



Plan d'action favorisant
l'intégration des personnes
handicapées (2010-2012)

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....3

PRÉSENTATION DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES
ET DE L'ALIMENTATION.....4

- Mission.....4
- Clientèle.....4
- Organisation administrative.....4

PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION FAVORISANT L'INTÉGRATION
DES PERSONNES HANDICAPÉES (2010-2012).....5

- Tableau : Plan d'action favorisant l'intégration des personnes handicapées (2010-2012)6
 - o Accès physique des lieux.....6
 - o Accessibilité des programmes et des services pour les citoyens et la clientèle.....8
 - o Déclaration de services aux citoyens.....10
 - o Accueil et renseignements.....11
 - o Approvisionnement en biens et services.....12
 - o Gestion des ressources humaines.....13

PRÉAMBULE

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 responsabilités 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 présentait, en 2006, son premier plan d'action visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées au sein du Ministère et dans le secteur bioalimentaire. Puis, une deuxième version du plan, couvrant la période de 2008 à 2010, a été réalisée.

La présente mise à jour de ce plan d'action, qui porte sur la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2012 a pour objet de faire état des mesures d'accommodement annoncées précédemment et de présenter les nouvelles mesures à mettre en œuvre.

PRÉSENTATION DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Mission¹

Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a pour mission d'« Influencer et soutenir l'essor de l'industrie bioalimentaire québécoise dans une perspective de développement durable ».

Par l'appui à l'essor de l'industrie bioalimentaire, la mission confirme la vocation économique du Ministère. Cette visée économique n'est pas absolue puisqu'elle doit s'inscrire dans une perspective de développement durable. Elle suggère une intervention équilibrée qui concilie le développement économique avec les valeurs de société telles que la protection des ressources naturelles et de l'environnement, le développement régional ou encore la qualité et la sécurité des aliments.

Pour accomplir cette mission, le Ministère assure la conception et la mise en œuvre des politiques et programmes nécessaires au développement de l'industrie bioalimentaire, qui englobe la production agricole, les pêches et l'aquaculture commerciales, la transformation et la distribution alimentaires, la restauration, la vente au détail ainsi que la consommation des aliments.

Clientèle

La clientèle du Ministère, répartie dans tous les maillons de la chaîne bioalimentaire, est très étendue et fortement diversifiée. Elle se compose des producteurs agricoles, des aquaculteurs, des dirigeants et des intermédiaires des entreprises de pêche, de transformation, de commercialisation et de distribution, des détaillants en alimentation, des exploitants des établissements de restauration, des consommateurs et des étudiants de l'Institut de technologie agroalimentaire. Fait également partie de la clientèle du Ministère toute personne qui fait appel à ses services d'information pour obtenir des renseignements relativement au secteur bioalimentaire.

La clientèle diverse du Ministère est le plus souvent réunie dans des associations ou des regroupements professionnels qui permettent une représentation efficace des intéressés.

Pour bien servir sa clientèle, le Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois et une portion importante de son effectif se trouve en région. Ainsi, près de 70 % de son effectif permanent en poste travaille en dehors de l'établissement principal situé à Québec et 56 %, à l'extérieur des agglomérations de Québec et de Montréal.

Organisation administrative

Pour remplir l'ensemble de ses mandats, le Ministère s'appuie sur six directions générales :

- ◆ la Direction générale du développement régional et du développement durable;
- ◆ la Direction générale de l'alimentation;
- ◆ la Direction générale de l'innovation et de la formation;
- ◆ la Direction générale des politiques agroalimentaires;
- ◆ la Direction générale des pêches et de l'aquaculture commerciales;
- ◆ la Direction générale des services à la gestion.

Le Ministère compte également deux agences (unités sous convention de performance et d'imputabilité) et un établissement d'enseignement :

- ◆ le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale;
- ◆ Transformation Alimentaire Québec;
- ◆ l'Institut de technologie agroalimentaire.

Au 31 mars 2010, le Ministère comptait 1597 employés permanents. À ce nombre s'ajoutent 276 personnes occupant des emplois occasionnels. Le personnel du Ministère est constitué de plusieurs catégories d'emploi réparties selon les diverses fonctions ministérielles. Les catégories des fonctionnaires et des professionnels représentent respectivement 46,1 % et 40,3 % de l'effectif permanent en poste.

¹ Gouvernement du Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, *Plan stratégique 2005-2008*, p. 9.

PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (2010-2012)

Le premier plan d'action du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) pour l'intégration des personnes handicapées au sein de l'organisation et dans le secteur bioalimentaire a été préparé en 2006 par un groupe de travail formé de représentants des diverses unités administratives du Ministère. Ce groupe s'est livré, au cours de l'année 2005, à une réflexion pour déterminer les principaux obstacles qui pouvaient occasionner des situations de handicap au détriment des personnes ayant des incapacités au sein du personnel et de la clientèle du Ministère. Une consultation a également été effectuée auprès de personnes handicapées employées du Ministère. Diverses mesures ont été retenues en vue de réduire ou d'éliminer progressivement ces obstacles.

Un deuxième plan d'action couvrant la période de 2008-2010 a été arrêté afin de faire le bilan des mesures avancées en 2006 et de proposer de nouvelles mesures à mettre en œuvre pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Cette troisième version du plan d'action, qui porte sur la période de 2010 à 2012, a pour objet de faire le bilan des actions suivantes :

- ◆ La préoccupation constante en ce qui concerne l'accès physique aux locaux de même que les modes d'accueil et de renseignement adoptés dans chacun des édifices occupés par le Ministère;
- ◆ Des modifications apportées au site Internet du Ministère et à celui de Transformation Alimentaire Québec (TRANSAQ) pour les rendre conformes aux normes en vigueur;
- ◆ L'amélioration de l'accessibilité et des mesures de sécurité à l'édifice Le Deux Cent, établissement principal du MAPAQ;
- ◆ La réalisation de certains travaux de mise en conformité aux normes d'installations appartenant au Ministère;
- ◆ La production et la diffusion de documents d'information à l'intention de la clientèle ayant un handicap visuel ou auditif;
- ◆ La modification du libellé de la déclaration de services aux citoyens pour rendre compte de façon plus précise de l'adaptation de services en vue de répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités;
- ◆ L'amélioration de la représentation des personnes handicapées au sein du personnel du Ministère par des mesures favorisant leur embauche et leur maintien en emploi.

Les pages qui suivent présentent, au moyen d'un tableau, le bilan de mesures du plan précédent de même que les actions envisagées en vertu du plan d'action 2010-2012.

PLAN D'ACTION FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (2010-2012)

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
Accès physique des lieux		
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. Notons que les immeubles suivants ont été adaptés ou ont un accès direct au niveau du sol : • Centre de recherche Les Buissons; • Centre de recherche de Deschambault; • Institut de technologie agroalimentaire, campus de La Pocatière et de Saint-Hyacinthe; • Centre de services de Cap-aux-Meules.	Actuellement, le Ministère s'appuie sur un « Plan directeur de maintien des actifs » qu'il a mis au point. Ainsi, le Ministère prévoit la mise aux normes des installations non conformes dans les prochaines années.	2010-2014
2. L'édifice Le Deux Cent, qui représente l'établissement principal du MAPAQ, a récemment fait l'objet de rénovations majeures et satisfait désormais aux normes courantes en matière d'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.	En collaboration avec la Société immobilière du Québec, le Ministère s'assure que l'édifice respecte toutes les normes applicables en matière de sécurité et d'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.	Réalisé

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
	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 ses employées et employés.	Réalisé

Accessibilité des programmes et des services pour les citoyens et la clientèle

3. Le principal outil utilisé pour l'information des citoyens et l'accès de la clientèle aux programmes du MAPAQ est le site Internet du Ministère, à l'adresse www.mapaq.gouv.qc.ca. 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 de la Web Accessibility Initiative (WAI).	Une mise à niveau de la plateforme technologique soutenant le site Internet a été entreprise en 2009 et elle sera terminée au cours de l'année 2010. Les travaux effectués permettront de mettre à niveau le site Internet afin qu'il respecte complètement les standards de Services Québec quant à l'accessibilité à un site gouvernemental.	2010-2011
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; cette clientèle est formée principalement d'entreprises menant des activités ou ayant des projets de développement en transformation alimentaire. Ce site ne satisfait pas actuellement aux normes de la WAI.	Une grande partie du site Internet de TRANSAQ sera intégrée dans le site du MAPAQ. Le futur site promotionnel commun de TRANSAQ et du MAPAQ sera conçu dans le respect des nouveaux standards en matière d'accessibilité des personnes handicapées et il sera intégré à la plateforme du Ministère.	2010-2011
5. Le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) diffuse, 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. Parmi ces documents figure le « Guide du consommateur ». Un contrat liant 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 document a été traduit en langue des signes québécoise.	Reconduire l'entente avec l'audiothèque pour la diffusion du « Guide du consommateur » au profit des personnes ayant un handicap visuel. Terminer la production et assurer la diffusion du « Guide du consommateur » en langue des signes québécoise.	En continu Réalisé

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. 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. L'ITA dispose également d'un site Internet qui respecte les normes de la WAI (pour le contenu relatif à l'ITA).	Maintenir ce soutien personnalisé.	En continu
---	---	-------------------

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
Déclaration de services aux citoyens		
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 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 plus particulière par des engagements sectoriels.	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, un souci d'assistance et d'accompagnement pour guider et simplifier les démarches de tout type de clientèle se trouve au cœur de la déclaration de services aux citoyens.	Réalisé

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
Accueil et renseignements		
8. Dans les différents points de service et 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 malentendants, mais peut cependant faire appel au Service de relais Bell (SRB) lorsqu'une personne malentendante dispose d'un téléscripteur (ATS).	Poursuivre l'utilisation du Service de relais Bell (on compte en moyenne deux ou trois appels par année au service des renseignements généraux à l'aide du SRB). Évaluer les besoins en matière d'accueil et de renseignements par une vérification auprès du personnel qui offre des services de première ligne en région. Offrir un accueil adapté aux personnes handicapées qui se présentent dans les locaux du Ministère.	En continu En continu En continu
9. Le suivi des plaintes de la clientèle, dont celles qui proviennent des personnes handicapées, est présentement une activité 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.	2010-2011

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
Approvisionnement en biens et services		
10. Selon l'article 61.3 de la Loi, les ministères et organismes devraient tenir compte, dans les processus d'approvisionnement qu'ils suivent, de l'accessibilité des personnes handicapées.	Dans ses modes d'approvisionnement en biens et services, le Ministère prend en considération l'accessibilité des personnes handicapées. Lorsque cela est possible, le Ministère fait affaire avec des fournisseurs qui embauchent des personnes handicapées pour l'acquisition de biens et de services, dans le respect de la procédure et des règles en vigueur dans la fonction publique.	En continu En continu

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
Gestion des ressources humaines		
11. Au 31 mars 2010, le MAPAQ comptait parmi son personnel permanent 19 personnes ayant déclaré avoir un handicap; ce nombre représente 1,2 % du personnel du Ministère, alors que la cible à atteindre est de 2 % selon le plan d'embauche gouvernemental. En outre, à la même date, le MAPAQ employait trois autres personnes handicapées de manière occasionnelle. Notons que, au cours de l'année 2009-2010, le Ministère a embauché trois personnes handicapées pour pourvoir des postes occasionnels (1,14 % du total d'emplois).	Améliorer la représentation des personnes handicapées au sein du personnel par des mesures favorisant l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées, notamment par la présentation prioritaire, au moment de la dotation, des candidatures des personnes handicapées qualifiées et inscrites sur des listes de déclaration d'aptitudes.	En continu
	Sensibiliser les gestionnaires quant aux objectifs gouvernementaux en matière de représentation des membres des groupes cibles.	En continu
	Informar les gestionnaires de la possibilité d'accueillir un stagiaire lié au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.	En continu
12. Une consultation effectuée auprès d'employés handicapés du Ministère travaillant à l'édifice Le Deux Cent a permis de constater : • que certains postes de travail ne sont pas entièrement adaptés; • que les mesures d'accompagnement en cas d'urgence ou dans des situations particulières nécessitant une assistance sont inappropriées ou méconnues des personnes intéressées; • que l'accès aux services offerts par la Direction des ressources humaines peut être amélioré.	Faire en sorte que tous les employés ayant un handicap disposent des outils nécessaires pour l'accomplissement de leur travail.	En continu
	Prévoir des modalités particulières en ce qui a trait aux mesures d'urgence visant les personnes handicapées, faire connaître ces mesures aux personnes intéressées et vérifier leur efficacité.	En continu
	Veiller à ce que tous les services de la Direction des ressources humaines soient connus des membres du personnel ayant un handicap et qu'ils leur soient accessibles.	En continu
	Prévoir des activités de d'accueil et d'intégration, d'information et de formation adaptées aux employés ayant un handicap.	En continu

CONSTATATIONS	ACTIONS OU MESURES D'ACCOMMODEMENT	ÉCHÉANCE
	Souligner la semaine québécoise des personnes handicapées et diffuser de l'information sur le site Intranet à cet effet.	Annuellement



Agriculture, Pêcheries
et Alimentation

Québec

