à l'accueil des employés, y compris les personnes handicapées, consistent à clarifier leurs rôles et leurs responsabilités, à leur offrir les bons outils de travail et à connaître les services qui sont à leur disposition pour faciliter leur intégration.

Les gestionnaires ont besoin d'être outillés et soutenus lorsqu'une personne handicapée est embauchée.

Actions

Faire en sorte que les personnes handicapées qui travaillent au Ministère aient en main les outils nécessaires pour accomplir leur travail et disposent d'un poste de travail adapté.

Informar les nouveaux employés, dont les personnes handicapées, des services offerts par la Direction des ressources humaines et veiller à faciliter l'accès de ces personnes à ces services.

Organiser des activités d'accueil, d'intégration et d'information adaptées aux personnes handicapées.

Organiser des activités, à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, pour sensibiliser les employés aux difficultés éprouvées par les personnes handicapées.

Responsable

Direction des ressources humaines.

Échéance

Mars 2016.

Indicateurs de résultat

Nombre de demandes formulées.

Nombre d'activités d'accueil, d'intégration, d'information et de sensibilisation organisées.

ANNEXE 1

BILAN DU PLAN D'ACTION 2014-2015 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. ACCÈS PHYSIQUE DES LIEUX

| CONSTATATIONS – OBSTACLES | ACTIONS ET RESPONSABLES | INDICATEURS DE RÉSULTAT | BILAN 2014-2015 RÉSULTATS ATTEINTS OU ÉTAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE | SUITES À DONNER |
|--|--|--|---|---------------------------------|
| <p>1.1 LOCAUX</p> <p>Le MAPAQ est propriétaire d'un parc immobilier de plus de 200 bâtiments, répartis dans 14 lieux dans la province. Ces bâtiments satisfont 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 québécoise des infrastructures, qui veille au respect des normes existantes.</p> | <p>Répondre aux demandes formulées par les employés ou les gestionnaires en ce qui a trait à l'aménagement physique des lieux et des espaces de travail, de manière à faciliter l'accès des personnes handicapées.</p> <p><u>Responsables</u> : Direction des ressources immobilières et matérielles; Direction des ressources humaines.</p> | <p>Nombre de demandes formulées par des employés ou des gestionnaires.</p> | <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Un représentant de la Direction des ressources humaines (DRH) accompagne les personnes handicapées ainsi que les gestionnaires qui ont déposé une demande d'adaptation de l'aménagement physique des lieux ou des espaces de travail. Les gestionnaires ont la responsabilité de répondre aux demandes d'aménagement, avec le soutien de la DRH. Des services d'évaluation en matière d'ergonomie sont également offerts aux personnes handicapées de même qu'à tous les employés du MAPAQ pour l'ajustement des postes de travail.</p> <p>Au cours de l'année 2014-2015, aucune demande n'a été déposée par une personne handicapée.</p> | <p>Poursuivre cet objectif.</p> |
| <p>1.2 ÉQUIPEMENT ET MATÉRIEL</p> <p>Les outils de travail et l'équipement habituellement utilisés dans les bureaux du Ministère ne sont pas toujours adaptés aux besoins des personnes handicapées.</p> | <p>Répondre aux demandes spéciales des personnes handicapées en ce qui concerne l'ajustement de leur poste de travail et leur fournir des outils appropriés à leurs besoins particuliers.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des ressources immobilières et matérielles.</p> | <p>Nombre de demandes formulées par des personnes handicapées.</p> | <p>Mesure mise en œuvre :</p> <p>Un représentant de la Direction des ressources immobilières et matérielles (DRIMM) peut accompagner les personnes handicapées ainsi que les gestionnaires qui ont déposé une demande d'adaptation de l'aménagement physique des lieux ou des espaces de travail. Les gestionnaires ont la responsabilité de répondre aux demandes d'aménagement, avec le soutien de la DRIMM.</p> <p>Au cours de l'année 2014-2015, aucune demande n'a été déposée par une personne handicapée.</p> | <p>Poursuivre cet objectif.</p> |

2. ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES POUR LES CITOYENS

| CONSTATATIONS – OBSTACLES | ACTIONS ET RESPONSABLES | INDICATEURS DE RÉSULTAT | BILAN 2014-2015 RÉSULTATS ATTEINTS OU ÉTAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE | SUITES À DONNER |
|--|---|---|--|--|
| <p>2.1 WEB</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 de celui-ci, qui se trouve à l'adresse www.mapaq.gouv.qc.ca.</p> <p>Ce site a fait l'objet d'une refonte importante et a atteint le niveau maximal de conformité avec le premier standard gouvernemental du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) concernant l'accessibilité d'un site Web pour une personne handicapée.</p> <p>Par ailleurs, le site Internet 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 relativement à l'accessibilité d'un document téléchargeable pour une personne handicapée.</p> | <p>Mettre en ligne le site Internet gouvernemental sur les OGM et assurer la mise à niveau du site intranet du MAPAQ, pour respecter le standard du SCT qui porte sur l'accessibilité des sites Web.</p> <p>Rendre accessibles, dans le site Internet du Ministère, les documents destinés au grand public qui sont les plus téléchargés, pour respecter le standard du SCT qui porte sur l'accessibilité des documents téléchargeables.</p> <p><u>Responsables</u> : Direction des communications; Direction des ressources informationnelles.</p> | <p>Augmentation du nombre de documents accessibles dans le site Internet du Ministère (SGQRI 008-02).</p> | <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Le site Internet gouvernemental sur les OGM, qui est sous la responsabilité du Ministère, a été mis en ligne et respecte le standard du SCT.</p> <p>L'intranet du MAPAQ fait l'objet d'une refonte et devrait respecter le standard du SCT à terme.</p> <p>À ce jour, plus de 80 documents sont accessibles aux personnes handicapées dans le site Internet du Ministère. Dans certains cas, le transfert du contenu d'un document dans les pages HTML du site (qui sont automatiquement accessibles) a été privilégié plutôt que de rendre la version PDF accessible.</p> | <p>Continuer de rendre accessibles au fur et à mesure les mises à jour des documents destinés au grand public pour respecter le standard portant sur l'accessibilité des documents téléchargeables.</p> <p>Continuer d'offrir un accompagnement aux personnes qui en font la demande pour remplir un formulaire ou une offre de service.</p> |
| <p>2.2 INSTITUT DE TECHNOLOGIE AGROALIMENTAIRE</p> <p>L'Institut de technologie agroalimentaire (ITA) accueille à l'occasion des élèves handicapés dans ses programmes d'études. Dans certains cas, des ajustements sont nécessaires pour faciliter l'accès aux études de ces personnes.</p> | <p>Au besoin, adapter l'aménagement physique des lieux et soutenir les élèves ayant une incapacité physique afin de leur permettre de suivre leur programme d'études dans les meilleures conditions.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des services éducatifs.</p> | <p>Nombre de demandes d'aménagement formulées.</p> | <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Les deux campus de l'ITA possèdent des installations adaptées, par exemple en ce qui concerne les rampes d'accès et les toilettes. Lorsqu'une personne handicapée fréquente l'un de ces campus, des mesures personnalisées sont mises en œuvre pour faciliter son intégration. Des conseillers en services adaptés et des tuteurs sont sur place pour fournir un soutien aux étudiants. Durant la dernière année, les enseignants des deux campus ont suivi des formations et des ateliers portant sur la conception universelle de l'apprentissage.</p> <p>Plus précisément, les mesures prises sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Outils développés pour le soutien à l'apprentissage, la communication et la résolution de problèmes;• Achat de trois horloges visuelles, de cinq licences WordQ et d'équipement pour l'adaptation des installations à un étudiant devant se déplacer en fauteuil roulant. Mesures de soutien particulières pour certains cours;• Accès des étudiants, en fonction de leurs besoins, à des services d'ergothérapie, à du tutorat, à des ordinateurs comportant des logiciels adaptés ou à un local isolé favorisant la concentration et possibilité d'avoir plus de temps lors des examens;• Accompagnement d'étudiants handicapés par quatre preneurs de notes sur le campus de La Pocatière. | <p>Continuer d'offrir un accompagnement aux personnes qui en font la demande.</p> |

2. ACCESSIBILITÉ DES PROGRAMMES ET DES SERVICES POUR LES CITOYENS (SUITE)

| CONSTATATIONS – OBSTACLES | ACTIONS ET RESPONSABLES | INDICATEURS DE RÉSULTAT | BILAN 2014-2015 RÉSULTATS ATTEINTS OU ÉTAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE | SUITES À DONNER |
|---|--|---|---|---|
| <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>Rédiger une procédure d'accueil à l'intention des préposés aux renseignements qui effectuent des remplacements occasionnels.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des communications.</p> | <p>Procédure rédigée.</p> | <p>Mesure non mise en œuvre :</p> <p>La procédure d'accueil destinée aux préposés aux renseignements n'a pu être mise en œuvre.</p> | <p>Revoir les procédures du MAPAQ en raison du transfert de la Direction des communications au ministère du Conseil exécutif.</p> |
| <p>2.4 GESTION DES PLAINTES</p> <p>Une politique de gestion des plaintes liée à la qualité des services du Ministère a été approuvée par les autorités de celui-ci au mois de mai 2012. Les plaintes reçues, notamment celles qui proviennent des personnes handicapées, sont ainsi analysées en vue de dégager des pistes d'amélioration.</p> | <p>Analyser les plaintes reçues de la part des personnes handicapées pour améliorer les services qui leur sont offerts.</p> <p><u>Responsables</u> : Responsable ministérielle de la gestion des plaintes; Direction générale des services à la gestion.</p> | <p>Nombre total de plaintes et nombre de plaintes liées au Plan d'action.</p> | <p>Mesure mise en œuvre :</p> <p>Au cours de l'année, les plaintes déposées ont été analysées par les secteurs concernés. Le Ministère a donc analysé 18 plaintes, mais aucune de celles-ci n'avait été formulée par une personne handicapée.</p> | <p>Continuer de recevoir et d'analyser les plaintes.</p> |
| <p>2.5 AGROTOURISME</p> <p>Le Ministère reconnaît que les sites Internet d'agrotourisme et de tourisme gourmand accessibles sont peu connus de sa clientèle. Ainsi, il aimerait participer à la mise en valeur de ce type de tourisme qui est à la portée tant des personnes à capacité physique restreinte que des autres citoyens.</p> | <p>Apporter une aide à l'organisme Kéroul, dont la mission est de rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.</p> <p>D'une part, faire un inventaire non exhaustif des entreprises d'agrotourisme et de tourisme gourmand qui se situent dans les régions comptant le plus d'entreprises agrotouristiques.</p> <p>D'autre part, s'engager à fournir une aide financière à l'organisme Kéroul sur une période de 3 ans (5 000 \$ en 2013-2014, 5 000 \$ en 2014-2015 et 5 000 \$ en 2015-2016) pour qu'il puisse vérifier l'accessibilité des entreprises d'agrotourisme et de tourisme gourmand.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction de l'appui au développement des entreprises et de l'aménagement du territoire.</p> | <p>Montant versé et aide professionnelle apportée.</p> | <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Le Ministère a fait parvenir, pour les sept régions qui comptent le plus d'entreprises agrotouristiques, une liste non exhaustive des sites d'agrotourisme et de tourisme gourmand. Les régions visées, soit la Montérégie, les Laurentides, la Chaudière-Appalaches, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Lanaudière et l'Estrie, ont été retenues en fonction des données existantes.</p> <p>Le 15 juillet 2014, le MAPAQ a versé 5 000 \$ à l'organisme Kéroul.</p> | <p>Verser la somme de 5 000 \$ pour l'année financière 2015-2016.</p> |

3. APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES

| CONSTATATIONS – OBSTACLES | ACTIONS ET RESPONSABLES | INDICATEURS DE RÉSULTAT | BILAN 2014-2015 RÉSULTATS ATTEINTS OU ÉTAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE | SUITES À DONNER |
|---|---|-------------------------|--|--|
| <p>3.1 APPROVISIONNEMENT</p> <p>Selon l'article 61.3 de la Loi, les ministères et organismes doivent tenir compte, dans le processus d'approvisionnement en biens et services, au moment de l'achat et de la location, de l'accessibilité de ces biens et services pour les personnes handicapées.</p> | <p>Au moment de l'achat et de la location de biens et services, prendre en considération les besoins des personnes handicapées.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des ressources financières.</p> | <p>Action continue.</p> | <p>Mesure non mise en œuvre :</p> <p>Le Ministère n'a pas été en mesure d'accomplir l'action prévue au cours de l'exercice 2014-2015.</p> | <p>Évaluer la poursuite de cette action et mieux la définir.</p> |

4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

| CONSTATATIONS – OBSTACLES | ACTIONS ET RESPONSABLES | INDICATEURS DE RÉSULTAT | BILAN 2014-2015 RÉSULTATS ATTEINTS OU ÉTAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE | SUITES À DONNER |
|--|--|--|--|--|
| <p>4.1 EMPLOYABILITÉ</p> <p>Au 31 mars 2014, le MAPAQ comptait, parmi son personnel permanent, 18 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 du Ministère par l'entremise de mesures favorisant leur embauche et leur 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 (PDEIPH).</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des ressources humaines.</p> | <p>Degré de représentativité des personnes handicapées au regard des effectifs du Ministère.</p> | <p>Mesure non mise en œuvre :</p> <p>La cible de représentativité des personnes handicapées établie par le plan d'embauche gouvernemental, soit 2 %, n'a pas été atteinte au cours de l'année financière visée.</p> <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Les candidatures des personnes handicapées dont les noms figurent sur les listes de déclaration d'aptitudes ont été présentées en priorité. D'ailleurs, le 10 novembre 2014, la DRH a publié un communiqué à l'intention du personnel d'encadrement afin d'offrir la possibilité d'accueillir une personne handicapée en vertu du PDEIPH pour l'année 2015-2016.</p> <p>Les gestionnaires ont été sensibilisés systématiquement à la question de l'accès à l'égalité ainsi qu'à la possibilité d'accueillir un stagiaire en vertu du PDEIPH. Le 19 septembre 2014, un bulletin d'information à l'intention des gestionnaires a été publié pour promouvoir ce programme.</p> | <p>Continuer la mise en œuvre de ces mesures en vue d'améliorer la représentation des personnes handicapées au sein du personnel du Ministère.</p> |

4. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (SUITE)

| CONSTATATIONS – OBSTACLES | ACTIONS ET RESPONSABLES | INDICATEURS DE RÉSULTAT | BILAN 2014-2015 RÉSULTATS ATTEINTS OU ÉTAT DE MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE | SUITES À DONNER |
|--|--|--|--|---|
| <p>4.2 INTÉGRATION AU TRAVAIL</p> <p>Les conditions gagnantes en ce qui a trait à l'accueil des employés, y compris les personnes handicapées, consistent à clarifier leurs rôles et leurs responsabilités, à leur offrir les bons outils de travail et à connaître les services qui sont à leur disposition pour faciliter leur intégration.</p> | <p>Faire en sorte que les personnes handicapées qui travaillent au Ministère aient en main les outils nécessaires pour accomplir leur travail et disposent d'un poste de travail adapté.</p> <p>Informar les nouveaux employés, notamment les personnes handicapées, des services offerts par la Direction des ressources humaines et veiller à faciliter l'accès de ces personnes à ces services.</p> <p>Organiser des activités d'accueil, d'intégration et d'information adaptées aux personnes handicapées.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des ressources humaines.</p> | <p>Dates des journées d'accueil.</p> | <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Lorsqu'un gestionnaire informe la DRH de l'embauche ou de l'arrivée d'une personne handicapée, un conseiller en développement des personnes et de l'organisation est en mesure de l'accompagner, de définir ses besoins particuliers et, au besoin, de la diriger vers des personnes-ressources externes compétentes.</p> <p>Une attention particulière est apportée à l'accessibilité et des mesures sont mises en œuvre pour accommoder les personnes selon leurs besoins particuliers.</p> <p>Au cours de l'année 2014-2015, aucune journée d'accueil n'a été organisée pour l'ensemble du personnel du Ministère en raison du gel d'embauche et des compressions budgétaires. La formule fait présentement l'objet d'une révision et sera adaptée aux personnes handicapées.</p> | <p>Continuer de présenter, au cours des séances d'accueil, les services offerts aux personnes handicapées.</p> <p>Continuer de présenter, lors de l'accueil personnalisé des nouveaux gestionnaires, le <i>Guide d'accueil et d'intégration en emploi pour personnes handicapées</i>.</p> |
| <p>Les gestionnaires ont besoin d'être outillés et soutenus lorsqu'une personne handicapée est embauchée.</p> | <p>Mettre au point des outils pour soutenir les gestionnaires et les employés au moment de l'embauche ou de l'arrivée d'une personne handicapée.</p> <p>Organiser des activités, à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, pour sensibiliser les employés aux difficultés éprouvées par les personnes handicapées.</p> <p><u>Responsable</u> : Direction des ressources humaines.</p> | <p>Énumérer les activités de sensibilisation organisées et les dates auxquelles elles ont eu lieu.</p> | <p>Mesures mises en œuvre :</p> <p>Le <i>Guide sur l'intégration en emploi des personnes handicapées</i>, destiné aux gestionnaires qui accueillent une personne handicapée au sein de leur équipe, est publié dans l'intranet du Ministère et dans le cadre de gestion de la Direction des ressources humaines.</p> <p>À l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées, qui s'est déroulée du 1^{er} au 7 juin 2014, une manchette a été diffusée dans l'intranet du Ministère.</p> | <p>Poursuivre les activités à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.</p> |

