

**Ministère  
du Tourisme**

**Québec** 

---

**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
2018-2019**

---

Conformément à l'article 61.1<sup>1</sup> de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministère du Tourisme (MTO) produit annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après « Plan »). Le dernier plan a été élaboré par un comité sous la responsabilité du coordonnateur ministériel, en collaboration avec l'ensemble des directions concernées. Il fait état des obstacles à l'intégration rencontrés par les personnes handicapées et du défi qu'ils représentent au regard de la mission et de la gestion du Ministère.

Les demandes d'information, commentaires ou suggestions concernant le Plan ou les services offerts par le MTO aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Marie-Luce Galarneau

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 300

Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959, poste 3348

**Sans frais : 1 800 482-2433**

Télécopieur : 418 643-1524

[marie-luce.galarneau@tourisme.gouv.qc.ca](mailto:marie-luce.galarneau@tourisme.gouv.qc.ca)

---

1. « 61.1. Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
Lieux .....	5
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées .....	5
<b>MESURES RETENUES POUR 2018-2019 .....</b>	<b>6</b>
Activités liées à la mission .....	6
Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires.....	7
Activités liées à la gestion .....	8
Annexe 1 – Coordonnées .....	10

## INTRODUCTION

Inspiré par la politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité » et soucieux de faire du Québec une destination touristique pour tous, le MTO s'engage annuellement à prendre des mesures concrètes visant à accroître la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et à faciliter leur intégration professionnelle.

En outre, depuis 1987, le MTO reconnaît Kéroul comme son partenaire privilégié dans la réalisation d'actions stratégiques en matière d'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées, et ce, dans le respect des orientations gouvernementales. D'ailleurs, dans le cadre de la convention d'aide financière 2015-2018, le MTO lui a confié le mandat de promouvoir le tourisme auprès des personnes handicapées en évaluant l'accessibilité des établissements d'hébergement (hôtels, gîtes, auberges, campings, etc.) et des principaux sites touristiques (musées, lieux historiques, parcs, jardins zoologiques, etc.) dans l'optique de rendre davantage d'établissements touristiques accessibles à tous.

*Le MTO a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.*

## Lieux

Le MTO compte 225 employés et exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal ainsi que dans les centres Infotouriste situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec. Les coordonnées de l'organisation sont présentées à l'annexe 1.

## Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Le relevé des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ceux-ci par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). A priori, chaque secteur d'activité du MTO est examiné afin de déceler les éléments pouvant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation et lorsqu'elles participent à des activités touristiques. Dès lors, des actions cohérentes en lien avec les obstacles relevés sont conçues et mises en place pour favoriser leur intégration.

Les obstacles relevés au sein du MTO concernent les aspects suivants :

### *Activités liées à la mission*

**Obstacle 1** : Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents

### *Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires*

**Obstacle 2** : Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics

### *Activités liées à la gestion*

**Obstacle 3** : Difficulté d'accès à l'information et à certains services

**Obstacle 4** : Manque de formation ou de sensibilisation du personnel

**Obstacle 5** : Difficulté d'accès à des outils de travail à la portée de tous

## MESURES RETENUES POUR 2018-2019

<b>Activités liées à la mission</b>						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents	1.1 Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif Kéroul	1.1.1 Réaliser les engagements prévus par Kéroul et le MTO dans le cadre de la convention d'aide financière 2018-2021 et accorder l'aide financière correspondante	Montant de l'aide financière accordée et projets réalisés	Direction adjointe des relations d'affaires	En continu	
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec	1.2.1 Insérer davantage d'images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web	1.2.1 Insérer davantage d'images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web	Nombre de nouvelles photos et vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées diffusées	Direction adjointe de l'information numérique	En continu
		1.2.2 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées	1.2.2 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées	Nombre de mises à jour effectuées ou de fiches sur les produits et services accessibles aux personnes handicapées publiées	Direction adjointe de l'information numérique	En continu
		1.2.3 Poursuivre la distribution de la brochure <i>La Route Accessible</i> et de la carte postale qui l'accompagne aux clients des centres Infotouriste	1.2.3 Poursuivre la distribution de la brochure <i>La Route Accessible</i> et de la carte postale qui l'accompagne aux clients des centres Infotouriste	Nombre de brochures distribuées	Direction adjointe de l'accueil touristique	En continu
		1.2.4 Poursuivre les actions destinées aux personnes handicapées dans la mise en œuvre des engagements en matière d'accueil découlant du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT)	1.2.4 Poursuivre les actions destinées aux personnes handicapées dans la mise en œuvre des engagements en matière d'accueil découlant du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT)	Nombre de projets soutenus et montant global alloué	Direction adjointe des relations d'affaires	En continu
		1.2.5 Participer au comité interministériel sur le titre d'accompagnement dans le cadre d'activités de loisir, culturelles et touristiques	1.2.5 Participer au comité interministériel sur le titre d'accompagnement dans le cadre d'activités de loisir, culturelles et touristiques	Nombre de participations au comité	Direction adjointe des relations d'affaires	En continu

## Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier
2. Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	2.1 Favoriser l'accessibilité à l'échelle de toute l'industrie touristique	2.1.1 Sensibiliser l'industrie touristique à l'importance d'accueillir les personnes handicapées et d'améliorer l'accessibilité des lieux touristiques	Indiquer le nombre total de projets soutenus qui comportent une notion d'accessibilité aux personnes handicapées	Direction du développement touristique	En continu
		2.1.2 Poursuivre les travaux d'élaboration d'un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme il est prévu à la mesure 30 du PDIT 2012-2020	Nombre d'ententes conclues entre Kéroul et les associations touristiques sectorielles (ATS) relativement à l'accessibilité	Direction adjointe des relations d'affaires	En continu
	2.2 D'ici mars 2019, produire une étude visant à documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments où sont offerts des services aux personnes handicapées et à présenter des pistes de solution	2.2.1 Participer à la démarche en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	Date de la rencontre, participation et résultats	Direction adjointe des relations d'affaires	Mars 2019

## Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier
3. Difficulté d'accès à l'information et à certains services	3.1 Recueillir de l'information auprès des personnes handicapées sur les obstacles dans notre secteur d'activité en vue de l'élaboration du plan 2019-2020	3.1.1 Consulter un organisme qui représente des personnes handicapées	Démarche effectuée auprès d'un organisme qui représente des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Mars 2019
4. Manque de formation ou de sensibilisation du personnel	4.1 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates selon ses besoins	4.1.1 Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place	Stratégies mises en place pour s'assurer que l'intégration des nouveaux employés du MTO se fait en fonction de leurs besoins	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu
	4.2 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur	4.2.1 Dispenser la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul à tous les nouveaux du réseau d'accueil du MTO	La totalité (100 %) des nouveaux employés du réseau d'accueil du MTO ont reçu la formation. <i>(Formation donnée par Kéroul ou une personne qualifiée)</i>	Direction adjointe de l'accueil touristique	En continu
	4.3 Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO	4.3.1 Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption	Diffusion effective du Plan	Direction des communications	Lors de son adoption
	4.4 Sensibiliser l'ensemble des employés aux personnes handicapées	4.4.1 Publication d'articles, affichage, journée thématique, etc.	Actions de sensibilisation réalisées	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu
	4.5 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	4.5.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Octobre 2018
	4.6 Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps	4.6.1 Réviser le protocole d'évacuation afin qu'il soit conforme aux besoins des personnes handicapées	Révision du protocole et intégration de mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion	Mars 2019



## Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier
5. Difficulté d'accès à des outils de travail à la portée de tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Nombre d'interventions effectuées	Direction générale des services à la gestion	En continu
	5.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	5.2.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à l'approvisionnement accessible lorsqu'un employé handicapé intègre le Ministère	Actions de sensibilisation réalisées	Direction générale des services à la gestion	Mars 2019

## Annexe 1 – Coordonnées

### Ministère du Tourisme

#### Québec

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400, Québec (Québec) G1R 2B5

#### Montréal

1255, rue Peel, bureau 400, Montréal (Québec) H3B 4V4

### Centres Infotouriste

#### Dégelis

1171, avenue de l'Accueil, Dégelis, Québec (Québec) G5T 0B9

#### Montréal

1255, rue Peel, bureau 100, Montréal (Québec) H3B 4V4

#### Québec

12, rue Sainte-Anne, Québec (Québec) G1R 3X2

#### Rigaud

420, chemin J.-René-Gauthier, local 150, Rigaud (Québec) JoP 1Po

#### Rivière-Beaudette

100, autoroute du Souvenir (autoroute 20), local 150, Rivière-Beaudette (Québec) JoP 1Ro

### Sites Web

Site Web institutionnel : [www.tourisme.gouv.qc.ca](http://www.tourisme.gouv.qc.ca)

Site Web promotionnel : [www.quebecoriginal.com](http://www.quebecoriginal.com)