

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2021-2022

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 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 que cela peut 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 la personne suivante :

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

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 2021-2022	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.....	16

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 198 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 : Manque de connaissance du personnel en ressources humaines à l'égard des personnes handicapées

Obstacle 6 : Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous

MESURES RETENUES POUR 2021-2022

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 2021-2024 et accorder l'aide financière prévue	<ul style="list-style-type: none"> Montant de l'aide financière accordée et projets mis en œuvre 	Direction des relations partenariales	Mars 2022
	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"> Nombre de nouvelles photos et de vidéos promotionnelles diffusées 	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	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 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"> Itinéraire conçu et diffusé sur le site BonjourQuébec.com 	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2022
		1.2.4. Effectuer une revue du site BonjourQuébec.com pour repérer les principales corrections à apporter en matière d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> Revue du site effectuée et hiérarchisation des principales corrections à apporter 	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2022
		1.2.5. Poursuivre le soutien financier à des projets comportant une notion d'accessibilité par l'intermédiaire du Programme d'accessibilité des établissements touristiques du Ministère, géré par l'organisme Kéroul	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de projets soutenus et montant global accordé 	Direction des relations partenariales	En continu

Activités liées à la mission

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	<p>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</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<p>Sous-ministériat aux politiques et aux sociétés d'État Sous-ministériat au soutien aux entreprises et aux clientèles</p>	<p>En continu</p>
	<p>1.4. Considérer les défis liés à l'accessibilité des personnes de façon plus soutenue dans l'élaboration des mesures, des politiques ou des programmes, particulièrement ceux qui sont en lien avec le Cadre d'intervention touristique 2021-2025</p>	<p>1.4.1. Conception d'outils et sensibilisation des responsables de l'élaboration de mesures et de programmes en vue de renforcer la prise en compte des défis d'accessibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'outils et d'activités conçus pour favoriser la prise en compte des défis d'accessibilité 	<p>Ensemble des directions du Ministère</p>	<p>En continu</p>

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"> ▪ Date de la rencontre, participation et résultats 	Direction des relations partenariales	Mars 2022
	2.2. Collaborer avec Kéroul, dans le cadre du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), pour sensibiliser les entreprises dépositaires à l'intégration d'images et de vidéos représentant des personnes handicapées dans leurs communications	2.2.1. Mettre à profit les échanges réguliers entre la personne responsable du PAET et les promoteurs afin qu'elle puisse les sensibiliser à la demande	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan à l'occasion du dernier comité PAET annuel 	Direction des relations partenariales	Mars 2022

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"> 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) 	Direction de l'accueil touristique	En continu
	3.2. Ajouter une nouvelle offre de formations pour l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère relativement à l'accueil des personnes handicapées	3.2.1. Rendre accessibles aux membres du personnel du réseau d'accueil du Ministère les formations relatives à l'accueil des personnes handicapées sur la plateforme d'apprentissage en ligne du Ministère (capsules d'autoformation préparées par l'Office des personnes handicapées du Québec), et ce, pour leur fournir un outil de référence	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de capsules de formation déposées sur la plateforme LARA 	Direction de l'accueil touristique	Mars 2022
	3.3. Promouvoir les formations pour l'accueil des personnes handicapées pour l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère relativement à l'accueil des personnes handicapées	3.3.1. Transmettre une communication visant à promouvoir les capsules de formation déposées sur la plateforme LARA	<ul style="list-style-type: none"> Communication envoyée 	Direction de l'accueil touristique	Mars 2022
	3.4. Sensibiliser l'ensemble du personnel 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"> Actions de sensibilisation mises en œuvre 	Direction des ressources humaines	En continu
	3.5. Sensibiliser les employés de la Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec à l'égard l'accessibilité des documents et des sites Web	3.5.1. Offrir à un membre de la Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec un cours sur l'accessibilité du Web afin que cette personne puisse être sensibilisée à la conformité des contenus ainsi que du multimédia inclus dans le site BonjourQuébec.com	<ul style="list-style-type: none"> Une personne formée au courant de l'année 	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2022

Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	3.6. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	3.6.1. Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires 	Direction des ressources humaines	Novembre 2021
	3.7. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	3.7.1. Partager avec les membres du personnel du Ministère l'expérience d'une employée embauchée dans le cadre du PDEIPH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manchette intranet diffusée 	Direction de l'information numérique	Mars 2022
	3.8. Faire connaître le Plan au personnel du Ministère	3.8.1. Publier le Plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion du Plan sur l'intranet et ajout sur celui-ci d'une section consacrée au Plan 	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"> Nombre d'employés handicapés ayant intégré le Ministère 	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"> Taux de représentativité des personnes handicapées 	Direction des ressources humaines	Mars 2022
	4.3. Faire de notre milieu de travail un milieu inclusif visant à prévenir des situations de discrimination	4.3.1. Mettre à jour le Programme d'accès à l'égalité en emploi en promouvant la diversité et l'inclusion en milieu de travail de diverses façons	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du Programme d'accès à l'égalité en emploi Nombre d'actions de promotion de la diversité de l'inclusion réalisées 	Direction des ressources humaines	Mars 2022
5. Manque de connaissance du personnel en ressources humaines à l'égard des personnes handicapées	5.1. Parfaire les connaissances du personnel de la Direction des ressources humaines responsable de la dotation des emplois sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	5.1.1. Visionner le webinaire <i>Télétravail et handicap : opportunités et défis</i> offert par le comité consultatif personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Formation visionnée par le personnel de la Direction des ressources humaines responsable de la dotation des emplois 	Direction des ressources humaines	Mars 2022
6. Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	6.1. Offrir un environnement fonctionnel, que ce soit en présentiel ou en télétravail, et des outils de travail efficaces aux personnes handicapées qui travaillent au Ministère	6.1.1. Offrir aux personnes handicapées les outils de travail et les services d'ergonomie	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'interventions effectuées 	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu
		6.2. Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	6.2.1. 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"> Pratiques d'approvisionnement accessible intégrées à l'achat ou à la location de biens ou de services 	Direction générale des services à la gestion
		6.2.2. Faire suivre aux personnes responsables de l'approvisionnement les communications reçues au sujet de l'approvisionnement accessible	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de communications transférées 	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/ministere/tourisme

Site Web promotionnel : www.bonjourquebec.com