

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019

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 »).

Le suivi du Plan pour l'année 2018-2019 a été confié à la Direction des ressources humaines du MTO. Cette démarche a permis de présenter les résultats atteints relativement à chaque mesure du Plan. 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
BILAN DES MESURES RETENUES POUR 2018-2019.....	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.....	13
REDDITION DE COMPTES.....	15
ANNEXE I – COORDONNÉES.....	16

INTRODUCTION

Inspiré par la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* et soucieux de faire du Québec une destination touristique pour tous, le MTO s'engage annuellement à prendre des mesures concrètes visant à accroître la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et à faciliter 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 2015-2018, le MTO lui a confié le mandat de promouvoir le tourisme auprès des personnes handicapées en évaluant l'accessibilité des établissements d'hébergement (hôtels, gîtes, auberges, campings, etc.) et des principaux sites touristiques (musées, lieux historiques, parcs, jardins zoologiques, etc.) dans le but de rendre un plus grand nombre d'établissements touristiques accessibles à tous.

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 par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). *A priori*, chaque secteur d'activité du MTO est examiné 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 : Difficulté d'accès à l'information et à certains services

Activités liées à la gestion

Obstacle 4 : Manque de formation ou de sensibilisation du personnel

Obstacle 5 : Difficulté d'accès à des outils de travail à la portée de tous

BILAN DES MESURES RETENUES POUR 2018-2019

Activités liées à la mission						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2019-2020 Suites à donner
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	Direction adjointe des relations d'affaires	Montant de l'aide financière accordée et projets réalisés	Un montant de 540 000 \$ sur 3 ans a été accordé, donc 180 000 \$ pour l'année 2018-2019. Des actions ont été réalisées dans le cadre du continuum des mandats de l'organisme, notamment en matière de développement de services touristiques, d'accompagnement des entreprises touristiques et d'expertise en matière de connaissances stratégiques. Le bilan réel est de 180 000 \$.	Reconduction jusqu'en 2021
	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	Direction adjointe de l'information numérique	Nombre de nouvelles photos et vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées diffusées	En 2018-2019, des images présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec ont été ajoutées dans diverses sections du site Web QuébecOriginal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ une image utilisée dans les sept versions du site Web; ▪ une image plein écran, quatre photos et une vignette utilisées dans les sept versions du site Web (Tourisme et handicap); ▪ la vignette souvent utilisée sur la page d'accueil de la version <i>Français-Québec</i>. 	Reconduction Pour l'année 2019-2020, il a été décidé de procéder à la refonte du site Web. La rédaction des textes et le choix des images ont été effectués dans le souci de représenter des personnes en situation de handicap.

Activités liées à la mission

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2019-2020 Suites à donner
		1.2.2 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées	Direction adjointe de l'information numérique	Nombre de mises à jour effectuées ou de fiches sur les produits et services accessibles aux personnes handicapées publiées	<p>Environ 2300 fiches sont inscrites dans la banque avec une ou plusieurs caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accessible : 293 fiches; ▪ non accessible : 1116 fiches; ▪ partiellement accessible : 971 fiches; ▪ services aux personnes ayant une déficience auditive : 157 fiches; ▪ services aux personnes ayant une déficience visuelle : 97 fiches. <p>Au total, en 2018-2019, 177 mises à jour ont été effectuées.</p> <p>Un processus de mise à jour des fiches se fait mensuellement avec Kéroul ainsi qu'une vérification annuelle complète.</p>	Reconduction
		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.	Direction adjointe de l'accueil touristique	Nombre de brochures distribuées	<p>En 2018-2019, la brochure <i>La Route Accessible</i>, offerte dans les cinq CIT, s'est écoulée comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1670 brochures en français; ▪ 1395 brochures en anglais. 	Reconduction
		1.2.4 Poursuivre les actions destinées aux personnes handicapées dans la mise en œuvre des engagements en matière d'accueil découlant du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT)	Direction adjointe des relations d'affaires	Nombre de projets soutenus et montant global alloué	<p>En 2018-2019, 18 projets ont été soutenus pour une aide financière totalisant 321 966 \$ et des investissements totaux de 732 161 \$.</p>	Reconduction jusqu'à la fin du programme, prévue pour mars 2022
		1.2.5 Participer au comité interministériel sur le titre d'accompagnement dans le cadre d'activités de loisir, culturelles et touristiques	Direction adjointe des relations d'affaires	Nombre de participations au comité	<p>Une rencontre s'est tenue le 28 octobre 2018 et des représentants du MTO y étaient présents.</p>	Reconduction

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

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2019-2020 Suites à donner
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	Direction du développement touristique	Indiquer le nombre total de projets soutenus qui comportent une notion d'accessibilité aux personnes handicapées	<p>En 2018-2019, en ce qui concerne les projets qui comportent une notion d'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 118 projets accessibles ont été soutenus; ▪ 6 projets partiellement accessibles ont été soutenus. <p>La notion d'accessibilité est présente dans les formulaires de dépôt de projets des divers leviers financiers du MTO.</p> <p>Dans le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique, la notion d'accessibilité d'un projet fait gagner des points au promoteur dans l'analyse de son dossier.</p> <p>Lors du 2^e Sommet mondial <i>Destinations pour tous</i>, qui s'est déroulé à Bruxelles en octobre 2018, le sous-ministre adjoint a présenté, en collaboration avec Kéroul, une conférence intitulée <i>L'assistance financière pour l'accessibilité des établissements touristiques au Québec</i>.</p> <p>Finalement, les conseillers de la Direction du développement touristique font la promotion du Programme d'accessibilité des établissements touristiques auprès des promoteurs touristiques.</p>	Reconduction

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

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2019-2020 Suites à donner
		2.1.2 Poursuivre les travaux d'élaboration d'un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme il est prévu à la mesure 30 du PDIT 2012-2020	Direction adjointe des relations d'affaires	Nombre d'ententes conclues entre Kéroul et les associations touristiques sectorielles (ATS) relativement à l'accessibilité	En 2018-2019, cinq projets de développement entre Kéroul et des organisations ont été conclus : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Camping Québec; ▪ AlterGo; ▪ parc Jean-Drapeau; ▪ Société des établissements de plein air du Québec; ▪ Parcs Canada. 	Reconduction
	2.2 D'ici mars 2019, produire une étude visant à documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments 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 (OPHQ)	Direction adjointe des relations d'affaires	Date de la rencontre, participation et résultats	En 2018-2019, nous n'avons reçu aucune sollicitation de la part de l'OPHQ à cet effet. Toutefois, le MTO participe toujours à cette démarche.	Reconduction
3 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	3.1 Recueillir de l'information auprès des personnes handicapées sur les obstacles dans notre secteur d'activité en vue de l'élaboration du plan 2019-2020	3.1.1 Consulter un organisme qui représente des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Démarche effectuée auprès d'un organisme qui représente des personnes handicapées	En 2018-2019, aucune consultation directe n'a été faite auprès d'organismes. Toutefois, une démarche a été effectuée auprès de l'OPHQ pour obtenir des références d'organismes qui représentent des personnes handicapées ayant un grave trouble de santé mentale ou une déficience intellectuelle et qui pourraient être consultées au cours de l'année 2019-2020.	Reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2019-2020 Suites à donner
4 Manque de formation ou de sensibilisation du personnel	4.1 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates selon ses besoins	4.1.1 Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Stratégies mises en place pour s'assurer que l'intégration des nouveaux employés du MTO se fait en fonction de leurs besoins	En 2018-2019, une nouvelle ressource s'est déclarée comme étant une « personne handicapée », mais n'a pas demandé d'accommodement spécifique.	Non-reconduction L'objectif de cette mesure se trouve dans la mesure 5.1, qui est reconduite.
	4.2 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur	4.2.1 Dispenser la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul à tous les nouveaux du réseau d'accueil du MTO	Direction adjointe de l'accueil touristique	La totalité (100 %) des nouveaux employés du réseau d'accueil du MTO a reçu la formation. <i>(Formation donnée par Kéroul ou une personne qualifiée)</i>	En 2018-2019, les nouveaux conseillers en séjour des CIT de Montréal et de Dégelis ont été formés. Toutefois, des problèmes technologiques ont empêché les conseillers des autres CIT de participer à la formation.	Reconduction
	4.3 Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO	4.3.1 Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption	Direction des communications	Diffusion effective du Plan	Le Plan a été déposé sur le site institutionnel du MTO le 2 février 2019.	Reconduction
	4.4 Sensibiliser l'ensemble des employés aux personnes handicapées	4.4.1 Publication d'articles, affichage, journée thématique, etc.	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Actions de sensibilisation réalisées	En 2018-2019, le MTO a publié des manchettes sur l'intranet aux occasions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Semaine québécoise des personnes handicapées; ▪ Journée internationale des personnes handicapées. De plus, les affiches promotionnelles de la Semaine québécoise des personnes handicapées ont été placées dans les salles de repos.	Reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2019-2020 Suites à donner
	4.5 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	4.5.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires	La relance annuelle a été effectuée auprès des gestionnaires par un communiqué diffusé le 19 octobre 2018. En 2018-2019, un projet d'emploi dans le cadre du PDEIPH a été déposé au Centre de services partagés du Québec (CSPQ), mais n'a pas été retenu.	Reconduction
	4.6 Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps	4.6.1 Réviser le protocole d'évacuation afin qu'il soit conforme aux besoins des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion	Révision du protocole et intégration de mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées	En 2018-2019, aucune révision du protocole d'évacuation n'a eu lieu. Il n'existe pas de protocole spécifique pour les personnes handicapées.	Reconduction
5 Difficulté d'accès à des outils de travail à la portée de tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion	Nombre d'interventions effectuées	En 2018-2019, 47 ajustements de postes de travail ou en matière d'ergonomie ont été apportés. De plus, deux demandes d'accommodement ont été adressées à la Direction des ressources humaines.	Reconduction
	5.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	5.2.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à l'approvisionnement accessible lorsqu'un employé handicapé intègre le Ministère	Direction générale des services à la gestion	Actions de sensibilisation réalisées	En 2018-2019, la coordonnatrice du Plan a participé à un atelier de sensibilisation et d'information portant sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics. Pour les demandes d'approvisionnement, le MTO utilise les services du CSPQ en matière d'acquisition et tiendra compte des besoins particuliers des employés lorsque cela sera requis.	Reconduction

REDDITION DE COMPTES

Accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public par le MTO

Au cours de l'exercice 2018-2019, aucune plainte officielle liée à l'accès aux documents, aux lieux, à l'information et aux services offerts au public par le MTO n'a été acheminée au Secrétariat général. De plus, aucune mesure particulière n'a été prise suivant une demande puisqu'aucune requête de cette nature n'a été faite.

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

Sites Web

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

Site Web promotionnel : www.quebecoriginal.com