

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2019-2020**

Conformément à l'article 61.1¹ 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 le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après « le Plan »). Ce plan a été élaboré par un comité sous la responsabilité d'une coordonnatrice ministérielle et en collaboration avec l'ensemble des directions concernées. Il fait état des obstacles à l'intégration auxquels peuvent faire face les personnes handicapées et du défi qu'elles peuvent représenter au regard de la mission et de la gestion du MTO.

Les demandes d'information, les commentaires ou les 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

Numéro sans frais : 1 800 482-2433

Télécopieur : 418 643-1524

marie-luce.galarneau@tourisme.gouv.qc.ca

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

INTRODUCTION	7
LIEUX	8
OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	8
MESURES RETENUES POUR 2019-2020	9
ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION	9
ACTIVITÉS LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AUX RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES.....	11
ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION	12
ANNEXE I – COORDONNÉES	15

INTRODUCTION

Inspiré par la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* et soucieux d'offrir le Québec comme une destination touristique pour tous, le MTO s'engage annuellement à déployer les efforts inhérents à la prise de mesures visant la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et la facilitation de 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 pour les personnes handicapées, et ce, dans le respect des orientations gouvernementales. D'ailleurs, dans le cadre de la convention d'aide financière 2018-2021, le MTO a confié à Kéroul un mandat en matière de développement touristique, d'accompagnement des entreprises touristiques ainsi que de développement et de partage de connaissances stratégiques. De plus, il a désigné Kéroul en tant que gestionnaire et administrateur du Programme d'accessibilité des établissements touristiques, et ce, jusqu'à la fin de celui-ci, prévue pour 2022. Ce levier financier vise la bonification ou la transformation des établissements, des attraits et des services touristiques pour que ces derniers obtiennent la cote « accessible » décernée par Kéroul ou bonifient leur offre si cette dernière est déjà accessible.

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 (CIT) situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec. Les coordonnées de l'organisation sont présentées à l'annexe I.

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 selon l'Office des personnes handicapées du Québec. *A priori*, chaque secteur d'activité du MTO est considéré afin de déceler les éléments pouvant entraver les habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation et qu'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

Obstacle 3 : Défi de collaboration entre les différents acteurs pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées

Activités liées à la gestion

Obstacle 4 : Difficulté d'accès à l'information et à certains services

Obstacle 5 : Manque de formation et/ou de sensibilisation du personnel

Obstacle 6 : Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel

Obstacle 7 : Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous

MESURES RETENUES POUR 2019-2020

Activités liées à la mission					
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsables	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 QuébecOriginal	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de nouvelles photos et de vidéos promotionnelles diffusées 	Équipe QuébecOriginal 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	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de mises à jour effectuées Nombre de fiches sur les produits et services ayant une ou plusieurs caractéristiques Accessibilité 	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 CIT	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de brochures distribuées Nombre de consultations de la brochure à partir d'un lien sur le site de QuébecOriginal 	Direction adjointe de l'accueil touristique Équipe QuébecOriginal Numérique	En continu
		1.2.4 Poursuivre le soutien financier à des projets comportant une notion d'accessibilité par l'entremise du Programme d'accessibilité des établissements touristiques du MTO, géré par l'organisme Kéroul	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de participations au comité 	Direction adjointe des relations d'affaires	En continu

Activités liées à la mission

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	1.3 S'assurer de considérer l'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration ou de la révision de politiques et de programmes par la sensibilisation des gestionnaires concernés	1.3.1 Ajouter cette considération dans nos processus internes de gestion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation des personnes responsables de l'élaboration et de la révision des politiques et des programmes à l'existence et à l'application de la clause d'impact 	Direction du développement touristique	En continu

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

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsables	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indication du nombre total de projets soutenus incluant une notion d'accessibilité pour les personnes handicapées ▪ Nombre de programmes du MTO 	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 pour les personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme il est prévu à la mesure 30 du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'ententes conclues entre Kéroul et les associations touristiques sectorielles relativement à l'accessibilité 	Direction adjointe des relations d'affaires	En continu
	2.2 Produire une étude visant à documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments existants 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date de la rencontre, participation et résultats 	Direction adjointe des relations d'affaires	Mars 2020
3 Défi de collaboration entre les différents acteurs pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées	3.1 À titre de partenaire touristique de Kéroul depuis plus de 35 ans, agir en tant que mobilisateur entre les différents ministères et organismes (MO) gouvernementaux pour les sensibiliser aux attentes de cet organisme	3.1.1 Organiser, à l'automne 2019, une rencontre interministérielle visant à présenter le bilan des actions des différents MO et à permettre à Kéroul d'exposer ses attentes à l'endroit de ces derniers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date de la rencontre, participation et résultats 	Direction adjointe des relations d'affaires	Novembre 2019
	3.2 Accompagner l'organisme Kéroul dans ses représentations auprès de ses collaborateurs	3.2.1 Participer à une rencontre entre Kéroul et ses interlocuteurs belges afin de démontrer le soutien du gouvernement du Québec dans ses activités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date de la rencontre et résultats 	Direction adjointe des relations d'affaires	Juin 2019

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1 Recueillir de l'information auprès des personnes handicapées concernant les obstacles relevés dans notre secteur d'activité en vue de l'élaboration du plan 2020-2021	4.1.1 Consulter un organisme qui représente des personnes ayant un grave trouble de santé mentale ou une déficience intellectuelle	<ul style="list-style-type: none"> Démarche effectuée auprès d'un organisme qui représente des personnes handicapées 	Direction des ressources humaines	Mars 2020
	4.2 Sensibiliser les employés des CIT aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle	4.2.1 Inviter la Société québécoise de la déficience intellectuelle à sensibiliser les employés du réseau d'accueil du MTO	<ul style="list-style-type: none"> Invitation 	Direction adjointe de l'accueil touristique	Mars 2020
5 Manque de formation ou de sensibilisation du personnel	5.1 Sensibiliser les employés du réseau d'accueil du MTO à l'égard des personnes handicapées	5.1.1 Dispenser la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul à tous les nouveaux employés du réseau d'accueil du MTO	<ul style="list-style-type: none"> Offre de la formation aux nouveaux employés du réseau d'accueil du MTO (<i>formation donnée par Kéroul ou une personne qualifiée</i>) 	Direction adjointe de l'accueil touristique	En continu
	5.2 Sensibiliser l' ensemble des employés à l'égard des personnes handicapées	5.2.1 Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Actions de sensibilisation réalisées 	Direction des ressources humaines	En continu
	5.3 Sensibiliser l' ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	5.3.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires et favoriser, dans l'intranet, la publication de témoignages de gestionnaires ayant une personne handicapée dans leur unité, et ce, avant le lancement du PDEIPH	<ul style="list-style-type: none"> Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires et actions de sensibilisation réalisées 	Direction des ressources humaines	Octobre 2019

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	5.4 Faire connaître le Plan au personnel du MTO	5.4.1 Publier le Plan sur l'intranet du MTO dès son adoption	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion effective du Plan sur l'intranet et ajout sur celui-ci d'une section y étant consacrée 	Direction des communications Direction des ressources humaines	Lors de son adoption
	5.5 Assurer une évacuation efficace pour tous en tout temps	5.5.1 Réviser le protocole d'évacuation afin qu'il soit conforme aux besoins des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision du protocole et intégration de mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées 	Direction générale des services à la gestion	Mars 2020

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
6 Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	6.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels	6.1.1 Lorsque cela est possible et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'employés handicapés ayant intégré le MTO 	Direction des ressources humaines Équipe de gestion du Ministère	En continu
	6.2 Encourager les personnes handicapées à s'intéresser aux offres d'emplois du MTO	6.2.1 Inclure dans l'offre de recrutement une phrase informant les candidats que le MTO applique des mesures d'accès à l'égalité en emploi en invitant les membres des groupes cibles à poser leur candidature et en les avisant que l'organisation est ouverte à toute demande d'accommodement à chaque étape du processus Une demande à cet effet pourra être faite au moment opportun.	<ul style="list-style-type: none"> Taux de représentativité des personnes handicapées Nombre de demandes d'accommodement faites en cours de processus 	Direction des ressources humaines	En continu
7 Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	7.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO	7.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'interventions effectuées 	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu
	7.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	7.2.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à l'approvisionnement accessible lorsqu'un employé handicapé intègre le MTO	<ul style="list-style-type: none"> Actions de sensibilisation réalisées 	Direction générale des services à la gestion	Mars 2020

ANNEXE I – 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) 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, bureau 150, Rigaud (Québec) JoP 1Po

Rivière-Beaudette

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

Sites Web

Site Web institutionnel : www.quebec.ca/gouv/tourisme

Site Web promotionnel : www.quebecoriginal.com