

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

**BILAN DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2016-2017**

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 un *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (ci-après « Plan »).

Le suivi du *Plan 2016-2017* a été confié à la Direction des ressources humaines (DRH) du ministère. Pour chaque mesure intégrée au Plan, les résultats atteints sont indiqués. 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 Valérie Lévesque

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 300

Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959

Sans frais : 1 800 482-2433

Télécopieur : 418 643-1524

valerie.levesque@tourisme.gouv.qc.ca

1. « 61.1. 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	1
Lieux.....	2
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	2
BILAN DES MESURES PRISES POUR 2016-2017	3
Activités liées à la mission	3
Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires	7
Activités liées à la gestion.....	9
Annexe 1 – Coordonnées.....	11

INTRODUCTION

Inspiré de la politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité » et soucieux d'offrir le Québec comme une destination touristique pour tous, le MTO s'engage annuellement à déployer les efforts inhérents à la réalisation de mesures visant la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et la facilitation de leur intégration professionnelle.

En outre, le MTO reconnaît Kéroul comme son partenaire privilégié dans la réalisation des actions stratégiques en matière d'accessibilité des lieux touristiques auprès des 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 a confié à Kéroul 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 l'optique de rendre davantage 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 situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec. Les coordonnées de l'organisation sont présentées à l'annexe 1.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

L'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ceux-ci selon l'Office des personnes handicapées du Québec. A priori, chaque secteur d'activités du MTO est considéré afin de déceler les éléments pouvant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation et lorsqu'elles participent à des activités touristiques. Dès lors, des actions cohérentes en lien avec les obstacles sont identifiées et mises en place pour favoriser leur intégration.

Les obstacles identifiés 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 à l'information et à certains documents.

Obstacle 3 : Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics.

Activités liées à la gestion

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

Obstacle 5 : Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous.

BILAN DES MESURES PRISES POUR 2016-2017

Activités liées à la mission							
Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 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 entre Kéroul et le MTO dans le cadre de la convention d'aide financière 2015-2018 et accorder l'aide financière prévue.	Direction des interventions sectorielles	Montant de l'aide financière accordé et projets réalisés	La somme de 160 000 \$ a été versée en 2016-2017 et a permis de réaliser les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • en matière de formation (6 projets réalisés); • en matière de promotion du tourisme accessible auprès de la clientèle québécoise et des services de Kéroul (17 projets réalisés); • en matière de recherche, de développement de l'offre, d'évaluation et de services-conseils (14 projets réalisés); • en matière de représentation, de concertation, de relations internationales, de partage et de développement de l'expertise (28 projets réalisés). 	Reconduction : suivi de la convention d'aide financière 2015-2018
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec.	1.2.1 Contribuer à la promotion de <i>La Route Accessible</i> sur les marchés hors Québec.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services clientèles	Actions réalisées selon le plan de commercialisation	Une somme de 40 000 \$ a été versée en vertu du volet Aide à la promotion, à la commercialisation et au démarchage. Cette somme a permis à promouvoir <i>La Route Accessible</i> sur les marchés hors Québec: 12 projets ont pu être réalisés par Kéroul dans le cadre de l'entente avec le MTO.	Reconduction	

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suites à donner
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite).	1.2.2 Accorder une visibilité aux personnes handicapées dans au moins une campagne promotionnelle organisée par le MTO sur le marché québécois ou hors Québec.	Direction de l'information touristique	Campagne estivale réalisée avec des images de personnes handicapées	La campagne promotionnelle « Blind Love – un voyage jamais vu » a été lancée en mars 2016. Destinée aux marchés de l'Ontario, des États-Unis et de la France, cette campagne propulse un film de trois minutes mettant en scène une personne handicapée. Cette vidéo raconte l'histoire d'un touriste américain aveugle qui expérimente plusieurs activités au Québec en utilisant ses quatre autres sens (toucher, odorat, ouïe et goût). Son accompagnatrice devient pour lui son cinquième sens, soit la vision et lui décrit tout le voyage. Depuis le lancement de la vidéo, de nombreux articles ont été publiés à travers le monde au sujet de la campagne. De plus, celle-ci a remporté plusieurs récompenses, dont le grand prix « Boomerang » dans la catégorie « Stratégie de médias sociaux : initiative unique ». Soulignons également que nous pouvons compter, à ce jour, plus de 13 millions de visionnements.	Cette mesure sera retirée du prochain plan d'action puisque l'Alliance de l'industrie touristique du Québec est dorénavant responsable de promouvoir le tourisme au Québec.
		1.2.3 Insérer davantage d'images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web.	Direction de l'information touristique	Nombre de photos et de vidéos promotionnelles diffusées avec des personnes handicapées	Pour l'année 2016-2017, une photo de ski adapté a été ajoutée dans la section ski alpin et planche à neige. De plus, le MTO a bonifié la page « Tourisme et handicaps » en ajoutant des résultats de recherche qui tiennent compte de l'accessibilité. Il est possible de trouver les établissements d'hébergement de même que les sites et activités touristiques dont l'accessibilité a été évaluée par Kéroul en fonction de leurs quatre critères qui sont énumérés dans la page. Finalement, un bloc en page d'accueil plus visible a été ajouté pour accéder rapidement aux informations liées à l'accessibilité.	Reconduction

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suites à donner
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite).	1.2.4 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	Direction de l'information touristique	Nombre de fiches sur les produits et services accessibles aux personnes handicapées	En collaboration avec Kéroul, une mise à jour de la banque de données a été effectuée en 2017. On y répertorie 1100 fiches sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.	En continu
		1.2.5 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'information touristique	Nombre de brochures distribuées	Pour répondre aux demandes d'information touristique des personnes handicapées et promouvoir l'offre touristique accessible auprès de ces dernières, le ministère distribue la brochure <i>La Route Accessible</i> dans les cinq centres Infotouriste. En 2016-2017 plus de 2400 brochures ont été expédiées dans les centres Infotouristes pour distribution.	Reconduction
		1.2.6 Poursuivre les travaux visant à développer un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et Kéroul, comme prévu à la mesure 30 du <i>Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 (PDIT)</i> .	Direction des interventions sectorielles	Nombre d'associations touristiques sectorielles participantes	Les protocoles d'entente 2016-2020 ont été signés entre le MTO et 16 associations touristiques sectorielles (ATS). Tel qu'indiqué dans le bilan du <i>Plan 2015-2016</i> , le paragraphe suivant a été ajouté à tous les protocoles d'entente 2016-2020 signés par les 16 ATS reconnues : « L'Association doit intégrer les préoccupations relatives à l'accessibilité aux personnes à capacités physiques restreintes aux services offerts par les entreprises du secteur dans l'élaboration de sa planification stratégique et sensibiliser ses membres à cet enjeu tout comme aux actions menées et aux services offerts par Kéroul ou, lorsqu'applicable dans un secteur, par un autre organisme offrant des services similaires. » À ce sujet, 7 des 16 ATS ont indiqué au MTO vouloir mettre en place des actions en matière d'accessibilité au cours des prochaines années.	Reconduction : suivi des protocoles d'entente avec les ATS. Changement de l'indicateur de résultat pour connaître le nombre de projets développés par les ATS en matière d'accessibilité.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suites à donner
1 Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite).	1.2.7 Dans le cadre des travaux visant l'élaboration de la stratégie d'accueil prévue au PDIT (mesure 23), intégrer les notions d'accueil des personnes handicapées.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles	Intégration des notions d'accessibilité aux personnes handicapées dans la stratégie d'accueil	Dans le cadre du programme d'aide financière qui a fait l'objet d'une entente avec Kéroul, un projet a été mis en place afin de favoriser l'accessibilité des établissements touristiques du Québec. Ce projet sera officiellement lancé à l'automne 2017.	En cours de réalisation
		1.2.8 À la demande de Kéroul, contribuer à l'organisation et participer à la 8 ^e rencontre interministérielle sur l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes handicapées qui aura lieu à l'automne 2017.	Direction des interventions sectorielles	Date de la rencontre, participation et résultats	La rencontre interministérielle est prévue le 18 octobre prochain. Les invitations ont été transmises aux sous-ministres invités par M. Iglesias le 30 mai 2017. 15 des 17 ministères/organismes invités ont confirmé leur présence, dont le ministère du Tourisme. Un document de travail présentant les mesures qui feront l'objet d'ordre du jour est en préparation par Kéroul. 17 mesures sont présentement identifiées pour discussion lors de la rencontre.	Reconduction : participation à la prochaine rencontre planifiée le 18 octobre 2017.
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur.	2.1.1 Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents imprimés produits par le MTO en une version accessible.	Direction générale des services à la gestion	Nombre de demandes reçues	Aucune demande reçue en 2016-2017	Reconduction

Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suite à donner
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur.	2.1.2 Intégrer au programme de formation « Le service par excellence », destiné au personnel du réseau d'accueil du MTO, un chapitre sur l'accueil des personnes handicapées, inspiré de la formation « Service complice » de Kéroul.	Direction de l'information touristique	Programme de formation intégrant l'accueil des personnes handicapées	Dans le cahier de la formation « Le service par excellence » destinée aux conseillers en séjour, des notions concernant les bonnes pratiques pour bien accueillir une personne ayant une déficience physique, visuelle ou auditive sont intégrées. De plus, lors de la formation 2017 « Le service par excellence », un représentant de Kéroul a donné une formation de 3 heures sur l'accueil des personnes handicapées.	Reconduction
		2.1.3 Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles Secrétariat général	Nombre de plaintes reçues	Aucune plainte reçue	Reconduction
		2.1.4 Prendre les mesures nécessaires pour que les personnes handicapées qui en font la demande aient accès aux documents et aux services du MTO.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles	Nombre de mesures prises à la suite d'une demande d'accès effectuée par une personne handicapée	Aucune demande reçue en 2016-2017	Reconduction
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	3.1 Offrir une information actualisée sur le site Internet promotionnel concernant les services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	3.1.1 Mettre à jour l'information sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées.	Direction de l'information touristique	Nombre de mises à jour effectuées	La mise à jour des fiches sur les produits et services du site QuébecOriginal se fait en continu.	Reconduction

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suites à donner
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics (suite)	3.2 Offrir aux personnes handicapées des services d'accueil et de renseignements sur les sites touristiques.	3.2.1 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de Kéroul.	Direction de l'information touristique	Nombre de fiches de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles	Une mise à jour de la banque de données a été effectuée en 2017. On y répertorie 1100 fiches sur les services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.	Reconduction
	3.3 Vérifier l'état des améliorations locatives soumises à la Société québécoise des infrastructures (SQI).	3.3.1 Obtenir de la SQI une confirmation de la réalisation des améliorations locatives.	Direction générale des services à la gestion	Réalisation des améliorations dans les délais prévus	Aucune demande pour l'exercice 2016-2017	Reconduction
	3.4 Favoriser l'accessibilité à l'échelle de toute l'industrie touristique.	3.4.1 Sensibiliser l'industrie touristique à l'importance d'accueillir les personnes handicapées et d'améliorer l'accessibilité des lieux touristiques.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles Secrétariat général	Indiquer les actions réalisées ou le nombre total de projets soutenus ainsi que le nombre de projets incluant une composante d'accessibilité aux personnes handicapées	Une aide financière de 5 millions \$ a été octroyée par le MTO à l'organisme Kéroul pour l'exercice financier 2016-2017, pour la gestion d'un nouveau programme d'aide financière visant à favoriser l'accessibilité des établissements touristiques du Québec. À cet effet, une convention d'aide financière a été signée entre les deux parties le 28 mars 2017. Le programme sera en vigueur pour une période de cinq ans (2017-2018 à 2021-2022). Il offrira une aide maximale de 20 000 \$, pouvant représenter 80 % des dépenses admissibles (90 % pour les communautés autochtones), pour soutenir les travaux de réfection permettant la mise à niveau ou l'amélioration des infrastructures afin d'obtenir la cote « accessible » de Kéroul. La mise en place de ce programme devrait permettre de doubler le nombre d'établissements accessibles, faisant passer le ratio de 9 % à 18 %.	Reconduction : Le programme sera en vigueur de 2017 à 2022. Il sera lancé à l'automne 2017. Changement de l'indicateur de résultat pour connaître les catégories d'établissement où les projets seront réalisés.

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suites à donner
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1 Offrir les services d'interprétation qui seraient requis par une personne ayant une incapacité auditive.	4.1.1 Connaître les obligations du MTO en matière de services d'interprétation visuelle et tactile.	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	Désignation d'une personne-ressource	Une personne-ressource a été désignée.	Reconduction : s'assurer en tout temps qu'une personne-ressource soit désignée
	4.2 Assurer des communications téléphoniques adaptées aux incapacités des personnes handicapées ayant une déficience auditive.	4.2.1 Fournir, s'il y a lieu, un dispositif de réduction des distorsions et l'intégrer au téléphone des employés ayant des incapacités auditives.	Direction générale des services à la gestion	Nombre de demandes reçues	Une demande reçue pour l'année 2016-2017. À la suite de cette demande, un dispositif conçu pour les personnes ayant une déficience auditive a été fourni.	Reconduction
	4.3 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates à ses besoins.	4.3.1 Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place.	Direction générale des services à la gestion	Nombre d'employés handicapés ayant intégré le MTO	Aucun cas en 2016-2017	Reconduction
	4.4 Faire connaître le <i>Plan</i> à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO.	4.4.1 Publier le <i>Plan</i> sur le site intranet du MTO dès son adoption.	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	Diffusion effective du <i>Plan</i>	Le <i>Plan</i> à l'égard des personnes handicapées 2016-2017 a été publié sur le site Internet du ministère accompagné d'un message intranet destiné aux membres du personnel.	Reconduction

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2017-2018 Suites à donner
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services (suite)	4.5 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au <i>Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)</i> .	4.5.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires.	Direction générale des services à la gestion	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires	Une relance auprès de tous les gestionnaires du ministère a été effectuée à l'automne 2016.	Reconduction
	4.6 Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps.	4.6.1 S'assurer que le protocole d'évacuation est conforme aux besoins des personnes handicapées.	Direction générale des services à la gestion	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées	Aucune révision du protocole d'évacuation n'a été faite pour l'année 2016-2017.	Reconduction : réviser annuellement le protocole d'évacuation
5 Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à 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	Aucune demande pour 2016-2017	Reconduction
	5.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessibles.	5.2.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à l'approvisionnement accessible.	Direction générale des services à la gestion	Actions réalisées	Pour les demandes d'approvisionnement, le MTO utilise les services du Centre de services partagés (CSPQ) en matière d'acquisition et tient compte des besoins particuliers des employés lorsque nécessaire. Néanmoins, puisqu'il n'y a pas d'employé handicapé au sein du ministère, nous n'avons pas sensibilisé le personnel des acquisitions pour l'année 2016-2017.	Reconduction

Annexe 1 – 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 de la Mairie, local 150, Rigaud (Québec) JoP 1Po

Rivière-Beaudette

100, Autoroute 20, local 150, Rivière-Beaudette (Québec) JoP 1Ro

Sites Web

Site Web institutionnel : www.tourisme.gouv.qc.ca

Site Web promotionnel : www.quebecoriginal.com