

Prospère et remarquable,
de façon responsable et durable



Ministère du Tourisme

PLAN D’ACTION À L’ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026

BILAN 2024-2025

Adoption du Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2025-2026 :


Jessy Baron, sous-ministre

2025-07-09
Date



TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1

Le ministère du Tourisme en bref..... 2

 Notre mission 2

 Notre vision 2

 Nos valeurs 2

 Nos secteurs d’activité 2

 Nos lieux de travail 2

Préambule..... 2

Obstacles à l’intégration des personnes handicapées..... 3

Plan d’action à l’égard des personnes handicapées 2025-2026 4

 Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents 4

 Obstacle 2 : Difficulté d’accessibilité aux établissements touristiques et aux lieux publics 5

 Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère 6

 Obstacle 4 : Difficulté à augmenter, dans l’ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées..... 7

 Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous..... 7

 Obstacle 6 : Mesures d’urgence adaptées méconnues des employés 7

Bilan des mesures retenues pour 2024-2025 7

 Obstacle 1 : Difficulté à accéder à certains programmes, services et documents 8

 Obstacle 2 : Difficulté à accéder, sur le plan physique, à certains établissements touristiques et lieux publics..... 10

 Obstacle 3 : Manque de formation ou de sensibilisation de la part du personnel du Ministère 10

 Obstacle 4 : Difficulté à augmenter, dans l’ensemble du personnel, la proportion de personnes handicapées..... 12

 Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous..... 13

 Obstacle 6 : Plan des mesures d’urgence ayant besoin d’une mise à jour 14

Reddition de comptes gouvernementale 14

 Politique de l’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées 14

INTRODUCTION

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, chaque année, le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après nommé « le Plan »).

Afin d'assurer la planification et le suivi des actions menées à l'égard des personnes handicapées, le Ministère s'est doté d'un comité de travail qui représente la majorité des unités administratives engagées dans la mise en œuvre des mesures que prévoit le Plan. Ce comité est composé de sept personnes, dont une personne handicapée, 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, il s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Définir les obstacles que les personnes handicapées pourraient devoir affronter;
- Déterminer des moyens de réduire, d'éliminer ou de prévenir ces obstacles et proposer des actions en fonction des obstacles définis;
- Faciliter le suivi des mesures retenues dans le Plan pour l'année 2025-2026;
- Produire une reddition de comptes annuelle (bilan);
- Rendre public le Plan.

Les demandes d'information, les commentaires ou encore les suggestions portant sur le Plan 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 adressées à la personne suivante :

Madame Marie-Luce Galarneau

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 300
Québec (Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959, poste 73348

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 10 000 habitants adopte 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. »

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 de renseignements touristiques;
- Coordonner, produire et diffuser les connaissances stratégiques relativement au tourisme.

Notre vision

Le Ministère vise à 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 Ministère traite avec égard et reconnaissance le personnel de l'organisation ainsi que les clientèles et les intervenants de l'industrie touristique.

Collaboration

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

Innovation

Le Ministère favorise l'audace et l'émergence d'idées nouvelles ou de 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 par l'intermédiaire de différentes mesures ayant pour objectif de réduire ou de prévenir les obstacles que pourraient devoir affronter les personnes handicapées. Ces secteurs d'activité se définissent comme suit :

- 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 253 employés au 31 mars 2025, le Ministère exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal ainsi que dans un centre Infotouriste situé dans le Vieux-Québec, l'une des principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec.

PRÉAMBULE

Le Ministère s'inspire de la politique gouvernementale intitulée *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* et il se montre soucieux de mettre en valeur le Québec comme une destination touristique pour tous. Il s'engage aussi à déployer, chaque année et en continu, les efforts inhérents à la concrétisation de mesures visant à favoriser la participation des personnes handicapées à des activités touristiques et 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 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 contexte de la convention d'aide financière 2024-2027, le Ministère a confié à Kéroul un mandat portant sur le développement touristique, l'accompagnement des entreprises touristiques ainsi que le développement et le partage de connaissances stratégiques. De plus, il l'a désigné en tant que gestionnaire et administrateur du Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2024-2026 jusqu'à la fin de la mise en œuvre de ce programme, prévue pour 2027. 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 (OPHQ), le relevé des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche visant à réduire ces difficultés. Chaque secteur d'activité du Ministère est examiné en vue de déceler les éléments pouvant 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 constatés sont conçues et mises en œuvre pour favoriser leur intégration.

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

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

Obstacle 2 : Difficulté d'accessibilité aux établissements touristiques et aux lieux publics;

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

Obstacle 6 : Mesures d'urgence adaptées méconnues des employés.

PLAN D’ACTION À L’ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026

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

1.1. Accompagner et soutenir l’organisme sans but lucratif Kéroul			
Mesure	Indicateur	Échéance	Responsable
1.1.1. Remplir les engagements pris entre Kéroul et le Ministère dans le cadre de la convention d’aide financière 2024-2027 et accorder l’aide financière prévue.	Montant de l’aide financière accordée et projets mis en œuvre	Mars 2026	Direction de la gestion des partenariats
1.1.2. Faire connaître sur les réseaux sociaux du Ministère le magazine de Kéroul, <i>Le Baladeur</i> , portant sur le tourisme et la culture accessibles.	Publication effectuée sur les réseaux sociaux du Ministère	Mars 2026	Direction des communications
1.1.3. Faire connaître le résultat des diverses 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 et/ou sur les réseaux sociaux du Ministère	En continu	Direction des communications Direction de la gestion des partenariats
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	En continu	Direction de l’information numérique
1.2.2. Rédiger des publications portant sur le tourisme accessible et les offrir 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	Mars 2026	Équipe numérique Bonjour Québec
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 réalisée	En continu	Équipe numérique Bonjour Québec
1.2.4. Poursuivre le soutien financier à des projets par l’intermédiaire du Programme d’accessibilité des établissements touristiques 2024-2026 du Ministère, géré par l’organisme Kéroul, afin que les établissements touristiques obtiennent la cote « accessible » ou bonifient leur offre déjà accessible.	Nombre de projets soutenus et somme globale accordée	En continu	Direction de la gestion des partenariats
1.2.5. Tendre à avoir une meilleure représentativité des personnes handicapées dans un contexte de tourisme accessible et ainsi les inclure dans les visuels produits et diffusés via les réseaux sociaux, dans les conceptions graphiques des documents déposés sur Québec.ca ou dans les campagnes de promotion.	Nombre de visuels développés qui intègrent des personnes handicapées	En continu	Direction des communications
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 des 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.	Réalisation des analyses d’impact sur les personnes handicapées en amont du dépôt de projets de loi ou de règlement ainsi que lors de l’élaboration ou de la révision des politiques ou des programmes	En continu	Secrétariat général Sous-ministériat à la prospective, aux politiques et à la performance partenariale Sous-ministériat aux partenariats et au soutien aux clientèles

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 (suite)			
Mesure	Indicateur	Échéance	Responsable
1.3.2. Consulter un représentant de Kéroul dans la phase de conception des projets du Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026, lorsque cela est pertinent, pour valider les éléments d'accessibilité à intégrer dans ces projets.	Représentant de Kéroul consulté pour chaque projet où la notion d'accessibilité s'applique	En continu	Direction de la gouvernance de l'accueil et de la stratégie numérique
1.3.3. Consulter l'OPHQ dans la réalisation de la mesure 22 du Plan d'action gouvernemental 2024-2029, <i>La fierté de vieillir</i> , pour que l'angle de l'accessibilité universelle soit considéré.	Consultation de l'OPHQ dans le cadre de la réalisation de la mesure 22 du Plan d'action gouvernemental	En continu	Direction de la gestion des partenariats Direction de l'innovation, des politiques et du tourisme durable

Obstacle 2 : Difficulté d’accessibilité aux établissements touristiques et aux lieux publics

2.1. Promouvoir la Carte accompagnement loisir (CAL) et recruter davantage de sites touristiques			
Mesure	Indicateur	Échéance	Responsable
2.1.1. Présenter annuellement la carte et son évolution à l'occasion d'une communication avec les partenaires (associations touristiques régionales et sectorielles).	Date d'envoi du courriel aux partenaires	Mars 2026	Direction de la gestion des partenariats
2.2. Transmettre à Kéroul de l'information concernant les différentes actions accomplies par les associations touristiques sectorielles (ATS) en matière d'accessibilité			
2.2.1. Recueillir chaque année les actions en matière d'accessibilité de la part des ATS et effectuer un portrait global pour Kéroul.	Nombre d'ATS qui ont accompli des actions en matière d'accessibilité et transmission du portrait global à Kéroul	Mars 2026	Direction de la gestion des partenariats
2.3. Évaluer l’accessibilité physique pour les personnes handicapées aux différents lieux d'accueil et de renseignements touristiques du Québec			
2.3.1. Collaborer avec Kéroul dans la réalisation d'un bilan de l'accessibilité des différents lieux d'accueil et de renseignements touristiques du Québec évalués*.	Bilan réalisé	Mars 2026	Direction de l'accueil touristique
2.4. Sensibiliser les participants aux Journées d'accueil touristiques (JAT) aux défis que doivent surmonter les personnes handicapées lorsqu'elles voyagent			
2.4.1. Lors de l'élaboration de la programmation des Journées d'accueil touristique (JAT), évaluer la possibilité de tenir une activité de formation avec Kéroul sur le sujet*.	Évaluation réalisée lors de l'élaboration de la programmation des JAT	Novembre 2025	Direction de l'accueil touristique
2.5. Outiller les partenaires touristiques pour les aider à mieux accueillir les personnes handicapées			
2.5.1. Contribuer à la mise en œuvre de la mesure 5 de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030, visant à outiller l'industrie touristique en vue d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des attraits, des activités et des services touristiques pour faire vivre aux différentes clientèles des expériences de qualité et inclusives*.	Nombre d'actions réalisées en cours d'année	Mars 2026	Direction de l'innovation, des politiques et du tourisme durable
2.5.2. Collaborer avec l'OPHQ dans la réflexion concernant l'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées dans le cadre de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030*.	Nombre d'échanges avec l'OPHQ tenus en cours d'année	Mars 2026	Direction de l'innovation, des politiques et du tourisme durable

* Nouvelles mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026.

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 ainsi que l'ensemble du personnel du réseau d'accueil relativement à l'accueil des personnes handicapées			
Mesure	Indicateur	Échéance	Responsable
3.1.1. Offrir la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul aux nouveaux membres du personnel du réseau d'accueil du Ministère.	Offre de la formation <i>Service Complice</i> aux nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère (formation donnée par Kéroul ou par une personne qualifiée, ou encore formation offerte en ligne)	En continu	Direction de l'accueil touristique
3.1.2. Inclure les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> dans le parcours de formations obligatoires de tous les nouveaux employés du Ministère qui travaillent à l'accueil touristique et les rendre disponibles pour l'ensemble du personnel du réseau d'accueil.	Nombre d'employés ayant visionné les capsules d'autoformation	En continu	Direction de l'accueil touristique
3.2. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère aux personnes handicapées pour faire de notre lieu de travail un milieu inclusif, de sorte à prévenir des situations de discrimination			
3.2.1. Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	Actions de sensibilisation mises en œuvre	En continu	Direction des ressources humaines Direction des communications
3.2.2. Mettre en œuvre, de diverses façons, le Plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion en milieu de travail.	Nombre d'actions de promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion accomplies précisément en lien avec les personnes handicapées	Mars 2026	Direction des ressources humaines
3.2.3. Offrir, aux membres de notre personnel qui se déclarent comme personnes handicapées ou aux employés les côtoyant régulièrement, l'occasion de commenter le Plan ou la possibilité d'intégrer le comité de travail pour les travaux visant l'élaboration du plan 2026-2027.	Communication à l'ensemble du personnel réalisée	Mars 2026	Direction des ressources humaines
3.3. Sensibiliser davantage les employés de l'Équipe numérique Bonjour Québec quant à l'accessibilité des documents et des sites Web			
3.3.1. Collaborer avec Kéroul dans la réalisation d'activités de sensibilisation quant à l'accessibilité Web*.	Activités de sensibilisation réalisées	Mars 2026	Équipe numérique Bonjour Québec
3.4. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au programme de développement de l'employabilité des personnes handicapées			
3.4.1. Promouvoir le programme DuoEmploi auprès de tous les gestionnaires.	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires Proposition d'au moins un projet de stage dans le cadre du programme	Mars 2026	Direction des ressources humaines
3.5. Faire connaître le Plan au personnel du Ministère			
3.5.1. Publier le Plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption.	Diffusion du Plan sur l'intranet	Dès son approbation	Direction des communications Direction des ressources humaines

* Nouvelle mesure du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026.

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			
Mesure	Indicateur	Échéance	Responsable
4.1.1. Lorsque cela est possible, et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes.	Priorisation des candidatures des personnes se déclarant comme personnes handicapées dans tous les processus d'embauche, et ce, dès la présélection Nombre d'employés handicapés qui se sont intégrés au Ministère	En continu	Direction des ressources humaines Équipe de gestion du Ministère
4.2. Encourager les personnes handicapées à s'intéresser au Ministère			
4.2.1. Publier sur nos réseaux sociaux des contenus portant sur l'équité, la diversité et l'inclusion, y compris l'inclusion des personnes handicapées*.	Nombre de publications portant sur l'équité, la diversité et l'inclusion sur nos réseaux sociaux, y compris l'inclusion des personnes handicapées	Mars 2026	Direction des ressources humaines Direction des communications
4.2.2. Inscrire dans nos affichages que la Direction des ressources humaines s'assure que les procédures et les méthodes d'évaluation utilisées lors du processus d'embauche au Ministère respectent les principes de l'accès à l'égalité en emploi tout en prenant en considération, s'il y a lieu, les besoins particuliers du candidat*.	Proportion de 100 % de nos affichages comportant cette nouvelle inscription	Mars 2026	Direction des ressources humaines

Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous

5.1. Offrir, au personnel handicapé du Ministère, un environnement de travail adapté à ses besoins			
Mesure	Indicateur	Échéance	Responsable
5.1.1. Offrir des services d'ergonomie et un environnement adapté aux besoins du personnel handicapé (y compris des outils de travail).	Nombre de demandes et nombre d'interventions réalisées	En continu	Direction générale des services à la gestion Direction des ressources humaines
5.2. Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible			
5.2.1. Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible afin de tenir compte des besoins des personnes handicapées*.	Question maintenue dans le formulaire	Mars 2026	Direction générale des services à la gestion

Obstacle 6 : Mesures d'urgence adaptées méconnues des employés

6.1. Former le personnel des équipes d'intervention d'urgence quant à l'intervention auprès des personnes handicapées			
6.1.1. Présenter la directive sur l'accompagnement et la procédure d'évacuation du personnel présentant des besoins particuliers aux secouristes du Ministère*.	Présentation de la directive aux secouristes du Ministère	Septembre 2025	Direction générale des services à la gestion
6.2. Faire connaître les nouveaux guides des mesures d'urgence			
6.2.1. Concevoir des activités de communication ayant pour but de faire connaître les guides des mesures d'urgence des différents bureaux.	Activités de communication accomplies	Mars 2026	Direction générale des services à la gestion
6.2.2. Diffuser une manchette dans l'intranet du Ministère pour inviter le personnel présentant des besoins particuliers à s'auto-identifier via un formulaire permettant d'informer la Direction des ressources matérielles pour une prise en charge spécifique en cas d'évacuation*.	Manchette intranet publiée	Mars 2026	Direction générale des services à la gestion

* Nouvelles mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026.

BILAN DES MESURES RETENUES POUR 2024-2025

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		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
1.1.1. Remplir les engagements pris entre Kéroul et le Ministère dans le cadre de la convention d'aide financière 2024-2027 et accorder l'aide financière prévue.	Montant de l'aide financière accordée et projets mis en œuvre	En 2024-2025, 195 650 \$ ont été accordés sur la somme totale de 838 500 \$ qui avait été établie dans la convention d'aide financière 2024-2027. En 2024-2025, les actions accomplies se sont inscrites dans le continuum des mandats de l'organisme, notamment en matière de développement de services touristiques, d'accompagnement d'entreprises touristiques et de connaissances stratégiques. Mesure reconduite en 2025-2026
1.1.2. Faire connaître sur les réseaux sociaux du Ministère le magazine de Kéroul, <i>Le Baladeur</i> , portant sur le tourisme et la culture accessibles.	Publication effectuée sur les réseaux sociaux du Ministère	En 2024-2025, une publication sur LinkedIn et Facebook a permis de faire connaître le magazine. Mesure reconduite en 2025-2026
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 et/ou sur les réseaux sociaux du Ministère	En 2024-2025, quatre publications ont été effectuées sur les réseaux sociaux concernant l'annonce d'un appel de projets ou d'une aide financière visant à améliorer l'accessibilité des établissements touristiques du Québec. Mesure reconduite en 2025-2026
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	En 2024-2025, la Direction de l'information numérique a mis en place un chargement régulier des données de Kéroul vers le Système d'information touristique (SIT) Québec, ce qui permet une diffusion sur BonjourQuebec.com et dans le réseau d'accueil. Un total de 1082 fiches sont mises à jour et inscrites dans la banque de données avec une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : – services accessibles : 270 fiches; – services non accessibles : 263 fiches; – services partiellement accessibles : 432 fiches; – services aux personnes présentant une déficience auditive : 63 fiches; – services aux personnes présentant une déficience visuelle : 52 fiches; – location possible d'un fauteuil roulant : 164 fiches. Mesure reconduite en 2025-2026
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	En 2024-2025, 27 publications sur le tourisme accessible ont été réalisées auprès de 6 marchés (Québec, Ontario, autres provinces canadiennes, France, Mexique et États-Unis) et sur 2 plateformes sociales (Facebook et Instagram). Mesure reconduite en 2025-2026

1.2. Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite)

Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
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 réalisée	En 2024-2025, une revue du site BonjourQuebec.com a été effectuée ainsi qu'une hiérarchisation des principales corrections à apporter en matière d'accessibilité. Certaines corrections identifiées ont été réalisées et d'autres sont en cours ou seront apportées au printemps 2025. Les travaux de correction du site Web se poursuivront en 2025-2026. Les critères d'accessibilité s'appliqueront également à tous les nouveaux développements Web. Mesure reconduite en 2025-2026
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 2024-2026 du Ministère, géré par l'organisme Kéroul.	Nombre de projets soutenus et somme globale accordée	En 2024-2025, une demande a été traitée. Un projet a donc été soutenu, ce qui représente une aide financière totale de 88 268 \$ et des investissements de 104 509 \$. * Il est à noter que le lancement du Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2024-2026 du Ministère s'est fait tardivement en 2024-2025, ce qui explique le nombre de projets soutenus. Mesure reconduite en 2025-2026
1.2.5. Tendre à avoir une meilleure représentativité des personnes handicapées dans un contexte de tourisme accessible et ainsi les inclure dans les visuels produits et diffusés via les réseaux sociaux, dans les conceptions graphiques des documents déposés sur Québec.ca ou dans les campagnes de promotion.	Nombre de visuels développés qui intègrent des personnes handicapées	En 2024-2025, le Ministère a ajouté deux visuels qui intègrent des personnes handicapées : – ajout d'une personne à mobilité réduite dans le visuel de son rapport annuel de gestion; – présence d'une personne handicapée dans la vidéo de promotion des Assises du tourisme 2025. Mesure reconduite en 2025-2026

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.	Réalisation des analyses d'impact sur les personnes handicapées en amont du dépôt de projets de loi ou de règlement ainsi que lors de l'élaboration ou de la révision des politiques ou des programmes	En 2024-2025, la coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a transmis le <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> et son aide-mémoire aux gestionnaires du Ministère à titre de rappel pour le personnel concerné par l'élaboration de projets de loi, de projets de règlement, de décrets, de politiques, de stratégies ou de plans d'action. En 2024-2025, le Ministère a réalisé les travaux d'élaboration de la Stratégie de croissance durable du tourisme 2025-2030. Dans le cadre de ces travaux, il a procédé à l'analyse de la clause d'impact sur les personnes handicapées. Dix directions du Ministère ont collaboré à cette analyse. De plus, deux rencontres et quelques échanges courriel ont eu lieu avec une représentante de l'OPHQ pour bien orienter l'analyse. Mesure reconduite en 2025-2026
1.3.2. Consulter un représentant de Kéroul dans la phase de conception des projets du Plan d'action Bonjour accueil, lorsque pertinent, pour valider les éléments d'accessibilité à intégrer dans le projet.	Représentant de Kéroul consulté pour chaque projet où la notion d'accessibilité s'applique	Aucun projet du Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026 n'a fait l'objet d'une consultation auprès des représentants de Kéroul. Cela s'explique par le fait qu'aucun projet en étant à la phase de conception pendant l'année 2024-2025 ne présentait des dimensions d'accessibilité. Mesure reconduite en 2025-2026

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 (suite)		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
1.3.3. Consulter l'OPHQ dans la réalisation de la mesure 22 du Plan d'action gouvernemental 2024-2029, <i>La fierté de vieillir</i> , pour que l'angle de l'accessibilité universelle soit considéré.	Consultation de l'OPHQ dans le cadre de la réalisation de la mesure 22 du Plan d'action gouvernemental	Comme le démarrage de la mesure 22 a pris plus de temps que prévu, le Ministère n'a pas été sollicité pour collaborer. Toutefois, l'OPHQ a été informé du Plan d'action gouvernemental 2024-2029 ainsi que de son éventuelle consultation. Mesure reconduite en 2025-2026

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. Promouvoir la Carte accompagnement loisir (CAL) et recruter davantage de sites touristiques		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
2.1.1. Présentation annuelle de la carte et de son évolution à l'occasion d'une communication avec les partenaires (associations touristiques régionales et sectorielles).	Date d'envoi du courriel aux partenaires	Un courriel présentant la Carte accompagnement loisir (CAL) et son évolution a été transmis aux partenaires (associations touristiques régionales et sectorielles) le 25 mars 2025. Mesure reconduite en 2025-2026
2.2. Transmettre à Kéroul de l'information concernant les différentes actions accomplies par les associations touristiques sectorielles (ATS) en matière d'accessibilité		
2.2.1. Recueillir chaque année les actions en matière d'accessibilité de la part des ATS et effectuer un portrait global pour Kéroul.	Nombre d'ATS qui ont accompli des actions en matière d'accessibilité et transmission du portrait global à Kéroul	En 2024-2025, les 12 ATS ont transmis au Ministère leur bilan d'actions en matière d'accessibilité. Le rapport a été acheminé à Kéroul par courriel le 7 novembre 2024. Mesure reconduite en 2025-2026
2.3. Permettre l'accessibilité physique aux personnes handicapées au centre Infotouriste temporaire de Montréal		
2.3.1. S'assurer que le lieu temporaire du centre Infotouriste de Montréal pour la saison estivale 2025-2026 ainsi que le mobilier choisi pour accueillir les touristes permettent l'accessibilité aux personnes handicapées.	Analyse effectuée concernant le lieu et ajustements apportés au mobilier actuel, si nécessaire	L'installation du centre Infotouriste temporaire étant située dans un local du Quartier des spectacles, l'accès est adapté aux personnes handicapées. Mesure non reconduite en 2025-2026

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		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
3.1.1. Offrir la formation <i>Service Complice</i> de Kéroul aux nouveaux membres du personnel du réseau d'accueil du Ministère.	Transmission de la formation <i>Service Complice</i> aux nouveaux employés du réseau d'accueil du Ministère (formation donnée par Kéroul ou par une personne qualifiée, ou encore formation offerte en ligne)	En 2024-2025, l'ensemble du nouveau personnel du réseau d'accueil du Ministère a suivi la formation <i>Service Complice</i> dans le cadre de sa formation initiale. Ainsi, tous les conseillers ont reçu la formation lorsqu'ils commencent à offrir des services de renseignements. Mesure reconduite en 2025-2026

3.2. Rendre disponibles les formations en matière d'accueil des personnes handicapées à l'ensemble du personnel du réseau d'accueil du Ministère

Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
3.2.1. Inclure les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> dans le parcours de formations obligatoires 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	Les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> font partie intégrante du parcours de formations obligatoires suivi par tous les nouveaux employés qui travaillent dans les centres Infotouriste du Ministère. Ainsi, en 2024-2025, 73 employés ont suivi cette formation, soit 16 issus du Ministère et 57 faisant partie du personnel du réseau d'accueil. Mesure reconduite en 2025-2026

3.3. Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère aux personnes handicapées pour faire de notre lieu de travail un milieu inclusif, de sorte à prévenir des situations de discrimination

3.3.1. Publier des articles, poser des affiches, organiser des journées thématiques, etc.	Actions de sensibilisation mises en œuvre	En 2024-2025, le Ministère a accompli les actions de sensibilisation suivantes : – des publications sur l'intranet concernant : - la Semaine québécoise des personnes handicapées, - la Journée internationale des personnes handicapées, - la promotion de la fonction publique comme un milieu inclusif, - la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme; – quatre publications sur les réseaux sociaux du Ministère (LinkedIn, Facebook et X) concernant : - le magazine <i>Le Baladeur</i>, - la Semaine québécoise des personnes handicapées, - la campagne Entreprise inclusive, qui fait la promotion des projets d'emplois pour les personnes handicapées, - l'annonce d'une aide financière visant à améliorer l'accessibilité des établissements touristiques du Québec. * Il est à noter que ces 4 publications sur les réseaux sociaux ont été partagées sur différentes plateformes, pour un total de 14 publications. Mesure reconduite en 2025-2026
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	En 2024-2025, la Direction des ressources humaines a fait la promotion de la formation <i>Je suis une personne (handicapée)</i> afin d'inviter les employés du Ministère à visionner cette capsule. Mesure non reconduite en 2025-2026
3.3.3. Enrichir la section intranet portant sur l'équité, la diversité et l'inclusion.	Section intranet enrichie	En 2024-2025, la section intranet portant sur l'équité, la diversité et l'inclusion a été enrichie en fonction de l'actualité et du contenu produit par le Secrétariat du Conseil du trésor. Mesure non reconduite en 2025-2026
3.3.4. Mettre en œuvre, de diverses façons, le Plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion en milieu de travail.	Nombre d'actions de promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion accomplies précisément en lien avec les personnes handicapées	En 2024-2025, cinq mesures du Plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion qui concernent précisément les personnes handicapées ont été réalisées. Mesure reconduite en 2025-2026

3.3 Sensibiliser l'ensemble du personnel du Ministère aux personnes handicapées pour faire de notre lieu de travail un milieu inclusif, de sorte à prévenir des situations de discrimination (suite)

Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
3.3.5. 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 2025-2026.	Communication à l'ensemble du personnel réalisée	En 2024-2025, une manchette intranet a été publiée pour inviter les personnes handicapées travaillant au Ministère et les employés les côtoyant régulièrement à joindre le comité de travail pour participer à la réflexion entourant l'élaboration du prochain plan. Mesure reconduite en 2025-2026

3.4. Sensibiliser davantage 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 par la suite communiquer ses nouvelles connaissances en matière de conformité des contenus et de multimédia aux collègues de son équipe.	Une personne formée au cours de l'année Action de partage de connaissances réalisée auprès de l'équipe	La formation prévue pour un membre de l'Équipe numérique Bonjour Québec sur l'accessibilité du Web a eu lieu en décembre 2024. Depuis cette formation, différentes actions de partage des connaissances ont été réalisées auprès de l'équipe ainsi que d'autres collaborateurs. Mesure non reconduite en 2025-2026
--	---	---

3.5. Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires du Ministère au programme de développement de l'employabilité DuoEmploi

3.5.1. Promouvoir ce programme auprès de tous les gestionnaires.	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires Proposer au moins un projet de stage dans le cadre du programme	En 2024-2025, le programme DuoEmploi a été diffusé auprès de l'ensemble des gestionnaires en vue de promouvoir l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. À cet effet, le Ministère a proposé un projet de stage dans le cadre du programme. Mesure reconduite en 2025-2026
--	--	---

3.6. Faire connaître le Plan au personnel du Ministère

3.6.1. Publier le Plan sur l'intranet du Ministère dès son adoption.	Diffusion du Plan sur l'intranet	Le 26 septembre 2024, le Plan a été déposé sur le site Web du Ministère. Le 23 octobre 2024, une manchette intranet a été diffusée pour faire connaître le Plan à l'ensemble du personnel du Ministère et remercier ses collaborateurs. Mesure reconduite en 2025-2026
--	----------------------------------	--

Activités liées à la gestion

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

Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
4.1.1. Lorsque cela est possible, et à compétence égale, prioriser l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes permanents ou occasionnels.	Avoir priorisé les candidatures se déclarant comme personnes handicapées dans tous les processus d'embauche, et ce, dès la présélection Nombre d'employés handicapés qui se sont intégrés au Ministère	En 2024-2025, aucun nouvel employé se définissant comme personne handicapée n'a intégré le Ministère. Mesure reconduite en 2025-2026

4.2. Encourager les personnes handicapées à s'intéresser aux offres d'emploi du Ministère		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
4.2.1. Mettre en œuvre des actions portant sur l'inclusion des personnes handicapées dans nos activités de promotion des emplois. Par exemple, obtenir le témoignage d'une personne en situation de handicap pour une utilisation dans les réseaux sociaux.	Nombre d'actions de promotion des emplois réalisées portant sur l'inclusion des personnes handicapées	En 2024-2025, une action de promotion des emplois qui portait sur l'inclusion des personnes handicapées a été réalisée sur l'intranet du Ministère. Toutefois, en raison du gel de recrutement, aucune action de promotion n'a eu lieu sur les réseaux sociaux. Mesure partiellement reconduite en 2025-2026
4.2.2. Inclure sur nos affichages d'emploi le badge DuoEmploi qui nous définit comme organisation inclusive.	Inclusion du badge DuoEmploi sur nos affichages d'emploi	En 2024-2025, le badge « Employeur inclusif » du programme DuoEmploi a été ajouté à nos affichages d'emploi. Mesure non reconduite en 2025-2026
4.2.3. Inscrire dans nos affichages d'emploi une mention selon laquelle le Ministère a mis en place un plan d'action annuel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, dans le but de promouvoir un environnement de travail juste et inclusif pour tous les membres du personnel.	Inscription de la mention selon laquelle le Ministère a mis en place un plan d'action annuel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	En 2024-2025, la mention selon laquelle le Ministère a mis en place un plan d'action annuel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion a été ajoutée à nos affichages d'emploi. Mesure non reconduite en 2025-2026

Activités liées à la gestion

Obstacle 5 : Difficulté à accéder à des outils de travail devant être accessibles à tous

5.1. Offrir, au personnel handicapé du Ministère, un environnement de travail adapté à ses besoins		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
5.1.1. Offrir des services d'ergonomie et un environnement adapté aux besoins du personnel handicapé (y compris des outils de travail).	Nombre de demandes et nombre d'interventions réalisées	En 2024-2025, trois interventions en matière d'ergonomie ont été réalisées sans égard à l'autodéclaration des membres du groupe cible, qu'il s'agisse de personnes handicapées ou non. De plus, 19 demandes d'accommodement ² ont été adressées à la Direction des ressources humaines et se sont concrétisées. Mesure reconduite en 2025-2026
5.2. Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible		
5.2.1. Tenir compte des pratiques d'approvisionnement accessible en intégrant dans le formulaire de demande de service une question portant sur l'approvisionnement accessible, pour amener les demandeurs à tenir compte des besoins des personnes handicapées.	Nouvelle question intégrée au formulaire	En 2024-2025, une nouvelle question visant à amener les demandeurs à mieux tenir compte des besoins des personnes handicapées a été intégrée dans le formulaire d'attribution de contrat. Mesure partiellement reconduite en 2025-2026

2. Il est à noter que les services d'ergonomie et les accommodements sont offerts aux personnes qui en font la demande, suivant une analyse et sans égard à leur autodéclaration en tant que personnes handicapées.

Activités liées à la gestion

Obstacle 6 : Plan des mesures d’urgence ayant besoin d’une mise à jour

6.1. Avoir un plan des mesures d’urgence qui répond à la nouvelle réalité du travail en mode hybride		
Mesure	Indicateur	Résultat ou état de concrétisation de la mesure
6.1.1. Adapter le Plan des mesures d'urgence à la réalité du travail en mode hybride pour que les mesures répondent aussi aux besoins particuliers du personnel handicapé.	Plan des mesures d'urgence adapté	En 2024-2025, la quasi-totalité des travaux de mise à jour des guides des mesures d'urgence ont été réalisés. Ces travaux devaient se conclure en septembre 2025 et le déploiement devrait se faire en 2025-2026 pour l'ensemble du personnel. Une fois les travaux terminés, les guides seront adaptés à la réalité du mode hybride et les mesures mises en place répondront aux besoins particuliers du personnel handicapé. Mesure non reconduite en 2025-2026
6.2. Faire connaître les nouveaux plans des mesures d’urgence		
6.2.1. 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	Puisque les travaux de mise à jour ne sont pas terminés, aucune activité de communication officielle n'a eu lieu. Toutefois, un partage d'information a été effectué auprès des gestionnaires, des coordonnateurs et des chefs d'équipe ainsi qu'auprès des membres du Comité de santé et sécurité au travail afin de les informer de l'état d'avancement des travaux. Mesure reconduite en 2025-2026

REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

Politique de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Accès aux documents et aux services du Ministère offerts au public et s’adressant aux personnes handicapées

En 2024-2025, aucune plainte officielle liée à l'accès aux documents, aux lieux, à l'information et aux services offerts au public 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.



**Prospère et remarquable,
de façon responsable et durable**