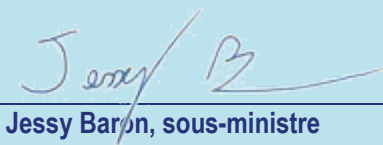


PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025

Ministère du Tourisme

Adoption du Plan d'action 2024-2025


Jessy Baron, sous-ministre

2024-09-16
Date

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, chaque année, le ministère du Tourisme produit le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après nommé le Plan). Le comité de travail qui l'a préparé représente la majorité des unités administratives engagées dans la mise en œuvre des mesures que prévoit le Plan. Ce comité est composé de sept personnes, dont une personne handicapée, 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 du 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 2024-2025;
- Produire une reddition de comptes annuelle;
- Rendre le Plan public.

Ce plan d'action 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, le comité dresse un bilan annuel. Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions portant sur le présent 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 73348

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

Notre mission 1

Notre vision 1

Nos valeurs 1

Nos secteurs d'activité 1

Nos lieux de travail 1

Préambule..... 2

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées 2

Mesures retenues pour 2024-2025 3

 Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents 3

 Obstacle 2 : Difficulté à accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics..... 5

 Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère 5

 Obstacle 4 : Difficulté à augmenter, dans l'ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées..... 7

 Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous..... 7

 Obstacle 6 : Plan des mesures d'urgence ayant besoin d'une mise à jour 8

NOTRE MISSION

Leader du développement et de la promotion du tourisme pour le Québec, le ministère du Tourisme mobilise les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce notamment son leadership par les fonctions stratégiques suivantes :

- Promouvoir le Québec et ses régions touristiques;
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies touristiques et gérer des programmes;
- Planifier, offrir et structurer des services d'accueil et de renseignements touristiques;
- Coordonner, produire et diffuser les connaissances stratégiques relativement au tourisme.

NOTRE VISION

Le Ministère vise à faire du Québec une destination touristique prospère et durable qui fait la fierté des gens d'ici.

NOS VALEURS

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

Respect

Le Ministère traite avec égard et reconnaissance le personnel de l'organisation, les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique.

Collaboration

Le Ministère coopère avec l'industrie touristique et les populations, à l'échelle locale et régionale, dans la réalisation de projets, par la mise en commun de moyens et de ressources.

Innovation

Le Ministère favorise l'audace et l'émergence d'idées nouvelles ou de solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs.

Excellence

Le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente par le développement des compétences de son équipe et de ses partenaires.

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 intraterritoriaux et extraterritoriaux;
- Favoriser la concertation et le partenariat des intervenants de l'industrie touristique.

NOS LIEUX DE TRAVAIL

Comptant 236 employés au 31 mars 2024, le Ministère exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal ainsi que dans un centre Infotouriste situé dans le Vieux-Québec, l'une des principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec.

PRÉAMBULE

Le Ministère s'inspire de la politique gouvernementale intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, et il est soucieux d'offrir le Québec comme une destination touristique pour tous. Aussi s'engage-t-il à déployer chaque année 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 2024-2027, 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 2027. 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 qu'ils 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 en adéquation 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 à accéder à certains programmes, services et documents

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

Obstacle 2 : Difficulté à 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 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous

Obstacle 6 : Plan des mesures d'urgence ayant besoin d'une mise à jour

MESURES RETENUES POUR 2024-2025

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la mission				
Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents				
1.1. Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif Kéroul.	1.1.1. Remplir les engagements pris entre Kéroul et le Ministère dans le cadre de la convention d'aide financière 2024-2027 et accorder l'aide financière prévue.	Montant de l'aide financière accordée et projets mis en œuvre.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2025
	1.1.2. Faire connaître sur les réseaux sociaux du Ministère le magazine de Kéroul, <i>Le Baladeur</i> , portant sur le tourisme et la culture accessibles.	Publication effectuée sur les réseaux sociaux du Ministère.	Direction des affaires publiques et des stratégies MTO	Mars 2025
	1.1.3. Faire connaître le résultat des différentes collaborations de Kéroul avec les associations touristiques et les autres partenaires pour mettre en lumière l'accompagnement des différents partenaires par Kéroul en matière d'accessibilité.	Nombre de publications effectuées sur l'intranet et/ou sur les réseaux sociaux du Ministère.	Direction des affaires publiques et des stratégies MTO Direction de la gestion des partenariats	En continu
1.2. Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec.	1.2.1. Maintenir à jour et diffuser sur BonjourQuebec.com et dans le réseau d'accueil la banque de données sur les produits et services touristiques en incluant les services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre de fiches sur les produits et services ayant une ou plusieurs caractéristiques liées à l'accessibilité.	Direction de l'information numérique	En continu
	1.2.2. Rédiger des publications portant sur le tourisme accessible sur les plateformes sociales de BonjourQuebec.com, de manière à faire rayonner et à mettre de l'avant l'inclusivité de la destination.	Nombre de publications effectuées sur les plateformes sociales.	Équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2025
	1.2.3. Effectuer une revue du site BonjourQuebec.com pour repérer les principales corrections à apporter en matière d'accessibilité.	Revue du site effectuée et hiérarchisation des principales corrections à apporter réalisée.	Équipe numérique Bonjour Québec	En continu

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la mission				
Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents				
	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 2024-2026 du Ministère, géré par l'organisme Kéroul.	Nombre de projets soutenus et somme globale accordée.	Direction de la gestion des partenariats	En continu
	1.2.5. Tendre à avoir une meilleure représentativité des personnes handicapées dans un contexte de tourisme accessible et ainsi les inclure dans les visuels produits et diffusés via les réseaux sociaux, dans les conceptions graphiques des documents déposés sur Québec.ca ou dans les campagnes de promotion.	Nombre de visuels développés qui intègrent des personnes handicapées.	Direction des affaires publiques et des stratégies MTO	En continu
1.3. Renforcer la prise en considération des personnes handicapées lors de l'élaboration ou de la révision de lois, de règlements, de politiques et de programmes.	1.3.1. Sensibiliser les personnes responsables de l'élaboration et de la révision des lois et règlements ainsi que des politiques et des programmes à l'existence de la clause d'impact sur les personnes handicapées et à son application obligatoire dans certains cas.	Réalisation des analyses d'impact sur les personnes handicapées en amont du dépôt de projets de loi ou de règlement ainsi que lors de l'élaboration ou de la révision des politiques ou des programmes.	Secrétariat général Sous-ministériat à la prospective, aux politiques et à la performance partenariale Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles	En continu
	1.3.2. Consulter un représentant de Kéroul dans la phase de conception des projets du Plan d'action Bonjour accueil, lorsque pertinent, pour valider les éléments d'accessibilité à intégrer dans le projet.	Représentant de Kéroul consulté pour chaque projet où la notion d'accessibilité s'applique.	Direction de la gouvernance, de l'accueil et de la stratégie numérique	En continu
	1.3.3. Consulter l'OPHQ dans la réalisation de la mesure 22 du Plan d'action gouvernemental 2024-2029, <i>La fierté de vieillir</i> , pour que l'angle de l'accessibilité universelle soit considéré.	Consultation de l'OPHQ dans le cadre de la réalisation de la mesure 22 du Plan d'action gouvernemental.	Direction de la gestion des partenariats Direction de l'innovation, des politiques et du tourisme durable	En continu

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires				
Obstacle 2 : Difficulté à accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics				
2.1. Promouvoir la Carte accompagnement loisir (CAL) et recruter davantage de sites touristiques.	2.1.1. Présentation annuelle de la carte et de son évolution à l'occasion d'une communication avec les partenaires (associations touristiques régionales et sectorielles).	Date d'envoi du courriel aux partenaires.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2025
2.2. Transmettre à Kéroul de l'information concernant les différentes actions accomplies par les associations touristiques sectorielles (ATS) en matière d'accessibilité.	2.2.1. Recueillir chaque année les actions en matière d'accessibilité de la part des ATS et effectuer un portrait global pour Kéroul.	Nombre d'ATS qui ont accompli des actions en matière d'accessibilité et transmission du portrait global à Kéroul.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2025
2.3. Permettre l'accessibilité physique aux personnes handicapées au centre Infotouriste temporaire de Montréal.	2.3.1. S'assurer que le lieu temporaire du centre Infotouriste de Montréal pour la saison estivale 2025-2026 ainsi que le mobilier choisi pour accueillir les touristes permettent l'accessibilité aux personnes handicapées.	Analyse effectuée concernant le lieu et ajustements apportés au mobilier actuel, si nécessaire.	Direction de l'accueil touristique Direction générale des services à la gestion	Mars 2025
Activités liées à la gestion				
Obstacle 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 de la formation <i>Service Complice</i> aux nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère (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. Rendre disponibles les formations en matière d'accueil des personnes handicapées à l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère.	3.2.1. Inclure les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> dans le parcours de formations obligatoires de tous les nouveaux employés du Ministère qui travaillent à l'accueil touristique, et les rendre disponibles à l'ensemble du personnel du réseau d'accueil.	Nombre d'employés ayant visionné les capsules d'autoformation.	Direction de l'accueil touristique	Mars 2025

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la gestion				
Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère				
3.3. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère aux personnes handicapées pour faire de notre lieu de travail un milieu inclusif, de sorte à prévenir des situations de discrimination.	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 des 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 2025
	3.3.3. Enrichir la section intranet portant sur la diversité et l'inclusion.	Section intranet enrichie.	Direction des ressources humaines	Mars 2025
	3.3.4. 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 et de l'inclusion accomplies précisément en lien avec les personnes handicapées.	Direction des ressources humaines	Mars 2025
	3.3.5. Offrir, aux membres de notre personnel qui se déclarent comme personnes handicapées, l'occasion de commenter le Plan ou la possibilité d'intégrer le comité de travail pour les travaux visant l'élaboration du plan 2025-2026.	Communication à l'ensemble du personnel réalisée.	Direction des ressources humaines	Mars 2025
3.4. Sensibiliser davantage les employés de l'Équipe numérique Bonjour Québec à l'accessibilité des documents et des sites Web.	3.4.1. Offrir à un membre de l'Équipe numérique Bonjour Québec un cours sur l'accessibilité du Web pour que cette personne puisse par la suite communiquer ses nouvelles connaissances en matière de conformité des contenus et de multimédia aux collègues de son équipe.	Une personne formée au cours de l'année. Action de partage de connaissances réalisée auprès de l'équipe.	Équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2025
3.5. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au programme de développement de l'employabilité DuoEmploi.	3.5.1. Promouvoir ce programme auprès de tous les gestionnaires.	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires. Proposer au moins un projet de stage dans le cadre du programme.	Direction des ressources humaines	Mars 2025
3.6. Faire connaître le Plan au personnel du Ministère.	3.6.1. Publier le Plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption.	Diffusion du Plan sur l'intranet.	Direction des affaires publiques et des stratégies MTO	Au moment de son adoption

			Direction des ressources humaines	
Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la gestion				
Obstacle 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.	Avoir priorisé les candidatures se déclarant comme personnes handicapées dans tous les processus d'embauche, et ce, dès la présélection. Nombre d'employés handicapés qui se sont 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. Mettre en œuvre des actions portant sur l'inclusion des personnes handicapées dans nos activités de promotion des emplois. Par exemple, obtenir le témoignage d'une personne en situation de handicap pour une utilisation dans les réseaux sociaux.	Nombre d'actions de promotion des emplois réalisées portant sur l'inclusion des personnes handicapées.	Direction des ressources humaines Direction des affaires publiques et des stratégies MTO	Mars 2025
	4.2.2. Inclure sur nos affichages d'emploi le badge « DuoEmploi » qui nous définit comme organisation inclusive.	Inclusion du badge « DuoEmploi » sur nos affichages d'emploi.	Direction des ressources humaines	En continu
	4.2.3. Inscrire dans nos affichages d'emploi une mention selon laquelle le Ministère a mis en place un plan d'action annuel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, dans le but de promouvoir un environnement de travail juste et inclusif pour tous les membres du personnel.	Inscription de la mention selon laquelle le Ministère a mis en place un plan d'action annuel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.	Direction des ressources humaines	En continu
Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous				
5.1 Offrir, au personnel handicapé du Ministère, un environnement de travail adapté à ses besoins.	5.1.1 Offrir des services d'ergonomie et un environnement adapté aux besoins du personnel handicapé (y compris des outils de travail).	Nombre de demandes et nombre d'interventions réalisées.	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la gestion				
Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous				
5.2 Favoriser les pratiques d’approvisionnement accessible.	5.2.1 Tenir compte des pratiques d’approvisionnement accessible en intégrant dans le formulaire de demande de service une question portant sur l’approvisionnement accessible, pour amener les demandeurs à tenir compte des besoins des personnes handicapées.	Nouvelle question intégrée au formulaire.	Direction générale des services à la gestion	Mars 2025
Obstacle 6 : Plan des mesures d’urgence ayant besoin d’une mise à jour				
6.1 Avoir un Plan des mesures d’urgence qui répond à la nouvelle réalité du travail en mode hybride.	6.1.1 Adapter le Plan des mesures d’urgence à la réalité du travail en mode hybride pour que les mesures répondent aussi aux besoins particuliers du personnel handicapé.	Plan des mesures d’urgence adapté.	Direction générale des services à la gestion	Mars 2025
6.2 Faire connaître le nouveau Plan des mesures d’urgence.	6.2.1 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 2025

