

**Ministère  
du Tourisme**

**Québec** 

---

## **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**2020-2021**

---



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 produit annuellement le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après appelé le Plan). Celui-ci a été élaboré par un comité de travail représentant la majorité des unités administratives engagées dans la mise en œuvre des mesures prévues au Plan. Ce comité est sous la responsabilité de la coordonnatrice ministérielle de la Direction des ressources humaines du Ministère. En plus d'assurer l'élaboration et la mise en œuvre du Plan, le comité de travail s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- définir les obstacles auxquels peuvent faire face les personnes handicapées;
- déterminer des moyens pour réduire, éliminer ou prévenir les obstacles et proposer des actions en fonction des obstacles définis;
- faciliter le suivi des mesures retenues dans le Plan 2020-2021;
- produire une reddition de comptes annuelle;
- rendre le Plan public.

Ce plan 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 Ministère. Il est à noter que le contexte exceptionnel lié à la pandémie de la COVID-19 affectera fort probablement les résultats des mesures du présent Plan.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions concernant le Plan ou les services offerts par le Ministère aux personnes handicapées ainsi que les demandes concernant l'accessibilité du présent document en médias adaptés 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. « 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

LE MINISTÈRE DU TOURISME EN BREF.....	7
NOTRE MISSION.....	7
NOTRE VISION .....	7
NOS VALEURS.....	7
NOS LIEUX DE TRAVAIL .....	7
PRÉAMBULE.....	8
OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	8
MESURES RETENUES POUR 2020-2021 .....	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.....	14



# LE MINISTÈRE DU TOURISME EN BREF

## NOTRE MISSION

Le rôle du ministère du Tourisme consiste à soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants qui y sont associés, dans une perspective de développement durable et de prospérité économique pour l'ensemble des régions.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce les quatre fonctions stratégiques suivantes :

- responsable de la mise en marché du Québec et de ses régions touristiques;
- maître d'œuvre de stratégies de développement de l'offre touristique et gestionnaire de programmes;
- planificateur et dispensateur de services d'accueil et de renseignements touristiques;
- coordonnateur, producteur et diffuseur de connaissances en intelligence d'affaires relativement au tourisme.

## NOTRE VISION

Le Ministère vise à être une organisation reconnue pour son audace et son leadership dans l'affirmation du Québec comme destination de calibre mondial.

## NOS VALEURS

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont les suivantes :

### **Le respect**

Le Ministère traite avec égard le personnel de l'organisation, les clientèles touristiques et les intervenants de l'industrie touristique avec lesquels il est en relation.

### **La collaboration**

Le Ministère coopère avec l'industrie touristique et les populations locales et régionales dans la réalisation de projets par la mise en commun de moyens et de ressources.

### **L'innovation**

Le Ministère trouve des idées nouvelles ou des solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs.

### **L'excellence**

Le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente.

## NOS LIEUX DE TRAVAIL

Le Ministère compte 200 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 I.

## PRÉAMBULE

Inspiré de 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 Ministère s'engage annuellement à déployer les efforts inhérents à la réalisation de mesures visant la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et la facilitation de leur intégration professionnelle.

En outre, depuis 1987, le Ministère reconnaît Kéroul comme son partenaire privilégié dans la mise en œuvre des 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 Ministère 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, le Ministère l'a désigné en tant que gestionnaire et administrateur du Programme d'accessibilité des établissements touristiques, et ce, jusqu'à la fin du programme en 2022. Ce levier financier vise la bonification ou la transformation des établissements, des attraits et des services touristiques afin que ceux-ci obtiennent la cote « accessible » décernée par Kéroul ou bonifient leur offre s'ils ont déjà cette cote.

## 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 Ministère est examiné en vue de déceler les éléments qui peuvent 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 œuvre pour favoriser leur intégration.

Les obstacles relevés au sein du Ministère 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** : Manque de formation ou de sensibilisation du personnel du Ministère

**Obstacle 4** : Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel

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

## MESURES RETENUES POUR 2020-2021

Activités liées à la mission					
Obstacle	Objectif	Mesure retenue	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 Remplir les engagements prévus entre Kéroul et le Ministère dans le cadre de la convention d'aide financière 2018-2021 et accorder l'aide financière prévue	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montant de l'aide financière accordée et projets mis en œuvre</li> </ul>	Direction des relations partenariales	En continu
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec	1.2.1 Élargir la représentativité des diverses formes d'incapacité par l'insertion de nouvelles images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de nouvelles photos et de vidéos promotionnelles diffusées</li> </ul>	Équipe numérique BonjourQuébec	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"> <li>Nombre de mises à jour effectuées</li> <li>Nombre de fiches sur les produits et services ayant une ou plusieurs caractéristiques</li> <li>Accessibilité</li> </ul>	Direction de l'information numérique	En continu
		1.2.3 Bonifier l'information véhiculée au sujet de la préparation aux voyages sur le site BonjourQuébec.com de manière à accroître l'accès à des sources d'information pour des personnes handicapées, en concevant un itinéraire (circuit de voyage adapté à une clientèle ayant une incapacité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Itinéraire conçu et diffusé sur le site BonjourQuébec</li> </ul>	Direction de l'accueil touristique Équipe numérique BonjourQuébec	Mars 2021
		1.2.4 Poursuivre la distribution de la brochure <i>La Route Accessible</i> et de la carte postale qui l'accompagne aux clients des centres Infotouriste	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de brochures distribuées</li> <li>Nombre de consultations de la brochure à partir d'un lien sur le site BonjourQuébec</li> </ul>	Direction de l'accueil touristique Équipe numérique BonjourQuébec	En continu
		1.2.5 Poursuivre le soutien financier à des projets comportant une notion d'accessibilité par l'intermédiaire du Programme d'accessibilité des	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de projets soutenus et montant global accordé</li> </ul>	Direction des relations partenariales	En continu

## Activités liées à la mission

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
		établissements touristiques du Ministère, géré par l'organisme Kéroul			
		1.2.6 Participer au comité interministériel concernant le titre d'accompagnement dans le cadre d'activités de loisir, culturelles et touristiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de participations au comité</li> </ul>	Direction des relations partenariales	En continu
	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 Sensibiliser les personnes responsables de l'élaboration et de la révision des politiques et des programmes à l'existence de la clause d'impact et à son application	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajout de cette considération dans les analyses d'impacts réglementaires requises en amont du dépôt de projet de loi ou de projet de modification réglementaire</li> </ul>	Sous-ministériat aux politiques et aux sociétés d'État Sous-ministériat au soutien aux entreprises et aux clientèles	En continu

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

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
2 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	2.1 Collaborer à une étude visant à définir les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments existants où sont offerts des services aux personnes handicapées et à trouver des pistes de solution	2.1.1 Participer à la démarche en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Date de la rencontre, participation et résultats</li> </ul>	Direction des relations partenariales	Mars 2021

## Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
3 Manque de formation ou de sensibilisation du personnel du Ministère	3.1 Former l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère relativement à l'accueil des personnes handicapées	3.1.1 Offrir la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul aux nouveaux membres du personnel du réseau d'accueil du Ministère	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission aux nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère de la formation <i>Service Complice</i> (formation donnée par Kéroul ou par une personne qualifiée ou encore formation offerte en ligne)</li> </ul>	Direction de l'accueil touristique	En continu
	3.2 Sensibiliser l'ensemble du personnel du réseau d'accueil aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle	3.2.1 Tenir une rencontre avec la Société québécoise de la déficience intellectuelle pour sensibiliser le personnel du réseau d'accueil du Ministère	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rencontre tenue</li> </ul>	Direction de l'accueil touristique	Mars 2021
	3.3 Sensibiliser l'ensemble du personnel du réseau d'accueil aux besoins des personnes ayant une déficience auditive	3.3.1 Produire et diffuser l'aide-mémoire <i>J'accueille une personne handicapée</i> , basé sur l'aide-mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec, pour fournir un outil de référence au personnel du réseau d'accueil du Ministère	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide-mémoire produit et diffusé</li> </ul>	Direction de l'accueil touristique	Mars 2021
	3.4 Sensibiliser l'ensemble du <b>personnel</b> du Ministère à l'égard des personnes handicapées	3.4.1 Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actions de sensibilisation mises en œuvre</li> </ul>	Direction des ressources humaines	En continu
	3.5 Sensibiliser l'ensemble des <b>gestionnaires</b> du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	3.5.1 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"> <li>Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires et actions de sensibilisation mises en œuvre</li> </ul>	Direction des ressources humaines	Novembre 2020
	3.6 Faire connaître le Plan au personnel du Ministère	3.6.1 Publier le Plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion du Plan sur l'intranet et ajout sur celui-ci d'une section consacrée au Plan</li> </ul>	Direction des communications Direction des ressources humaines	Au moment de son adoption

## Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
4 Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	4.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels	4.1.1 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"> <li>Nombre d'employés handicapés ayant intégré le Ministère</li> </ul>	Direction des ressources humaines Équipe de gestion du Ministère	En continu
	4.2 Encourager les personnes handicapées à s'intéresser aux offres d'emploi du Ministère	4.2.1 Inclure, dans un nouveau visuel des gabarits d'offres d'emploi du Ministère, des images inclusives invitant les groupes cibles à poser leur candidature	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de représentativité des personnes handicapées</li> </ul>	Direction des ressources humaines	Mars 2021
5 Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient travailler au Ministère	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'interventions effectuées</li> </ul>	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu
	5.2 Tenir compte du personnel du Ministère dont l'état nécessite un accompagnement particulier lors d'une évacuation	5.2.1 Diffuser annuellement une manchette intranet pour demander aux membres du personnel dont l'état nécessite un accompagnement particulier lors d'une évacuation de s'autodéclarer et de préciser leurs besoins en matière de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion de la manchette intranet</li> </ul>	Direction générale des services à la gestion	Mars 2021
	5.3 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	5.3.1 Tenir compte des pratiques d'approvisionnement accessible au moment d'acheter ou de louer des biens ou des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pratiques d'approvisionnement accessible intégrées à l'achat ou à la location de biens ou de services</li> </ul>	Direction générale des services à la gestion	En continu

## 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 (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 : [www.quebec.ca/gouv/tourisme](http://www.quebec.ca/gouv/tourisme)

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