

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

**BILAN DU 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 »).

Le suivi du Plan 2017-2018 a été confié à la Direction des ressources humaines (DRH) 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 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

Sans frais : 1 800 482-2433

Télécopieur : 418 643-1524

marie-luce.galarneau@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	4
Lieux	5
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	5
BILAN DES MESURES PRISES POUR 2017-2018.....	6
Activités liées à la mission	6
Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires	9
Activités liées à la gestion.....	12
Annexe 1 – coordonnées	14

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 aux 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 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

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 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 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 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 à la portée de tous

BILAN DES MESURES PRISES POUR 2017-2018

Activités liées à la mission						
Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 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 2015-2018 et accorder l'aide financière correspondante	Direction du développement touristique	Montant de l'aide financière accordée et projets réalisés	<p>Une somme de 160 000 \$ a été accordée à Kéroul et a permis de réaliser différents projets tels que les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Représentation • Formation • Recherche et évaluation • Promotion intra et hors Québec • Lancement et gestion du Programme d'accessibilité des établissements touristiques • Mise à jour du Portail pour tous • Participation à des événements internationaux • Réalisation de la revue <i>Le Baladeur</i> 	<p>Reconduction</p> <p>Suivi de la convention d'aide financière 2018 -2021</p>
	1.2 Inciter un plus grand nombre de 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 aux clientèles	Actions réalisées selon le plan de commercialisation	<p>La somme de 40 000 \$ accordée à Kéroul a permis de promouvoir <i>Le Québec pour tous</i> qui remplace <i>La Route Accessible</i>, et ce, sur les marchés hors Québec :</p> <p>Neuf actions ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation à des événements internationaux en Belgique • Participation au salon <i>Abilities</i> à Toronto • Réalisation et diffusion d'une brochure bilingue • Achat de mots-clés • Tournée avec un blogueur américain en fauteuil roulant • Séance de photos • Distribution de la brochure par la revue ontarienne <i>Outspoken</i> Achat de publicités dans le <i>Québec Le Mag</i> • Création du site Web <i>Lequebecpourtous.com</i> ell.com. 	<p>Non reconduite</p> <p>Depuis le 31 mars 2016, le volet promotion hors Québec a été transféré à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Toutefois, le financement a été maintenu pour Kéroul jusqu'en 2018 afin de respecter les termes initiaux de l'entente. Ainsi, cette somme a été versée pour la dernière année.</p>

Activités liées à la mission

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 Suites à donner
		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 nouvelles photos et vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées diffusées	Le site <i>QuébecOriginal</i> comporte, de façon continue, une section <i>Tourisme et handicaps</i> afin de promouvoir le tourisme pour tous et de faire connaître les sites touristiques québécois accessibles aux personnes handicapées. Cette section est agrémentée de quatre photos de personnes handicapées séjournant au Québec. De plus, une photo de personne handicapée séjournant au Québec figure à la page d'accueil du site et trois autres dans diverses sections du site.	Reconduction
		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	En collaboration avec Kéroul, une mise à jour de la banque de données a été effectuée. On y répertorie près de 2 500 fiches sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées au Québec.	Reconduction
		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	Le MTO a distribué, dans l'ensemble de ses centres Infotouriste, 2 340 brochures <i>La Route Accessible</i> .	Reconduction
		1.2.5 Dans le cadre des travaux d'élaboration de la stratégie d'accueil prévue au Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT - mesure 23), intégrer la notion d'accueil des personnes handicapées dans les lieux touristiques	Sous-ministériat aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles	Intégration de la notion d'accessibilité aux personnes handicapées dans la stratégie d'accueil	Mise en place de la mesure 14 des engagements en matière d'accueil touristique : favoriser l'accessibilité des personnes handicapées à tous les établissements d'hébergement, restaurants, lieux d'accueil et de renseignements touristiques et attraites.	Reconduction

Activités liées à la mission

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 Suites à donner
		1.2.6 À la demande de Kéroul, contribuer à l'organisation de la 8 ^e rencontre interministérielle sur l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes handicapées (automne 2017) et y participer	Direction du développement touristique	Date de la rencontre, participation et résultats	La rencontre a été tenue le 18 octobre 2017 en présence de 25 représentants de 16 ministères et organismes (MO), de Kéroul et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Elle a permis : <ul style="list-style-type: none"> • de faire le bilan des 15 actions réalisées en 2015-2017 par les différents MO en réponse aux attentes signifiées par Kéroul; • de présenter aux MO les attentes de 2018-2020. Pendant la délibération, les participants ont reçu la visite et les salutations du premier ministre et de cinq ministres.	Non reconduite, car la prochaine rencontre s'effectuera en 2019-2020.

Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 Suites 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	2.1.1 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	Le cahier de formation <i>Service par Excellence</i> , destiné aux conseillers en séjour, contient des notions sur les bonnes pratiques pour accueillir une personne ayant une déficience physique, visuelle ou auditive. De plus, depuis mai 2017, la formation <i>Service complice</i> , donnée par Kéroul, est intégrée à la formation que reçoivent les nouveaux conseillers en séjour.	Reconduction
		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	Aucune plainte liée à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées n'a été reçue.	Non reconduite, car une reddition de comptes est faite annuellement dans le plan d'action en vertu de la politique <i>L'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .
		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	Aucune mesure n'a été prise, puisqu'aucune demande d'accès n'a été faite.	Non reconduite, car une reddition de comptes est faite annuellement dans le plan d'action en vertu de la politique <i>L'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .
		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	Aucune demande n'a été reçue.	Non reconduite, car une reddition de comptes est faite annuellement dans le plan d'action en vertu de la politique <i>L'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> .

Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 Suites à donner
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	En collaboration avec Kéroul, une mise à jour de la banque de données a été effectuée. De plus, quatre nouveaux pictogrammes d'accessibilité Kéroul ont été ajoutés dans les fiches, soit : accessible, partiellement accessible, services aux personnes ayant une déficience auditive et services aux personnes ayant une déficience visuelle.	Non-reconduction. La mesure 1.2.3 sera reconduite et elle intègre cette mesure.
	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	En collaboration avec Kéroul, une mise à jour de la banque de données a été effectuée. On y répertorie près de 2 500 fiches sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de Kéroul.	Non-reconduction. La mesure 1.2.3 sera reconduite et elle intègre cette mesure.
	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	Il n'y a eu aucune planification d'amélioration locative en 2017-2018, donc aucune réalisation particulière. Cependant, tous nos locaux possèdent une rampe d'accès pour entrer dans l'édifice. Au besoin, lorsque nous avons des locaux aux étages supérieurs, des ascenseurs sont également disponibles.	Non-reconduction, car aucune amélioration locative n'est prévue en 2018-2019 à la SQI. Cependant, une mesure sera ajoutée quant à l'amélioration de nos espaces locatifs en vue de l'accessibilité pour 2018-2019.
	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 qui comportent une notion d'accessibilité aux personnes handicapées et les catégories d'établissements où les projets seront réalisés	Au total, 142 projets connus comportant une notion d'accessibilité ont été soutenus par le MTO. Cette information est sans objet ou inconnue pour 139 autres (dont les ententes de partenariat régional en tourisme gérées par les associations touristiques régionales). Les catégories sont les festivals et événements de même que les projets découlant des stratégies sectorielles du MTO. Il ne s'agit pas seulement d'établissements; les catégories comprennent les attractions, les stations de ski, les écomusées, les municipalités, etc.	Reconduction

Activités liées à la clientèle et aux relations avec les partenaires

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 Suites à donner
		3.4.2 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 du développement touristique	Nombre de projets mis de l'avant par les associations touristiques sectorielles (ATS) en lien avec l'accessibilité	<p>Des ententes ont été conclues avec les organisations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARF-Québec) • Association des professionnels de congrès du Québec (APCQ) • Société Économusée du Québec • Société des musées québécois (SMQ) <p>Avec la conclusion de ces ententes, les organisations encouragent leurs membres à entreprendre des démarches concrètes pour améliorer l'accessibilité de leurs réseaux. Ces ententes permettent aussi de recevoir un accompagnement de Kéroul, par l'entremise de services-conseils ou de formations, à des tarifs préférentiels.</p> <p>De plus, Kéroul a rencontré les représentants de l'Alliance de l'industrie touristique afin d'établir une collaboration pour la promotion des lieux touristiques accessibles à l'extérieur du Québec.</p>	Reconduction
	3.5 D'ici 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	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	<p>Une rencontre s'est tenue le 11 décembre 2017.</p> <p>Résultats : dépôt à la Commission de l'économie et du travail d'un rapport d'étape sur l'accessibilité des commerces par l'OPHQ. D'autres étapes sont à venir en vue de fournir un portrait de la situation de l'accessibilité des commerces de proximité au Québec.</p> <p>Douze associations et regroupements et sept MO font partie du comité.</p>	Reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 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	La personne-ressource désignée en 2016-2017 a quitté l'organisation et, depuis, nous n'avons pas nommé une autre personne-ressource.	Non-reconduction. La mesure 5.1.1 sera reconduite et elle intègre cette mesure.
	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	Aucune demande n'a été reçue.	Non-reconduction. La mesure 5.1.1 sera reconduite et elle intègre cette mesure.
	4.3 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates selon 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 nouvel employé ne s'est déclaré comme « personne handicapée ».	Reconduction
	4.4 Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO	4.4.1 Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption	Secrétariat général Direction générale des services à la gestion	Diffusion effective du Plan	Une manchette invitant les employés à consulter le Plan d'action 2017-2018 sur le site Web a été publiée dans l'intranet le 16 octobre 2017.	Reconduction

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Résultats ou état de réalisation de la mesure	2018-2019 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	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires	La relance annuelle s'est effectuée auprès des gestionnaires par un courriel et un communiqué le 18 octobre 2017.	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	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes	Aucune révision du protocole d'évacuation n'a été faite pour l'année 2017-2018. Il n'y a 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 aux personnes handicapées qui pourraient travailler au 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 2017-2018, aucune demande spécifique n'a été reçue.	Reconduction
	5.2 Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	5.2.1 Sensibiliser les responsables des acquisitions à la notion d'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 tiendra compte des besoins particuliers des employés lorsque nécessaire.	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 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 institutionnel : www.tourisme.gouv.qc.ca

Site Web promotionnel : www.quebecoriginal.com