

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2017-2018**

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 »).

L'élaboration du *Plan 2017-2018* a été confiée à la Direction des ressources humaines (DRH) du ministère. 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	3
Lieux.....	4
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	4
MESURES RETENUES POUR 2017-2018	5
Activités liées à la mission	5
Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires	7
Activités liées à la gestion.....	9
Annexe 1 – Coordonnées.....	10

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, depuis 1987, 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 (OPHQ). 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 identifiés 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.

MESURES RETENUES POUR 2017-2018

Activités liées à la mission				
Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats
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
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec.	1.2.1 Contribuer à la promotion de la brochure <i>La Route Accessible</i> sur les marchés hors Québec.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles	Actions réalisées selon le plan de commercialisation
		1.2.2 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
		1.2.3 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
		1.2.4 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

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats
		1.2.5 Dans le cadre des travaux visant l'élaboration de la stratégie d'accueil prévue au <i>Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT - mesure 23)</i> , 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
		1.2.6 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

Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats
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 Intégrer au programme de formation <i>Le service par excellence</i> , destiné au personnel du réseau d'accueil du MTO, un chapitre sur l'accueil des personnes handicapées, inspiré de la formation <i>Service complice</i> de Kéroul.	Direction de l'information touristique	Programme de formation intégrant l'accueil des personnes handicapées
		2.1.2 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
		2.1.3 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
		2.1.4 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
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
	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
	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

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats
	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 le nombre total de projets soutenus incluant une composante d'accessibilité aux personnes handicapées et les catégories d'établissement où les projets seront réalisés
		3.4.2 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>PDIT 2012-2020</i> .	Direction des interventions sectorielles	Nombre de projets développés par les associations touristiques sectorielles (ATS) en lien avec l'accessibilité
	3.5 D'ici 2019, 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 identifier des pistes de solution.	3.5.1 Participer à la démarche en collaboration avec l'OPHQ.	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles	Date de la rencontre, participation et résultats

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Indicateurs de résultats
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
	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
	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
	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>
	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
	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	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées
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
	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 réalisées

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