

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

**BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2019-2020**

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).

Le suivi du Plan pour l'année 2019-2020 a été confié à la Direction des ressources humaines du Ministère. Cette démarche a permis de présenter les résultats atteints relativement à chaque mesure du Plan.

Les demandes d'information, commentaires ou suggestions concernant le Plan ou les services offerts par le Ministère 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

Sans frais : 1 800 482-2433

Télécopieur : 418 643-1524

Courriel : 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 2019-2020	9
ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION	9
ACTIVITÉS LIÉES AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ET AUX RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES.....	12
ACTIVITÉS LIÉES À LA GESTION.....	14
REDDITION DE COMPTES	18
COORDONNÉES	18

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 ministère du Tourisme 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 Ministère 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 2018-2021, le Ministère 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 Ministère a pour mission de 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.

LIEUX

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.

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. *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

Obstacle 3 : Défi de collaboration entre les différents acteurs pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées

Activités liées à la gestion

Obstacle 4 : Difficulté d'accès à l'information et à certains services

Obstacle 5 : Manque de formation et/ou de sensibilisation du personnel

Obstacle 6 : Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel

Obstacle 7 : Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous

BILAN DES MESURES RETENUES POUR 2019-2020

Activités liées à la mission						
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite 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 Ministère dans le cadre de la convention d'aide financière 2018-2021 et accorder l'aide financière correspondante	Direction des relations partenariales	Montant de l'aide financière accordée et projets réalisés	En 2019-2020, une somme de 180 000 \$ a été accordée sur le total de 540 000 \$ qui avait été établi dans la convention d'aide financière 2018-2021. En 2019-2020, les actions réalisées se sont inscrites dans le continuum des mandats de l'organisme, notamment en matière de développement de services touristiques, d'accompagnement des entreprises touristiques et de partage des connaissances stratégiques.	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	Équipe QuébecOriginal numérique	Nombre de nouvelles photos et de vidéos promotionnelles diffusées	En 2019-2020, aucune nouvelle image présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec n'a été ajoutée au site Web puisque les efforts se sont concentrés dans la mise en ligne du nouveau site. Toutefois, dans le nouveau site lancé à l'automne 2020 (BonjourQuébec.com), il est prévu d'intégrer plus d'images de personnes handicapées.	Reconduction

Activités liées à la mission

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite 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 de l'information numérique	Nombre de mises à jour effectuées Nombre de fiches sur les produits et services ayant une ou plusieurs caractéristiques Accessibilité	Plus de 2 000 fiches sont inscrites dans la banque de données avec une ou plusieurs caractéristiques, soit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ accessible : 300 fiches; ▪ non accessible : 1 066 fiches; ▪ partiellement accessible : 983 fiches; ▪ services aux personnes ayant une déficience auditive : 159 fiches; ▪ services aux personnes ayant une déficience visuelle : 104 fiches. En 2019-2020, le Ministère n'a pu fournir les résultats exacts de la mesure 1.2.2 puisque Kéroul a modifié sa base de données au cours de l'année et qu'une mise à jour s'avère nécessaire en ce moment. En 2020-2021, le Ministère travaille à implanter un chargement <u>automatique</u> des données de Kéroul et vient tout juste d'établir une entente de partage des images de Kéroul vers sa banque de données.	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 centres Infotouriste	Direction de l'accueil touristique Équipe QuébecOriginal numérique	Nombre de brochures distribuées Nombre de consultations de la brochure à partir d'un lien sur le site de QuébecOriginal	En 2019-2020, la brochure <i>La Route Accessible</i> , offerte dans les cinq centres Infotouriste, s'est écoulée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 670 brochures en français; ▪ 885 brochures en anglais. En 2019-2020, la brochure <i>La Route Accessible</i> , offerte sur le site de QuébecOriginal, a été consultée 1 450 fois (clics) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Page Canada français : 250 clics; ▪ Page Canada anglais : 300 clics; ▪ Page France : 400 clics; 	Reconduction

- Page États-Unis : 300 clics;
- Page internationale anglais : 200 clics.

Activités liées à la mission

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suites à donner
		1.2.4 Poursuivre le soutien financier à des projets comportant une notion d'accessibilité par l'entremise du Programme d'accessibilité des établissements touristiques du Ministère, géré par l'organisme Kéroul	Direction des relations partenariales	Nombre de projets soutenus et montant global accordé	En 2019-2020, 57 demandes ont été traitées. Parmi celles-ci, 30 projets ont été retenus et soutenus par une aide financière totalisant 1 005 271 \$ et des investissements totaux de 2 082 655 \$.	Reconduction jusqu'à la fin du programme, en 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 des relations partenariales	Nombre de participations au comité	Une rencontre s'est tenue le 12 juin 2019; 9 membres du personnel du Ministère y étaient présents.	Reconduction
	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 de politiques et de programmes à l'existence et à l'application de la clause d'impact	Direction du développement touristique	Ajout de cette considération dans nos processus internes de gestion	En 2019-2020, la clause d'impact n'a pas été inscrite dans un processus officiel de gestion interne. Toutefois, la sensibilisation relative à la considération de la clause d'impact a été faite à trois reprises auprès des différentes unités du Ministère susceptibles d'élaborer ou de réviser des politiques ou des programmes. En 2019-2020, aucune nouvelle politique ni aucun nouveau programme n'ont été créés.	Reconduction

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

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite 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 Direction des relations partenariales	Indication du nombre total de projets soutenus incluant une notion d'accessibilité pour les personnes handicapées Nombre de programmes du Ministère	En 2019-2020, 67 projets sur 74 comportaient une notion d'accessibilité. Cette donnée est établie sur la base des données financières de l'année 2019-2020 et concerne les programmes d'aide financière dont la notion d'accessibilité est soit avantageuse dans l'analyse du dossier (Programme de soutien aux stratégies de développement touristique), soit obligatoire (Programme d'accessibilité des établissements touristiques). De plus, les conseillers de la Direction du développement touristique font la promotion du Programme d'accessibilité des établissements touristiques auprès des promoteurs touristiques.	Non-reconduction jusqu'à ce que la nouvelle base de données soit implantée auprès de l'industrie

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

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite à donner
		Poursuivre les travaux d'élaboration d'un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques pour les personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme il est prévu à la mesure 30 du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020	Direction des relations partenariales	Nombre d'ententes conclues entre Kéroul et les associations touristiques sectorielles relativement à l'accessibilité	En 2019-2020, aucune nouvelle entente n'a été signée. Avec les 16 associations touristiques sectorielles (ATS) reconnues, le Ministère a : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 ententes signées; ▪ 7 ententes de collaboration ponctuelles « non officielles » (Camping Québec, Fédération des transporteurs par autobus, Association des stations de ski du Québec, Association Maritime du Québec, Association québécoise des spas, Société des Attractions Touristiques du Québec-Festivals et Événements Québec). 	Non-reconduction, car cette mesure était inscrite dans le Plan de développement de l'industrie touristique qui se terminait au 31 mars 2020
	2.2 Produire une étude visant à documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments existants 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	Direction des relations partenariales	Date de la rencontre, participation et résultats	En 2019-2020, le Ministère n'a reçu aucune sollicitation de la part de l'Office des personnes handicapées du Québec à ce sujet. Toutefois, le Ministère participe toujours à cette démarche et il attend un suivi de la part de l'Office.	Reconduction
3 Défi de collaboration entre les différents acteurs pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées	3.1 À titre de partenaire touristique de Kéroul depuis plus de 35 ans, agir en tant que mobilisateur entre les différents ministères et organismes gouvernementaux pour les sensibiliser aux attentes de cet organisme	3.1.1 Organiser, à l'automne 2019, une rencontre interministérielle visant à présenter le bilan des actions des différents ministères et organismes et à permettre à Kéroul d'exposer ses attentes à l'endroit de ces derniers	Direction des relations partenariales	Date de la rencontre, participation et résultats	La 9 ^e rencontre interministérielle s'est tenue à Québec le 18 avril 2019; 14 ministères et organismes gouvernementaux y ont participé. Kéroul a présenté 23 de ses attentes; celles-ci ont été discutées sur l'horizon 2020-2022.	Non-reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite à donner
	3.2 Accompagner l'organisme Kéroul dans ses représentations auprès de ses collaborateurs	3.2.1 Participer à une rencontre entre Kéroul et ses interlocuteurs belges afin de démontrer le soutien du gouvernement du Québec dans ses activités	Direction des relations partenariales	Date de la rencontre et résultats	La rencontre s'est tenue à Montréal le 13 juin 2019. Il y a eu des discussions au sujet de l'accessibilité.	Non-reconduction, car c'était une rencontre ponctuelle
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1 Recueillir de l'information auprès des personnes handicapées concernant les obstacles relevés dans notre secteur d'activité en vue de l'élaboration du Plan 2020-2021	4.1.1 Consulter un organisme qui représente des personnes ayant un grave trouble de santé mentale ou une déficience intellectuelle	Direction des ressources humaines	Démarche effectuée auprès d'un organisme qui représente des personnes handicapées	<p>En 2019-2020, en vue d'inclure dans les prochains plans d'action des notions concernant les personnes ayant une déficience intellectuelle, un grave trouble de santé mentale ou un trouble du spectre de l'autisme, le Ministère a consulté les trois organismes suivants pour recueillir leurs commentaires/suggestions sur le Plan d'action 2018-2019 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI); ▪ le Réseau communautaire en santé mentale (COSME); ▪ l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH). 	Non- reconduction Toutefois, les informations recueillies lors des consultations faciliteront la réflexion du comité relative au Plan 2020-2021.
	4.2 Sensibiliser les employés des centres Infotouriste aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle	4.2.1 Inviter la Société québécoise de la déficience intellectuelle à sensibiliser les employés du réseau d'accueil du Ministère	Direction de l'accueil touristique	Invitation	En 2019-2020, à la suite de la recommandation de la Société québécoise de la déficience intellectuelle, une invitation a été envoyée à l'organisme AlterGo le 28 février 2020 en vue de planifier une activité de sensibilisation pour l'accueil des personnes ayant une déficience intellectuelle.	Reconduction, au moyen d'une nouvelle mesure permettant de répondre plus précisément à l'objectif de sensibiliser les employés des Infotouriste aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle

Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite à donner
5 Manque de formation ou de sensibilisation du personnel	5.1 Sensibiliser les employés du réseau d'accueil du Ministère à l'égard des personnes handicapées	5.1.1 Dispenser la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul à tous les nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère	Direction de l'accueil touristique	Offre de la formation aux nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère (formation donnée par Kéroul ou par une personne qualifiée)	En 2019-2020, tous les nouveaux conseillers en séjour touristique des centres Infotouriste ont reçu la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul.	Reconduction
	5.2 Sensibiliser l'ensemble des employés à l'égard des personnes handicapées	5.2.1 Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	Direction des ressources humaines	Actions de sensibilisation réalisées	En 2019-2020, le Ministère a effectué les actions de sensibilisation suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ publication d'une manchette sur l'intranet à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées; ▪ rédaction d'un article dans le bulletin des ressources humaines (BRH) (publié mensuellement sur l'intranet) concernant l'inclusion des personnes handicapées. 	Reconduction
	5.3 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	5.3.1 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	Direction des ressources humaines	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires et actions de sensibilisation réalisées	La relance annuelle s'est effectuée auprès des gestionnaires par un communiqué diffusé le 8 novembre 2019. En 2019-2020, un projet d'emploi dans le cadre du PDEIPH a été déposé au Centre de services partagés du Québec; il a été retenu. En 2019-2020, une manchette sur l'intranet a été publiée pour sensibiliser les gestionnaires et pour promouvoir le PDEIPH. Ce texte présente le témoignage d'une gestionnaire du Ministère qui a connu une expérience profitable quand elle a eu recours au PDEIPH.	Reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suites à donner
	5.4 Faire connaître le Plan au personnel du Ministère	5.4.1 Publier le Plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption	Direction des communications Direction des ressources humaines	Diffusion du Plan sur l'intranet et ajout sur celui-ci d'une section y étant consacrée	En 2019-2020, le Plan a été déposé sur le site Web du Ministère le 15 octobre 2019.	Reconduction
	5.5 Assurer une évacuation efficace pour tous en tout temps	5.5.1 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	<p>En 2019-2020, aucune révision du protocole d'évacuation n'a été effectuée. Il n'y a pas de protocole propre aux personnes handicapées.</p> <p>En juillet 2019, dans le cadre de la mise à jour des guides des mesures d'urgence, un message a été diffusé sur l'intranet, notamment pour inviter les personnes handicapées et les employés dont l'état nécessite un accompagnement particulier à informer leur gestionnaire ou le Bureau des dossiers corporatifs et des ressources matérielles de leurs besoins en cas d'évacuation.</p> <p>Cela dit, les demandes d'accompagnement particulier en cas d'évacuation (ex. : personnes ayant des incapacités liées à la mobilité) sont traitées à la demande. En 2019-2020, une demande a été traitée.</p>	Non-reconduction
6 Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	6.1 Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels	6.1.1 Lorsque cela est possible, et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels	Direction des ressources humaines Équipe de gestion du Ministère	Nombre d'employés handicapés ayant intégré le Ministère	En 2019-2020, un employé s'étant défini comme une personne handicapée a intégré le Ministère.	Reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacle	Objectif	Mesure retenue	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultat ou état de réalisation de la mesure	2020-2021 Suite à donner
	6.2 Encourager les personnes handicapées à s'intéresser aux offres d'emploi du Ministère	6.2.1 Inclure dans l'offre de recrutement une phrase informant les candidats que le Ministère applique des mesures d'accès à l'égalité en emploi en invitant les membres des groupes cibles à poser leur candidature et en les avisant que l'organisation est ouverte à toute demande d'accommodement à chaque étape du processus Une demande à cet effet pourra être faite au moment opportun.	Direction des ressources humaines	Taux de représentativité des personnes handicapées Nombre de demandes d'accommodement faites en cours de processus	Depuis septembre 2019, les offres de recrutement incluent une phrase informant les candidats que le Ministère applique des mesures d'accès à l'égalité en emploi en invitant les membres des groupes cibles à poser leur candidature et en les avisant que l'organisation est ouverte à toute demande d'accommodement à chaque étape du processus. En 2019-2020, le taux de représentativité pour les personnes handicapées est passé de 1,1 % à 1,7 %. Aucune demande d'accommodement n'a été déposée en cours de processus.	Reconduction, au moyen d'une nouvelle mesure permettant de répondre à l'objectif d'encourager les personnes handicapées à s'intéresser aux offres d'emploi du Ministère
7 Difficulté d'accès à des outils de travail à la portée de tous	7.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du Ministère	7.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	Nombre d'interventions effectuées	En 2019-2020, 77 ajustements de poste de travail et d'ergonomie ont été effectués sans égard à l'autodéclaration membre du groupe cible, personne handicapée ou non. Trois demandes d'accommodement ont également été adressées à la Direction des ressources humaines. Ces accommodements ont été accordés.	Reconduction, mais avec des nuances liées au contexte particulier de la COVID-19, qui modifie les pratiques du Ministère en matière d'ergonomie
	7.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	7.2.1 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 2019-2020, aucune action de sensibilisation concernant l'approvisionnement accessible n'a été mise en œuvre. Pour les demandes d'approvisionnement, le Ministère utilise toutefois les services du Centre de services partagés du Québec en matière d'acquisition et tient compte des besoins particuliers des employés lorsque cela est nécessaire.	Non-reconduction

REDDITION DE COMPTES

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

Au cours de l'exercice 2019-2020, aucune plainte officielle liée à l'accès aux documents, aux lieux, à l'information et aux services offerts au public par le Ministère n'a été acheminée au Secrétariat général. De plus, aucune mesure particulière n'a été prise à la suite d'une demande puisqu'aucune requête de cette nature n'a été faite.

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