

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023

MINISTÈRE DU TOURISME



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 nommé le plan). Celui-ci a été préparé par un comité de travail représentant la majorité des unités administratives engagées dans la mise en œuvre des mesures que prévoit ledit plan d'action. Ce comité est composé de six personnes et est sous la responsabilité de la coordonnatrice ministérielle de la Direction des ressources humaines du Ministère. En plus d'assumer la préparation et la mise en œuvre de ce plan, le comité de travail s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- définir les obstacles que les personnes handicapées pourraient devoir affronter;
- 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 de l'année 2022-2023;
- produire une reddition de comptes annuelle;
- rendre public ledit plan.

Ce plan fait état des obstacles à l'intégration que pourraient devoir affronter les personnes handicapées et du défi qu'une telle situation peut représenter au regard de la mission et de la gestion du Ministère. En vue de rendre compte de ce plan et de présenter les résultats atteints relativement à chacune des mesures qui y sont retenues, un bilan est fait annuellement par le comité.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions portant sur ledit plan d'action ou les services offerts par le Ministère aux personnes handicapées, ainsi que les demandes relatives à l'accessibilité, en médias adaptés, du présent document 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](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

<b>LE MINISTÈRE DU TOURISME EN BREF .....</b>	<b>1</b>
Notre mission .....	1
Notre vision .....	1
Nos valeurs .....	1
Nos secteurs d'activité .....	2
Nos lieux de travail .....	2
<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>2</b>
<b>OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>3</b>
<b>MESURES RETENUES POUR 2022-2023 .....</b>	<b>4</b>
Activités liées à la mission .....	4
Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires .....	5
Activités liées à la gestion .....	6
<b>ANNEXE 1 – COORDONNÉES .....</b>	<b>9</b>



# 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 divers groupes de la clientèle touristique et les personnes qui exercent leurs activités dans le domaine de l'industrie touristique et avec lesquelles 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 secteurs d'activité

L'ensemble des secteurs d'activité du Ministère est représenté dans le plan d'action par l'intermédiaire de différentes mesures ayant pour objectif de prévenir ou de réduire les obstacles que pourraient devoir affronter les personnes handicapées. Ces secteurs d'activité se définissent ainsi :

- soutenir le développement du tourisme au Québec dans une perspective de croissance responsable et durable;
- assurer la promotion de la destination Québec auprès de différents marchés intra et extra territoriaux;
- favoriser la concertation et le partenariat des intervenants de l'industrie touristique.

## Nos lieux de travail

Comptant 194 employés au 31 mars 2022, le Ministère 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. L'annexe I présente les coordonnées de l'organisation.

## PRÉAMBULE

Inspiré de la politique gouvernementale intitulée *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 concrétisation de mesures visant la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et la facilitation de leur intégration sur le plan professionnel.

En outre, depuis 1987, le Ministère reconnaît l'organisme 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 contexte de la convention d'aide financière 2021-2024, 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, il 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 2024. Ce levier financier vise la bonification ou la transformation des établissements, des attraits et des services touristiques pour qu'ils obtiennent la cote « accessible » décernée par Kéroul ou bonifient leur offre s'ils ont déjà obtenu cette cote.

# OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Selon l'Office des personnes handicapées du Québec, le relevé des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ces difficultés. *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 se rapportent aux aspects suivants :

## Activités liées à la mission

**Obstacle 1** : Difficulté pour accéder à certains programmes, services et documents

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

**Obstacle 2** : Difficulté pour accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics

## Activités liées à la gestion

**Obstacle 3** : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère

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

**Obstacle 5** : Manque de connaissances, de la part du personnel en ressources humaines, à l'égard des personnes handicapées

**Obstacle 6** : Difficulté pour accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous

**Obstacle 7** : Plan des mesures d'urgence ayant besoin d'une mise à jour

## MESURES RETENUES POUR 2022-2023

ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION					
Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
1. Difficulté pour accéder 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"> <li>▪ Montant de l'aide financière accordée et projets mis en œuvre</li> </ul>	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2023
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec	1.2.1 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
		1.2.2 Bonifier l'information véhiculée au sujet de la préparation aux voyages sur le site BonjourQuebec.com de manière à accroître l'accès à des sources d'information pour des personnes handicapées, en intégrant un itinéraire (circuit de voyage adapté à une clientèle ayant une incapacité) sur le site Web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Itinéraire intégré sur le site BonjourQuebec.com</li> </ul>	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2023
		1.2.3 Effectuer une revue du site BonjourQuebec.com pour repérer les principales corrections à apporter en matière d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revue du site effectuée et hiérarchisation des principales corrections à apporter</li> </ul>	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2023
		1.2.4 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"> <li>▪ Nombre de projets soutenus et montant global accordé</li> </ul>	Direction de la gestion des partenariats	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-ministéariat à la prospective, aux politiques et à la performance partenariale Sous-ministéariat aux partenariats et au soutien aux clientèles	En continu

## ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	1.4. Considérer, de façon plus soutenue, les défis liés à l'accessibilité des personnes dans l'élaboration et la mise en œuvre des mesures, des politiques ou des programmes, particulièrement ceux qui sont en lien avec le Cadre d'intervention touristique 2021-2025	1.4.1. Sensibiliser et outiller des responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre de mesures et de programmes en vue de renforcer la prise en considération des défis et besoins en matière d'accessibilité	▪ Nombre d'activités accomplies pour favoriser la prise en considération des défis et besoins en matière d'accessibilité	Ensemble des directions du Ministère	En continu

## ACTIVITÉS LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AUX RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

2. Difficulté pour accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics	2.1. Collaborer à une étude ayant pour objectif de définir les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments existants où sont offerts des services aux personnes handicapées et de trouver des pistes de solution	2.1.1. Participer à la démarche en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec	▪ Date de la rencontre, participation et résultats	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2023
	2.2 Promouvoir la Carte accompagnement loisir (CAL) et recruter davantage de sites touristiques	2.2.1. Présentation annuelle de la carte et de son évolution, à l'occasion d'une communication avec les partenaires : les associations touristiques régionales et sectorielles	▪ Date de la rencontre, participation et résultats mesurables	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2023
	2.3 Transmettre à Kéroul de l'information concernant les différentes actions accomplies par les associations touristiques sectorielles (ATS) en matière d'accessibilité	2.3.1 Recueillir un bilan des actions en matière d'accessibilité de la part des ATS dans leur entente et effectuer un bilan global annuellement	▪ Date de transmission du bilan à Kéroul et nombre d'ATS qui ont accompli des actions	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2023

## ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
3. Manque de formation ou de sensibilisation de la part 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	▪ 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 une formation offerte en ligne)	Direction de l'accueil touristique	En continu
	3.2. 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	3.2.1. Actions de promotion accomplies ayant pour but de promouvoir les capsules de formation déposées sur la plateforme LARA	▪ Actions de promotion accomplies	Direction de l'accueil touristique	Mars 2023
	3.3. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère à l'égard des personnes handicapées	3.3.1. Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	▪ Actions de sensibilisation mises en œuvre	Direction des ressources humaines Direction des affaires publiques et stratégies MTO	En continu
		3.3.2 Promouvoir, auprès de l'ensemble du personnel, la formation <i>Je suis une personne (handicapée)</i> , sur la plateforme Moodle	▪ Action de promotion accomplie	Direction des ressources humaines	Mars 2023
	3.4. Sensibiliser les employés de la Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec à l'égard de l'accessibilité des documents et des sites Web	3.4.1 Offrir à un membre de la Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec un cours sur l'accessibilité du Web pour que cette personne puisse être sensibilisée à la conformité des contenus ainsi que du multimédia inclus dans le site BonjourQuebec.com	▪ Une personne formée au courant de l'année	Direction de l'équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2023
	3.5. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires 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	▪ Relance annuelle auprès des gestionnaires	Direction des ressources humaines	Novembre 2022
	3.6. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	3.6.1 Partager avec les membres du personnel du Ministère l'expérience d'une employée embauchée dans le cadre du PDEIPH	▪ Diffusion d'une manchette intranet	Direction de la gouvernance de l'accueil et de la stratégie numérique	Mars 2023

## ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
	3.7. Faire connaître le plan au personnel du Ministère	3.7.1 Publier le plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption	▪ Diffusion du plan sur l'intranet	Direction des communications Direction des ressources humaines	Au moment de son adoption
4. Difficulté à augmenter, dans l'ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées	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	▪ Nombre d'employés handicapés s'étant intégrés au 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 issus de la diversité à poser leur candidature	▪ Taux de représentativité des personnes handicapées	Direction des ressources humaines	Mars 2023
	4.3. Faire de notre milieu de travail un milieu inclusif ayant pour but de prévenir des situations de discrimination	4.3.1. Mettre en œuvre, de diverses façons, le Plan d'action en matière de diversité et d'inclusion en milieu de travail	▪ Nombre d'actions de promotion de la diversité de l'inclusion accomplies spécifiquement en lien avec les personnes handicapées	Direction des ressources humaines	Mars 2023
		4.3.2. Créer une section intranet portant sur la diversité et l'inclusion	▪ Section intranet développée	Direction des ressources humaines	Mars 2023
		4.3.3. Offrir, à notre personnel qui se déclare comme personne handicapée, l'occasion de commenter le plan ou la possibilité d'intégrer le comité de travail pour les travaux visant l'élaboration du Plan 2023-2024	▪ Proposition de contribution à l'ensemble du personnel ▪ Nouvelle personne s'étant intégrée au comité de travail	Direction des ressources humaines	Mars 2023
5. Manque de connaissances, de la part 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 : <a href="http://Pour_un_recrutement_plus_inclusif_des_personnes_en_situation_de_handicap_à_distance_ou_pas_-_CCPH_(ccpersonneshandicapees.com)">Pour un recrutement plus inclusif des personnes en situation de handicap à distance ou pas - CCPH (ccpersonneshandicapees.com)</a>	▪ Formation visionnée par le personnel de la Direction des ressources humaines responsable de la dotation des emplois	Direction des ressources humaines	Mars 2023

## ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Indicateurs de résultats	Responsables	Échéancier
6. Difficulté pour accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous	6.1 Offrir, aux personnes handicapées qui travaillent au Ministère, un environnement fonctionnel, que ce soit en mode sur place ou 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	▪ 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	▪ Pratiques d'approvisionnement accessible intégrées à l'achat ou à la location de biens ou de services	Direction générale des services à la gestion	En continu
		6.2.2 Faire suivre, aux personnes responsables de l'approvisionnement, les communications reçues au sujet de l'approvisionnement accessible	▪ Nombre de communications transférées	Direction générale des services à la gestion	En continu
7. Plan des mesures d'urgence ayant besoin d'une mise à jour	7.1 Avoir un Plan des mesures d'urgence qui répond à la nouvelle réalité du mode de travail hybride	7.1.1 Adapter le Plan des mesures d'urgence à la réalité du mode de travail hybride pour qu'elles répondent aux besoins des employés handicapés	▪ Plan des mesures d'urgence adapté	Direction générale des services à la gestion	Mars 2023
	7.2 Faire connaître le nouveau Plan des mesures d'urgence	7.2.1 Concevoir une activité de communication ayant pour but de faire connaître les plans d'évacuation et les mesures d'urgence des différents bureaux	▪ Activité de communication accomplie	Direction générale des services à la gestion	Mars 2023

## ANNEXE 1 – COORDONNÉES

### Ministère du Tourisme (Québec)

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

### Ministère du Tourisme (Montréal)

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

### Centre Infotouriste de Dégelis

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

### Centre Infotouriste de Montréal

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

### Centre Infotouriste de Québec

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

### Centre Infotouriste de Rigaud

420, chemin J.-René-Gauthier, local 150  
Rigaud (Québec) J0P 1P0

### Centre Infotouriste de Rivière-Beaudette

100, autoroute du Souvenir (autoroute 20), local 150  
Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0

### Sites Web

Site Web : [www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme](http://www.quebec.ca/gouv/ministere/tourisme)

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

