

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024

Ministère du Tourisme

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, chaque année, le ministère du Tourisme produit le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après nommé le plan). Le comité de travail qui l'a préparé représente la majorité des unités administratives engagées dans la mise en œuvre des mesures que prévoit le plan. Ce comité est composé de six personnes et est sous la responsabilité de la coordonnatrice ministérielle de la Direction des ressources humaines du Ministère. En plus d'assumer la préparation et la mise en œuvre du plan, le comité de travail s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- définir les obstacles que les personnes handicapées pourraient devoir affronter;
- déterminer des moyens pour réduire, éliminer ou prévenir les obstacles et proposer des actions en fonction des obstacles définis;
- faciliter le suivi des mesures retenues dans le plan de l'année 2023-2024;
- produire une reddition de comptes annuelle;
- rendre le plan public.

Ce plan fait état des obstacles à l'intégration que pourraient devoir affronter les personnes handicapées et du défi qu'une telle situation peut représenter au regard de la mission et de la gestion du Ministère. En vue de rendre compte de ce plan et de présenter les résultats atteints relativement à chacune des mesures qui y sont retenues, le comité dresse un bilan annuel.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions portant sur le présent plan d'action ou les services offerts par le Ministère aux personnes handicapées, ainsi que les demandes relatives à l'accessibilité, en médias adaptés, du présent document peuvent être adressés à la personne suivante :

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. « 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

Le ministère du tourisme en bref	1
Notre mission	1
Notre vision	1
Nos valeurs	1
Nos secteurs d'activité	1
Nos lieux de travail	1
Préambule	2
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	2
Mesures retenues pour 2023-2024	3
Obstacle 1	
Difficulté pour accéder à certains programmes, services et documents	3
Obstacle 2	
Difficulté pour accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics.....	4
Obstacle 3	
Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère	5
Obstacle 4	
Difficulté à augmenter, dans l'ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées	6
Obstacle 5	
Manque de connaissances, de la part du personnel en ressources humaines, à l'égard des personnes handicapées	7
Obstacle 6	
Difficulté pour accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous.....	7
Obstacle 7 : Plan des mesures d'urgence ayant besoin d'une mise à jour	8
Annexe 1 – Coordonnées	9

LE MINISTÈRE DU TOURISME EN BREF

Notre mission

Leader du développement et de la promotion du tourisme pour le Québec, le ministère du Tourisme mobilise les partenaires et les acteurs de l'industrie pour accroître la performance économique de l'ensemble des régions, dans une perspective durable et responsable.

En vertu de sa loi constitutive, le Ministère exerce notamment son leadership par les fonctions stratégiques suivantes :

- Promouvoir le Québec et ses régions touristiques;
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies touristiques et gérer des programmes;
- Planifier, offrir et structurer des services d'accueil et des renseignements touristiques;
- Coordonner, produire et diffuser les connaissances stratégiques relativement au tourisme.

Notre vision

Faire du Québec une destination touristique prospère et durable qui fait la fierté des gens d'ici.

Nos valeurs

Les valeurs qui guident et encadrent les actions organisationnelles sont les suivantes :

Respect

Le personnel, les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique sont traités avec égard et reconnaissance.

Collaboration

Le Ministère coopère avec l'industrie touristique et les populations locales et régionales dans la réalisation de projets, par la mise en commun de moyens et de ressources.

Innovation

Le Ministère favorise l'audace et l'émergence des idées nouvelles et des solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs.

Excellence

Le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente par le développement des compétences de son équipe et de ses partenaires.

Nos secteurs d'activité

L'ensemble des secteurs d'activité du Ministère est représenté dans le plan d'action par l'intermédiaire de différentes mesures ayant pour objectif de prévenir ou de réduire les obstacles que pourraient devoir affronter les personnes handicapées. Ces secteurs d'activité se définissent ainsi :

- soutenir le développement du tourisme au Québec dans une perspective de croissance responsable et durable;
- assurer la promotion de la destination Québec auprès de différents marchés intraterritoriaux et extraterritoriaux;
- favoriser la concertation et le partenariat des intervenants de l'industrie touristique.

Nos lieux de travail

Comptant 201 employés au 31 mars 2023, le Ministère 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. L'annexe I présente les coordonnées des différents établissements de l'organisation.

PRÉAMBULE

Le Ministère s'inspire de la politique gouvernementale intitulée « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité », et il est soucieux d'offrir le Québec comme une destination touristique pour tous. Aussi s'engage-t-il à déployer chaque année les efforts inhérents à la concrétisation de mesures visant la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et la facilitation de leur intégration sur le plan professionnel.

En outre, depuis 1987, le Ministère reconnaît l'organisme Kéroul comme son partenaire privilégié dans la mise en œuvre des 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 contexte de la convention d'aide financière 2021-2024, le Ministère a confié à Kéroul un mandat en matière de développement touristique, d'accompagnement des entreprises touristiques ainsi que de développement et de partage de connaissances stratégiques. De plus, il l'a désigné en tant que gestionnaire et administrateur du Programme d'accessibilité des établissements touristiques, et ce, jusqu'à la fin du programme en 2024. Ce levier financier vise la bonification ou la transformation des établissements, des attraits et des services touristiques pour qu'ils obtiennent la cote « accessible » décernée par Kéroul ou qu'ils bonifient leur offre s'ils ont déjà obtenu cette cote.

OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Selon l'Office des personnes handicapées du Québec, le relevé des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ces difficultés. *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 en adéquation avec les obstacles relevés sont conçues et mises en œuvre pour favoriser leur intégration.

Les obstacles relevés au sein du Ministère se rapportent aux aspects suivants :

Activités liées à la mission

Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents

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

Obstacle 2 : Difficulté à accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics

Activités liées à la gestion

Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère

Obstacle 4 : Difficulté à augmenter, dans l'ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées

Obstacle 5 : Manque de connaissances, de la part du personnel en ressources humaines, à l'égard des personnes handicapées

Obstacle 6 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous

Obstacle 7 : Nécessité de mettre à jour le Plan des mesures d'urgence

MESURES RETENUES POUR 2023-2024

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la mission				
Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents				
1.1. Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif Kéroul.	1.1.1. Remplir les engagements pris entre Kéroul et le Ministère dans le cadre de la convention d'aide financière 2021-2024 et accorder l'aide financière prévue.	Montant de l'aide financière accordée et projets mis en œuvre.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2024
	1.1.2. Diffuser, sur les réseaux sociaux du Ministère, le magazine de Kéroul, <i>Le Baladeur</i> , portant sur le tourisme et la culture accessibles.	Nombre de publications effectuées sur les réseaux sociaux du Ministère.	Direction des affaires publiques et stratégies MTO	Mars 2024
	1.1.3. Faire connaître le résultat des différentes collaborations de Kéroul avec les associations touristiques et les autres partenaires pour mettre en lumière l'accompagnement des différents partenaires par Kéroul en matière d'accessibilité.	Nombre de publications effectuées sur l'intranet ou sur les réseaux sociaux du Ministère.	Direction des affaires publiques et stratégies MTO Direction de la gestion des partenariats	En continu
1.2. Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec.	1.2.1. Maintenir à jour et diffuser sur BonjourQuebec.com et dans le réseau d'accueil la banque de données sur les produits et services touristiques en incluant les services accessibles aux personnes handicapées.	Nombre de fiches sur les produits et services ayant une ou plusieurs caractéristiques liées à l'accessibilité.	Direction de l'information numérique	En continu
	1.2.2. Rédiger des publications portant sur le tourisme accessible sur les plateformes sociales de BonjourQuebec.com, de manière à faire rayonner et à mettre de l'avant l'inclusivité de la destination.	Nombre de publications effectuées sur les plateformes sociales.	Équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2024
	1.2.3. Effectuer une revue du site BonjourQuebec.com pour repérer les principales corrections à apporter en matière d'accessibilité.	Revue du site effectuée et hiérarchisation des principales corrections à apporter réalisées.	Équipe numérique Bonjour Québec	En continu

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la mission				
Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents				
	1.2.4. Poursuivre le soutien financier à des projets comportant une notion d'accessibilité par l'intermédiaire du Programme d'accessibilité des établissements touristiques du Ministère, géré par l'organisme Kéroul.	Nombre de projets soutenus et somme globale accordée.	Direction de la gestion des partenariats	En continu
1.3. Renforcer la prise en considération des personnes handicapées lors de l'élaboration ou de la révision de lois, de règlements, de politiques et de programmes.	1.3.1. Sensibiliser les personnes responsables de l'élaboration et de la révision des lois et règlements ainsi que des politiques et des programmes, à l'existence de la clause d'impact sur les personnes handicapées et à son application obligatoire dans certains cas.	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des analyses d'impact sur les personnes handicapées requises en amont du dépôt de projets de loi ou de règlement (application de la clause d'impact); - Réalisation d'analyses visant à prendre en compte les impacts sur les personnes handicapées lors de l'élaboration ou de la révision de politiques ou de programmes. 	Secrétariat général Sous-ministériat à la prospective, aux politiques et à la performance partenariale Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles	En continu
1.4. Renforcer la prise en considération des défis et besoins liés à l'accessibilité des personnes dans l'élaboration et la mise en œuvre des mesures, particulièrement celles qui relèvent du Cadre d'intervention touristique 2021-2025, du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 ou de la nouvelle stratégie touristique à élaborer.	1.4.1. Sensibiliser et outiller des responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre de mesures et de programmes en vue de renforcer la prise en considération des défis et des besoins en matière d'accessibilité des personnes.	Nombre d'activités accomplies pour favoriser la prise en considération des défis et besoins en matière d'accessibilité.	Direction de la gestion des partenariats	En continu
Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires				
Obstacle 2 : Difficulté à accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics				
2.1. Collaborer à une étude ayant pour objectif de définir les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments où sont offerts des services aux personnes handicapées et de trouver des pistes de solution.	2.1.1. Participer à la démarche en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec.	Date de la rencontre, participation et résultats.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2024

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires				
Obstacle 2 : Difficulté à accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics				
2.2. Promouvoir la Carte accompagnement loisir (CAL) et recruter davantage de sites touristiques.	2.2.1. Présentation annuelle de la carte et de son évolution à l'occasion d'une communication avec les partenaires (associations touristiques régionales et sectorielles).	Date de la rencontre, participation et résultats mesurables.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2024
2.3. Transmettre à Kéroul de l'information concernant les différentes actions accomplies par les associations touristiques sectorielles (ATS) en matière d'accessibilité.	2.3.1. Recueillir un bilan des actions en matière d'accessibilité de la part des ATS dans leur entente et chaque année, effectuer un bilan global.	Date de transmission du bilan à Kéroul et nombre d'ATS qui ont accompli des actions.	Direction de la gestion des partenariats	Mars 2024
Activités liées à la gestion				
Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère				
3.1. Former l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère relativement à l'accueil des personnes handicapées.	3.1.1. Offrir la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul aux nouveaux membres du personnel du réseau d'accueil du Ministère.	Transmission, aux nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère, de la formation <i>Service Complice</i> (formation donnée par Kéroul ou par une personne qualifiée, ou encore une formation offerte en ligne).	Direction de l'accueil touristique	En continu
3.2. Rendre disponibles les formations en matière d'accueil des personnes handicapées à l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère.	3.2.1. Inclure les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> dans le parcours de formation obligatoire de tous les nouveaux employés du Ministère qui travaillent à l'accueil touristique et les rendre disponibles à l'ensemble du personnel du réseau d'accueil.	Nombre d'employés ayant visionné les capsules d'autoformation.	Direction de l'accueil touristique	Mars 2024
3.3. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère aux personnes handicapées.	3.3.1. Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	Actions de sensibilisation mises en œuvre.	Direction des ressources humaines Direction des affaires publiques et stratégies MTO	En continu
	3.3.2. Promouvoir auprès de l'ensemble du personnel la formation <i>Je suis une personne (handicapée)</i> sur la plateforme Moodle.	Action de promotion accomplie.	Direction des ressources humaines	Mars 2024

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la gestion				
Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère				
3.4. Sensibiliser les employés de l'Équipe numérique Bonjour Québec à l'accessibilité des documents et des sites Web.	3.4.1. Offrir à un membre de l'Équipe numérique Bonjour Québec un cours sur l'accessibilité du Web pour que cette personne puisse être sensibilisée à la conformité des contenus et du multimédia inclus dans le site BonjourQuebec.com.	Une personne formée au cours de l'année.	Équipe numérique Bonjour Québec	Mars 2024
3.5. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au programme de développement de l'employabilité Duo Emploi.	3.5.1. Promouvoir ce programme auprès de tous les gestionnaires.	Relance annuelle auprès des gestionnaires.	Direction des ressources humaines	Mars 2024
3.6. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère au programme de développement de l'employabilité Duo Emploi.	3.6.1. Faire partager aux membres du personnel du Ministère l'expérience d'avoir accueilli une personne en situation de handicap dans le cadre du projet Duo Emploi.	Diffusion d'une manchette intranet.	Direction du service à la clientèle et de la gestion des programmes	Mars 2024
3.7. Faire connaître le plan au personnel du Ministère.	3.7.1. Publier le plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption.	Diffusion du plan sur l'intranet.	Direction des affaires publiques et stratégies MTO Direction des ressources humaines	Au moment de son adoption
Obstacle 4 : Difficulté à augmenter, dans l'ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées				
4.1. Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels.	4.1.1. Lorsque cela est possible, et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels.	Nombre d'employés handicapés s'étant intégrés au Ministère.	Direction des ressources humaines Équipe de gestion du Ministère	En continu
4.2. Encourager les personnes handicapées à s'intéresser aux offres d'emploi du Ministère.	4.2.1. Inclure, dans notre stratégie de marketing des ressources humaines (RH), des actions portant sur l'inclusion des personnes handicapées.	Nombre d'actions inscrites à la stratégie de marketing RH portant sur l'inclusion des personnes handicapées.	Direction des ressources humaines Direction des affaires publiques et stratégies MTO	Mars 2024

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la gestion				
Obstacle 4 : Difficulté à augmenter, dans l'ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées				
4.3. Faire de notre milieu de travail un milieu inclusif, de manière à prévenir des situations de discrimination.	4.3.1. Mettre en œuvre, de diverses façons, le Plan d'action en matière de diversité et d'inclusion en milieu de travail.	Nombre d'actions de promotion de la diversité et de l'inclusion accomplies spécifiquement en lien avec les personnes handicapées.	Direction des ressources humaines	Mars 2024
	4.3.2. Bonifier la section intranet portant sur la diversité et l'inclusion.	Section intranet bonifiée.	Direction des ressources humaines	Mars 2024
	4.3.3. Offrir, aux membres de notre personnel qui se déclarent comme personnes handicapées, l'occasion de commenter le plan ou la possibilité d'intégrer le comité de travail pour les travaux visant l'élaboration du plan 2024-2025	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition de contribution à l'ensemble du personnel; - Nouvelle personne s'étant intégrée au comité de travail. 	Direction des ressources humaines	Mars 2024
Obstacle 5 : Manque de connaissances, de la part du personnel en ressources humaines, à l'égard des personnes handicapées				
5.1. Parfaire les connaissances du personnel de la Direction des ressources humaines responsable de la dotation des emplois sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.	5.1.1. Prendre contact avec le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi de personnes handicapées (ROSEPH) pour voir comment il peut aider le personnel de la Direction des ressources humaines à parfaire ses connaissances et à développer de nouveaux outils en matière d'employabilité des personnes handicapées.	Prise de contact effectuée avec le ROSEPH.	Direction des ressources humaines	Mars 2024
Obstacle 6 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous				
6.1. Offrir, aux personnes handicapées qui travaillent au Ministère, un environnement fonctionnel, que ce soit sur place ou en télétravail, et des outils de travail efficaces.	6.1.1. Offrir aux personnes handicapées les outils de travail et les services d'ergonomie.	Nombre d'interventions effectuées.	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines	En continu
6.2. Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible.	6.2.1. Tenir compte des pratiques d'approvisionnement accessible au moment d'acheter ou de louer des biens ou des services.	Pratiques d'approvisionnement accessible intégrées à l'achat ou à la location de biens ou de services.	Direction générale des services à la gestion	En continu

Objectif	Mesure retenue	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Activités liées à la gestion				
Obstacle 6 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous				
	6.2.2. Faire suivre, aux personnes responsables de l'approvisionnement, les communications reçues au sujet de l'approvisionnement accessible.	Nombre de communications transférées.	Direction générale des services à la gestion	En continu
Obstacle 7 : Plan des mesures d'urgence ayant besoin d'une mise à jour				
7.1. Avoir un Plan des mesures d'urgence qui répond à la nouvelle réalité du travail en mode hybride.	7.1.1. Adapter le Plan des mesures d'urgence à la réalité du travail en mode hybride pour que les mesures répondent aux besoins des employés handicapés.	Plan des mesures d'urgence adapté.	Direction générale des services à la gestion	Mars 2024
7.2. Faire connaître le nouveau Plan des mesures d'urgence.	7.2.1. Concevoir une activité de communication ayant pour but de faire connaître les plans d'évacuation et les mesures d'urgence des différents bureaux.	Activité de communication accomplie.	Direction générale des services à la gestion	Mars 2024

ANNEXE 1 – COORDONNÉES

Ministère du Tourisme (Québec)

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5

Ministère du Tourisme (Montréal)

1255, rue Peel, bureau 400
Montréal (Québec) H3B 4V4

Centre Infotouriste de Dégelis

1171, avenue de l'Accueil
Dégelis (Québec) G5T 0B9

Centre Infotouriste de Québec

12, rue Sainte-Anne
Québec (Québec) G1R 3X2

Centre Infotouriste de Rigaud

420, chemin J.-René-Gauthier, local 150
Rigaud (Québec) J0P 1P0

Centre Infotouriste de Rivière-Beaudette

100, autoroute du Souvenir (autoroute 20), local 150
Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0

Sites Web

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

Site Web promotionnel : www.bonjourquebec.com

