



BILAN ANNUEL 2011-2012

DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION 2010-2013
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Mars 2013

TABLE DES MATIÈRES

1. Mise en contexte.....	3
2. Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence	4
3. Mesures mises de l'avant durant l'année de référence	4
3.1 Orientation 1 : Identifier et prioriser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration.....	5
3.1.1 Axe 1.1 : Bâtiments et composantes.....	5
3.1.2 Axe 1.2 : Programmes et services	7
3.1.3 Axe 1.3 : Communications.....	9
3.2 Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	11
3.2.1 Mesures concernant la formation et la sensibilisation.....	11
3.3 Orientations 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.....	13
3.3.1 Mesures concernant le développement du plan d'action.....	13
Annexe I : Critères de priorisation des mesures d'accessibilité	14
Annexe II : Exemple de fiche de présentation de programme tiré du site de l'École de l'Institut.....	15
Annexe III : Exemple de questionnaire : <i>Les réalités du milieu de travail en tourisme, hôtellerie et restauration</i> tiré du site de l'École de l'Institut.....	17
Annexe IV : La section Centre d'aide à la réussite du site de l'École de l'Institut.....	22
Annexe V : Article tiré de la revue : Hôtels, restaurants et institutions	23
Annexe VI : Article <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> tiré du journal interne de l'ITHQ (l'ITHQexpress)	24
Annexe VII : Extrait de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> tiré du site de l'ITHQ.....	26

1. Mise en contexte

Le présent bilan est produit en conformité avec l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et couvre la période de référence de septembre 2011 à août 2012.

Ce bilan s'inscrit dans la continuité du *Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées* produit par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) en septembre 2010. À partir des mesures qui y sont prévues à l'intérieur de l'horizon 2010-2013, le bilan rend compte des mesures réalisées à l'intérieur de l'année de référence (2011-2012), de même que celles prévues à cette période, et qui, pour différentes raisons, sont reportées. Ces dernières devraient figurer parmi les mesures réalisées dans le prochain bilan annuel.

L'ITHQ tient à remercier les personnes qui ont contribué à la préparation du présent bilan :

M^{me} Valérie Amiot
Directrice adjointe à l'hébergement

M^{me} Lysianne Bouchard
Conseillère d'aide à la réussite

M^{me} Jade Pinet
Conseillère en relations du travail

M^{me} Pauline Rodrigue
Secrétaire générale associée

M^{me} Geneviève Roy
Responsable des communications et marketing

M^{me} Marie-Claude Simard
Directrice de l'Hôtel de l'Institut

M. Marcel Chapleau
Chef du Service de la gestion immobilière

M. Jasmin Tanguay
Chef du Service de la formation technique

De plus, l'ITHQ rappelle que les personnes responsables de son élaboration sont M^{me} Claudia Sanche-Poulin et M. Daniel D'André de la Direction des ressources humaines.

2. Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence

Nombre de plaintes de la clientèle, membres du personnel ou étudiants à l'égard des services offerts aux personnes handicapées : aucune plainte reçue.

Nombre de plaintes concernant l'accès à l'information et à la documentation concernant les services offerts : aucune plainte reçue.

Nombre de demandes de document adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées : aucune plainte reçue.

3. Mesures mises de l'avant durant l'année de référence

Parmi les mesures prévues dans le plan d'action 2010-2013, les mesures suivantes ont été réalisées ou se sont poursuivies de façon continue durant l'année de référence couverte par le présent bilan. Le tableau contient également trois mesures qui, pour diverses raisons, ont été reportées, de même que le nouvel échéancier qui leur a été attribué. Chacune des mesures avait été priorisée lors de l'élaboration du plan d'action en fonction d'un code de pondération présenté à l'annexe I.

Orientation 1 : Identifier et prioriser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration

Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Bâtiments et composantes	Clients	Analyser la possibilité de modifier les (ou certaines) cartes-clefs magnétiques des chambres en insérant des repères tactiles.	4	2	2	3		L'analyse a été réalisée / Hôtel de l'Institut. Il a été décidé qu'au besoin, le coin d'une ou plusieurs cartes sera coupé.
		Modifier l'emplacement du coffre-fort dans la chambre adaptée.	3	2	2	3		Réalisée / Hôtel de l'Institut.
		Analyser la possibilité de changer ou d'adapter les affichettes des numéros de chambres afin qu'elles aient un relief et puissent être reconnues par les personnes ayant une incapacité visuelle.	3	2	3	3		L'analyse a été réalisée / Service de la gestion immobilière et Hôtel de l'Institut. Les affichettes ayant été changées en juin 2010, cet aspect sera considéré lors des prochains travaux de rénovation. Des mesures d'aide sont prévues pour permettre aux personnes ayant une incapacité visuelle de retrouver leur chambre facilement.
	Personnel	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité.	3	1	2	1		En continu, au besoin / Services auxiliaires. Aucune demande n'a été formulée au cours de l'année de référence.
	Étudiants	Analyser la possibilité d'offrir un stationnement réservé pour les étudiants ayant une incapacité.	3	2	1	1		L'analyse a été réalisée / Services auxiliaires. Étant donné qu'actuellement il n'y a aucun étudiant à mobilité réduite, la configuration du stationnement restera la même pour le moment. Deux options s'offrent aux étudiants de même qu'au personnel à mobilité réduite : utiliser le stationnement déjà prévu pour les

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Bâtiments et composantes (suite)	Étudiants (suite)							personnes handicapées ou encore louer un espace de stationnement ayant les caractéristiques nécessaires.
		Analyser la possibilité d'agrandir la porte du Registrariat pour faciliter l'entrée des personnes en fauteuil roulant.	3	2	2	1		L'analyse a été réalisée / Service de la gestion immobilière. Cette mesure sera inscrite aux travaux budgétés en 2013-2014.
		Analyser la possibilité d'abaisser le comptoir du Registrariat pour faciliter l'accueil des personnes en fauteuil roulant et des petites personnes.	3	2	3	1		L'analyse a été réalisée / Service de la gestion immobilière. Cette mesure sera inscrite aux travaux budgétés en 2013-2014.
		Envisager la possibilité d'installer des toilettes adaptées à l'étage de la salle des banquets (6e).	2	1	3	1		L'analyse a été réalisée / Service de la gestion immobilière. Le projet de requalification de l'immeuble du 6 ^e étage tient compte de cette mesure et la réalisation est prévue pour 2014.
		Intégrer une planification spécifique à l'égard des personnes handicapées dans le plan pluriannuel de gestion des actifs de l'ITHQ.	1	1	1	1		Réalisée / Service de gestion immobilière. Pour l'ensemble des travaux d'aménagement des lieux, cet aspect est considéré.
		Vérifier systématiquement le mécanisme des portes automatiques.	1	1	1	1	√	Réalisée en janvier et en juin de chaque année / Service de la gestion immobilière.

Axe 1.2 : Programmes et services

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Programmes et services	Clients	Analyser la possibilité de produire des menus en braille pour les restaurants.	3	2	2	1		L'analyse a été réalisée / Hôtel de l'Institut. La fréquence de changement des menus aux restaurants étant très élevée, les menus ne seront pas offerts en braille. Toutefois, les serveurs offrent la possibilité de lire le menu aux clients ayant une déficience visuelle.
	Personnel	Rappeler la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées aux gestionnaires.	1	1	2	1		En continu, lors de la recherche de candidats / Direction des ressources humaines.

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Programmes et services (suite)	Étudiants	Vérifier la possibilité éventuelle d'accueillir des personnes handicapées dans certains milieux de stage en industrie.	3	1	1	1		<p>La vérification sera réalisée en fonction des demandes d'admission / Service des stages et Registrariat.</p> <p>Les stages pratiques en entreprise font partie intégrante des programmes d'études de l'ITHQ. L'obtention du diplôme est conditionnelle à la réussite de ces stages. Ainsi, la capacité d'effectuer avec succès ces stages constituera un des critères d'analyse de la candidature d'une personne handicapée qui souhaiterait entreprendre des études à l'ITHQ.</p> <p>En consultant le site de l'École de l'Institut (http://www.ithq.qc.ca/ecole), toute personne peut se sensibiliser aux contraintes inhérentes au secteur d'activité envisagé. Celles-ci sont en effet exposées dans chaque fiche de présentation de programme. De plus, l'utilisateur peut compléter un questionnaire visant à évaluer ses connaissances de ces mêmes contraintes. Des extraits de ces outils se trouvent aux annexes II et III.</p>
		Continuer d'offrir les services d'accompagnement, d'encadrement et les logiciels permettant une meilleure intégration des personnes ayant une incapacité.	3	2	2	1		<p>En continu / Service des stages et Registrariat.</p> <p>Les nouveaux étudiants sont informés à la première semaine de cours des mesures d'encadrement et des services offerts aux étudiants ayant des incapacités ou limitations. De plus, les étudiants ont accès la section Centre d'aide à la réussite du site de l'École de l'Institut qui contient de l'information à l'égard du soutien offert aux étudiants ayant des incapacités et troubles d'apprentissage. Un extrait se trouve à l'annexe IV.</p>

Axe 1.3 : Communications

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Communications	Clients	Profiter de la révision du site Web de l'ITHQ pour en améliorer son accessibilité aux standards WEB du Consortium W3C.org (www.w3.org) et du groupe de travail de la WAI (WEB Accessibility Initiative du W3C).	1	1	2	1		Réalisée en mars 2012 / Direction des communications et des relations publiques et internationales.
		Analyser la possibilité d'installer un téléscripteur dans la chambre adaptée.	3	1	2	1		L'analyse a été réalisée / Hôtel de l'Institut. Pour le moment, aucun téléscripteur ne sera installé dans la chambre adaptée. Aucune demande n'a été reçue à cet effet jusqu'à maintenant. L'Hôtel offre une connexion à un réseau WI-FI.
		Revoir et améliorer l'accès aux informations sur les services adaptés disponibles aux clients handicapés.	1	1	1	1		Réalisée en mars 2012 / Direction communications et des relations publiques et internationales.
	Personnel	Munir certains postes de travail informatiques ordinateurs d'un système informatique pour les personnes sourdes ou aveugles.	3	1	3	1		Au besoin / Service des ressources informationnelles. Aucune demande n'a été formulée au cours de l'année de référence.
	Étudiants	Faire connaître de façon spécifique la préoccupation d'accueil et les ressources disponibles à l'égard des étudiants handicapés notamment le conseiller d'aide à la réussite et les conditions d'accommodement.	2	1	2	1	√	En continu à partir de janvier 2011 / Services des stages et Registrariat. Fait à l'intérieur des journées d'accueil.

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Communications (suite)	Étudiants (suite)	Élaborer du matériel pour sensibiliser le personnel enseignant et l'outiller pour accueillir des étudiants ayant une incapacité.	2	2	2	2		En continu / Services des stages et Registrariat Le conseiller d'aide à la réussite collabore avec les professeurs lorsque des mesures d'aide doivent être mises en place. Pendant l'année de référence, une vingtaine d'étudiants ayant des troubles d'apprentissages ont bénéficié de services adaptés.
		Envisager la possibilité d'installer un système permanent d'aide à l'audition dans l'auditorium.	1	1	2	1	√	Reportée d'ici fin août 2013. Cette mesure passe de la responsabilité du Service de la gestion immobilière à la Direction de l'École de l'Institut en collaboration avec le Service des ressources informationnelles, des technologies de l'information et des télécommunications.
	Clients	Faire connaître la nature et l'offre de services de l'Institut au milieu des personnes handicapées par leurs organismes de regroupement.	1	1	2	1		Réalisée / Direction des communications et des relations publiques et internationales et Hôtel de l'Institut. L'ITHQ fait connaître la nature de ses services sur le site Web de Kéroul. De plus, en annexe V se trouve un article tiré de la revue : Hôtels, restaurants et institutions dans lequel on cite en exemple la douche adaptée de l'Hôtel de l'ITHQ. Au cours de la prochaine année, l'ITHQ tentera de faire connaître ses services en utilisant d'autres organismes de regroupement.

Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées

Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Formation et sensibilisation	Clients et Étudiants	Continuer à intégrer systématiquement les ateliers de sensibilisation offerts par l'organisme Kéroul au cursus scolaire.	1	1	3	1		En continu / Direction de l'École.
	Personnel	Organiser une activité de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées à l'intention des membres du personnel.	1	1	3	1		<p>Réalisée / Direction des ressources humaines et Direction des communications et des relations publiques et internationales.</p> <p>Un article a été publié dans le journal interne de l'ITHQ (l'ITHQexpress), le 30 mai 2012 afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sensibiliser le personnel et les étudiants aux réalités des personnes handicapées; - promouvoir la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> et les activités organisées; - préciser les termes à éviter et à privilégier lorsqu'il y a référence à une personne handicapée; - présenter le plan d'action de l'ITHQ et le dernier bilan annuel. <p>L'article se trouve à l'annexe VI.</p> <p>L'ITHQ a installé des « boutons Web/bannières » dans chaque section de son site Web, du 25 mai au 7 juin 2012 inclusivement, pour promouvoir la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i>.</p>

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Formation et sensibilisation (suite)	Tous	Faire la promotion de la vision d'accessibilité du plan d'action auprès de tous les groupes-cibles.	1	1	1	1		En continu / Toutes les directions concernées. Diffusion du plan d'action et du bilan annuel dans le journal interne de l'ITHQ le 30 mai 2012 et disponible en tout temps sur le site Web de l'ITHQ.
	Tous	Inclure dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> de l'ITHQ, un engagement à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses documents et services destinés au public, aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées.	1	1	1	1		Réalisée en octobre 2012 / Direction générale en collaboration avec la Direction des ressources humaines. Un extrait de la <i>Déclaration de service aux citoyens</i> se trouve à l'annexe VII.
		S'assurer que l'information relative aux mesures d'adaptation mises en place pour les personnes handicapées et leurs proches ainsi que l'accès aux produits et services qui pourraient leur être destinés soient visibles sur le matériel promotionnel de l'ITHQ.	3	2	1	1		Réalisée en partie en mars 2012 lors de la révision du site Web / Direction des communications et des relations publiques et internationales. L'ajout au matériel promotionnel de l'ITHQ est reporté à la prochaine impression prévue pour l'automne 2013.

Orientations 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action

3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Processus	Tous	Implanter au sein du comité de travail un processus systématique d'identification et de priorisation des obstacles à l'intégration des personnes handicapées. (Utiliser les outils d'évaluation de la performance en accessibilité universelle).		1	2	1		Réalisée / Direction des ressources humaines.
		Vérifier les mesures d'intégration développées dans le cadre des plans d'action d'organismes semblables ou œuvrant dans le même milieu.		1	1	1		Reportée à juin 2013 lors de l'élaboration du prochain plan d'action / Direction des ressources humaines.

ANNEXE I

CRITÈRES DE PRIORISATION DES MESURES D'ACCESSIBILITÉ

Les membres du comité ont décidé de se doter d'un outil simple d'évaluation de la priorisation des mesures d'accessibilité articulé sur quatre critères inspirés de la documentation fournie par l'OPHQ. Les quatre premiers critères (fréquence, faisabilité, coût et efficacité) ont une pondération de 1 à 4, tel que ce tableau le montre.

Tableau : Pondération des critères de priorisation

	F	FT	C	E
	Fréquence du besoin	Faisabilité technique ou technologique	Coût (de la solution)	Efficacité (de la solution)
1	fréquemment	très aisément	aucun ou peu de frais	très efficace
2	régulièrement	aisément	peu coûteux	efficace
3	occasionnellement	difficile ou complexe	coûteux	relativement efficace
4	rarement ou jamais	très difficilement	très coûteux	peu efficace

Le caractère « √ » est inséré sous la colonne intitulée **S** lorsque l'aspect sécurité, qui constitue le cinquième critère, est en jeu.

ANNEXE II EXEMPLE DE FICHE DE PRÉSENTATION DE PROGRAMME TIRÉ DU SITE DE L'ÉCOLE DE L'INSTITUT

Programme Signature ITHQ – Cuisine 5311

École Futurs étudiants Programmes d'études Cuisine professionnelle

Cuisine professionnelle

Programme Signature ITHQ – Cuisine 5311 (DEP)

Période d'admission (début des cours à l'automne 2013) :

19 janvier au 1^{er} mars 2013

Date limite pour les étudiants étrangers : avant le 1^{er} mars 2013

Séance d'information

25 février 2013, 18 h - Réservez une place

Principales fonctions de travail Qualités requises.

Portrait du métier de cuisinier

♿ Au cœur même d'une brigade de cuisine, le rôle du cuisinier consiste à satisfaire les attentes culinaires des clients.

Le métier de cuisinier exige la maîtrise des techniques culinaires de même qu'un sens aigu de l'esthétique et de l'organisation. Durant les longues heures qu'il passe debout dans l'effervescence d'une cuisine, le cuisinier doit exécuter des tâches culinaires et la mise en place en prévision du « coup de feu ». Il prépare, de façon autonome mais sous la supervision du chef de cuisine, les mets servis dans un restaurant, un service alimentaire ou tout autre établissement de restauration, dans le respect des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires. L'entretien ménager de la cuisine et des réfrigérateurs représente ainsi une autre de ses tâches puisqu'il doit assurer la conservation et la préparation des aliments dans un environnement à la fois sécuritaire et salubre.

Exigeant physiquement, le métier de cuisinier implique la manipulation et la manutention d'aliments et de matériel parfois lourds en plus d'être exposé à des températures élevées ou, au contraire, très basses.

Parmi les qualités requises, la passion et la curiosité représentent les principaux atouts permettant d'apprécier pleinement les avantages de ce métier exigeant.

*Période durant laquelle le personnel de cuisine est très occupé.

Questionnaire : découvrez les réalités du marché de l'emploi!

Exemples d'emplois offerts en cuisine

Plongeur	Lave la vaisselle, les casseroles et les autres ustensiles nécessaires au bon fonctionnement d'une cuisine. Parfois, lors de périodes moins achalandées, le plongeur se voit confier la préparation d'aliments sous la supervision d'un cuisinier. L'entretien de la cuisine et des réfrigérateurs font également partie de ses tâches. Les fonctions de plongeur ne requièrent ni formation ni expérience en cuisine.
Cuisinier/Garde-manger	S'occupe de la mise en place des aliments et de la préparation des mets, de même que de l'entretien ménager de la cuisine et des réfrigérateurs. Ces fonctions sont souvent confiées à des

CONDITIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES

Vous vous réaliserez pleinement dans le métier en étant ouvert à certaines conditions de travail bien particulières :

[Horaires atypiques](#)

[Périodes de stress intenses](#)

[Capacité à accepter la critique](#)

[Travail debout pendant de longues périodes](#)

[Capacité à soulever des charges de 30 livres ou plus](#)

[Déplacements rapides et chargés dans des espaces encombrés et glissants](#)

[Manipulation d'objets tranchants ou chauds](#)

[Exposition fréquente à la chaleur et au froid](#)

[Manipulation d'aliments allergènes](#)

Autant de défis grâce auxquels votre passion pour la cuisine se confirmera!

PERSPECTIVES D'EMPLOI

[Taux de placement selon Emploi Québec](#)

Le métier de serveur ou de sommelier figure parmi les plus en demande sur le territoire du Québec. L'information sur le marché de l'emploi (IMT) qualifie les perspectives d'emplois dans ce domaine d'acceptables (prévisions pour 2012 à 2015).

[Taux de placement des diplômés de l'ITHQ \(à venir\)](#)

[Salaires et statistiques d'emploi](#)

[Information sur le marché du travail \(IMT\)](#)

POUR VOUS AIDER À FAIRE VOTRE CHOIX...

[Tout pour réussir](#)

[Service gratuit d'orientation en ligne, blogue avec une conseillère en orientation et plus encore...](#)

[Osez les études](#)

[Par l'Association québécoise de l'information scolaire et professionnelle \(AQISEP\)](#)

[Service gratuit d'aide et d'accompagnement personnalisé en information scolaire et professionnelle par téléphone;](#)

[Pour t'aider à faire un choix de carrière et choisir la formation qui s'y rattache](#)

[Pour découvrir des métiers ou des professions adaptés à ta personnalité et aux réalités du milieu scolaire et du monde du travail](#)

[Choix d'avenir : service d'aide pour les parents](#)

[Site aidant les parents à accompagner leur enfant dans son orientation scolaire et professionnelle.](#)

POUR PLUS D'INFORMATION

[Descriptions d'emploi](#)

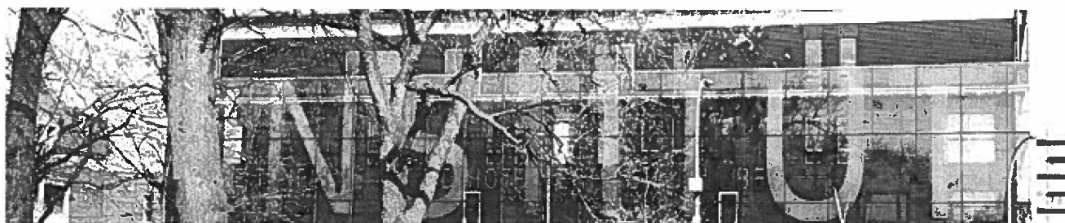
[Conseil québécois des ressources humaines en tourisme](#)

[Cuisinier](#)

[Aide-cuisinier](#)

[Emploi Québec](#)

ANNEXE III
EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE (CUISSINE PROFESSIONNELLE) :
« LES RÉALITÉS DU MILIEU DE TRAVAIL EN TOURISME,
HÔTELLERIE ET RESTAURATION »
TIRÉ DU SITE DE L'ÉCOLE DE L'INSTITUT



LES RÉALITÉS DU MILIEU DE TRAVAIL EN TOURISME,
HÔTELLERIE ET RESTAURATION

Testez vos connaissances!

Les questionnaires qui suivent vous permettront de vérifier vos connaissances quant aux milieux de travail rattachés à certains programmes de formation offerts à l'ITHQ.

Vous serez d'abord invité à sélectionner la famille de programmes qui vous intéresse davantage parmi les trois proposées (il vous sera toujours possible à la fin de recommencer avec une autre famille pour tester vos connaissances).

Après avoir choisi une famille de programmes, vous devrez déterminer si les énoncés proposés sont vrais ou faux.

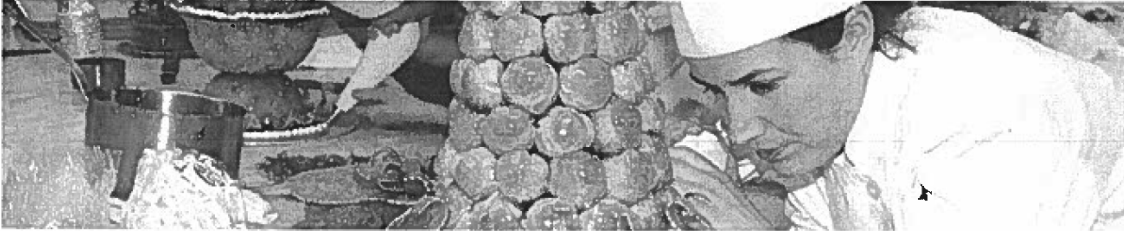
Vous obtiendrez ensuite vos résultats commentés : vous saurez alors si vos connaissances sont exactes ou non et vous trouverez une série d'éléments à ne pas oublier si vous désirez faire carrière dans l'un ou l'autre des métiers rattachés à la famille de programmes choisie.



POUR COMMENCER

Cliquez sur une des trois familles de programmes ci-dessous
(soit celle qui vous intéresse davantage et pour laquelle vous voulez vérifier vos connaissances) :

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec



Les carrières dans le feu de l'action

Lisez les affirmations qui suivent et cochez « vrai » si vous considérez que celles-ci font partie de la réalité des métiers répertoriés ci-dessus et « faux » si vous croyez qu'elles n'en font pas partie.

Affirmation

1.

Les gens qui travaillent dans ce milieu ont un horaire de travail bien déterminé. Toutefois, ils peuvent devoir faire des heures supplémentaires lors de moments de pointe ou lors de commandes urgentes.

- Vrai
 Faux

[Question suivante](#)

1/15

2.

L'environnement de travail est plutôt calme, bien climatisé et souvent dans de grands espaces, à aire ouverte.

- Vrai
 Faux

[Question suivante](#)

2/15

3.

Les horaires de travail peuvent être autant de jour, de soir, les week-ends ainsi que les jours fériés.

- Vrai
 Faux

[Question suivante](#)

3/15

4.

Dans ce domaine, le travail s'effectue en solitaire.

5.

Il est nécessaire de posséder une bonne endurance physique, car il faut être debout et actif pendant plusieurs heures.

Vrai

Faux

[Question suivante](#)

5/15

6.

Le goût et l'odorat sont souvent mis à profit quand on occupe un poste dans ce secteur.

Vrai

Faux

[Question suivante](#)

6/15

7.

Vu le nombre d'employés et la variété d'aliments présents dans les espaces de travail, ceux-ci sont souvent malpropres et désorganisés; la saleté et le désordre font partie du travail.

Vrai

Faux

[Question suivante](#)

7/15

8.

Les employés occupant des postes dans le feu de l'action portent habituellement un uniforme.

Les carrières dans le feu de l'action

Résultats

Selon vos choix de réponses, il semble que vos connaissances de la réalité des métiers rattachés à la famille des carrières dans le feu de l'action soient justes. Nous vous invitons à lire ce qui suit pour un complément d'information.

Retour à l'accueil

Le milieu du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration en est un où le travail d'équipe est omniprésent; et le respect de la hiérarchie, très important. Il faut souvent s'armer de patience pour monter les échelons menant à des postes de gestion. De plus, la **satisfaction du client** demeure toujours une priorité.

Le salaire est très variable : il dépend non seulement de l'expérience que vous possédez, mais aussi de l'employeur pour lequel vous travaillez (taille de l'entreprise, où elle est située, si elle fait partie d'une grande chaîne, etc.).

Il est également important de retenir que les métiers rattachés à la famille des carrières dans le feu de l'action demandent surtout :

- D'être disponible autant **les jours, les soirs, les week-ends** ainsi que les **jours fériés**;
- D'être prêt à faire des **heures supplémentaires** lors de périodes de pointe ou lors de commandes urgentes;
- De travailler dans un environnement **bruyant et chaud**;
- De travailler avec d'autres personnes, et ce, dans un petit **espace confiné**;
- D'être debout de longues heures (plus de 3 heures), donc d'avoir une **bonne endurance physique**;
- D'avoir un bon sens du **goût, de l'odorat et de la vision**;
- D'avoir le **sens de l'organisation** et le **souci de la propreté** de son espace de travail;
- De porter un **uniforme de travail**;
- De **respecter les consignes** énoncées par son supérieur ainsi que des normes précises dans la façon de travailler;
- De **faire face à l'imprévu** dans ses tâches, donc de gérer les changements de dernière minute;
- D'accepter de **faire ses preuves** pour accéder à des postes à responsabilités;
- De travailler dans un environnement où les **risques de blessures et brûlures** sont grands;
- D'être en mesure de lever régulièrement des **charges de 20 livres ou plus**;
- De **comprendre le français et l'anglais** et de pouvoir échanger dans l'une ou l'autre de ces langues.

Métiers En résumé

A.

Le métier de cuisinier

Il faut être conscient que la journée de travail débute habituellement en début d'après-midi et se termine vers 22-23 h, et que le nombre d'heures de travail par jour est de 8 à 10 heures.

Il faut démontrer ses compétences et gravir les échelons un à un. Les employés commencent par des fonctions de garde-manger puis de saucier, de rôti-seur et enfin, de sous-chef. Éventuellement, avec de l'expérience, des compétences et la reconnaissance du milieu, certains pourront accéder à un poste de chef.

Programmes *Signature ITHQ* :

[Cuisine professionnelle](#) (DEP)

[Cuisine professionnelle italienne](#) (DEP)

[Cucina italiana](#) (DEP)

[Formation supérieure en cuisine](#) (ASP)

B.

Le métier de pâtissier

Certains postes en pâtisserie exigent de commencer le travail dès l'aurore. La formation et le travail exigent une grande minutie et un intérêt pour comprendre l'interaction entre les ingrédients, le chaud et le froid et les réactions chimiques.

Programme *Signature ITHQ* :

[Pâtisserie professionnelle](#) (DEP)

C'est un travail exigeant sur le plan physique en raison des tâches qui peuvent être très répétitives et des lourdes charges à lever régulièrement.

Il est à noter que le respect des commandes et des besoins des clients est très important.

Contrairement à ce que peuvent montrer certaines émissions télévisées et les magazines, le travail se fait de façon très méthodique en fonction de consignes et de façons de faire précises. Il y a peu de place à l'improvisation!

C.

La profession de gestionnaire d'un établissement de restauration

En plus des compétences tant en administration qu'en gestion, la connaissance des opérations en cuisine et en salle à manger sont aussi essentielles.

Programmes de niveau collégial *Signature ITHQ* :

[Gestion appliquée en restauration](#) (DEC)

[Gestion d'un établissement de restauration Cheminement ITHQ-Collège Montmorency](#) (DEC) mettent tous les deux l'accent sur ces deux aspects : gestion et opérations.

Ces programmes sont aussi exigeants que l'emploi dans le domaine, pour ce qui est du nombre d'heures de formation par semaine.

Dans ce milieu, une disponibilité en tout temps peut être exigée, car vos employés doivent pouvoir vous joindre en cas d'urgence.

ANNEXE IV LA SECTION CENTRE D'AIDE À LA RÉUSSITE DU SITE DE L'ÉCOLE DE L'INSTITUT

La conseillère



Lysianne Bouchard
Local 1.78
514 282-5111, poste 4109
bouchard-lysianne@ithq.qc.ca

Son rôle

- Soutenir et encadrer les étudiants dans leur démarche d'apprentissage;
- Conseiller les étudiants face à leurs choix personnels et professionnels;
- Épauler les étudiants éprouvant des difficultés telles que le manque de motivation face aux études, des échecs scolaires, des problèmes à concilier études et emploi, ou encore des problèmes personnels affectant leur rendement scolaire;
- Assurer le suivi des étudiants ayant des incapacités ainsi que des troubles d'apprentissage;
- Fournir un service d'information scolaire et professionnelle adapté aux besoins de chacun;
- Fournir un service d'écoute et d'assistance en matière de harcèlement sexuel, psychologique ou autre.

Pour prendre rendez-vous

- En personne : local 1.78 ou Registrariat;
- Par Colnet ou par courriel : bouchard-lysianne@ithq.qc.ca;
- Par téléphone : 514 282-5111, poste 4109.

Horaire

Service offert du lundi au vendredi de 8 h à 15 h 30.

ANNEXE V

ARTICLE TIRÉ DE LA REVUE : HÔTELS, RESTAURANTS & INSTITUTIONS



Kéroul poursuit sa campagne de sensibilisation auprès des hôtels du Québec

1er mars 2012 - TAGS / QUÉBEC (PROVINCE) / HÔTELS / TOURISME

par GINETTE POULIN

L'organisme Kéroul, qui se consacre au développement du tourisme pour les personnes à mobilité réduite, souhaite convaincre les établissements d'hébergement de notre belle province de se munir de douches adaptées, correspondant davantage aux normes d'accessibilité internationales et aux besoins des voyageurs à capacité physique restreinte.

Selon le Code de construction du Québec, au moins 10 % des suites d'hôtels ou condos-hôtels devraient être accessibles aux personnes handicapées et offrir une salle de bain adaptée ; ce qui est malheureusement plutôt rare. Essentiellement, ce type d'installation présente une conception sans obstacle, c'est-à-dire une douche de sol, sans marches, ni rebords, qui est munie de barres d'appui, d'une douche-téléphone et d'un siège.

Pour les hôteliers qui aimeraient connaître leur niveau d'accessibilité et prendre les mesures requises pour apporter les correctifs nécessaires, Kéroul vous invite à consulter « l'aide-mémoire hébergement » de son [SITE INTERNET](#), ou par téléphone, 514 252-3104.



de l'Auberge des Seigneurs de Saint-Hyacinthe.

Sur la photo, salle de bain

En tête d'article, photo de la douche adaptée de l'Hôtel de l'Institut (ITHQ).

[ACCUEIL DU SITE](#) > [ACTUALITÉS](#) > Kéroul poursuit sa campagne de sensibilisation auprès des hôtels du (...)

ANNEXE VI ARTICLE « SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES » TIRÉ DU JOURNAL INTERNE DE L'ITHQ (L'ITHQexpress)

Semaine québécoise des personnes handicapées

Actualité Par Reine Lemerise le 30 mai 2012

Du 1^{er} au 7 juin, l'ITHQ profitera de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour sensibiliser son personnel à l'importance de mettre de côté leurs préjugés et de faire preuve d'empathie et d'ouverture d'esprit afin de faire leur part pour intégrer pleinement à tous les secteurs de la société les personnes vivant avec un handicap scolaire. Plusieurs activités sont organisées dans toutes les régions du Québec; pour connaître celles qui ont lieu dans votre région, visitez le site Web de [l'Office des personnes handicapées du Québec](#).

Martin Deschamps et Stéphane Laporte, des modèles de détermination



Le porte-parole Martin Deschamps, artiste accompli et personnalité dynamique et attachante, applique à 150 % le thème de la semaine « Vivre à part entière ». Il apporte beaucoup à la société et a dû travailler très fort pour vaincre les préjugés et tous les obstacles qui se sont dressés devant lui au cours de son cheminement de carrière. Même chose pour l'humoriste et chroniqueur de *La Presse*, Stéphane Laporte, porte-parole du prix À part entière, qui vise à reconnaître l'apport d'individus et d'organisations ayant fait progresser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille.

Des mots qui peuvent faire mal

Le langage utilisé pour parler des personnes handicapées joue un rôle important dans la perception et l'image projetée. La façon de présenter l'information peut influencer de façon positive les mentalités et dissiper graduellement les préjugés. À l'opposé, des mots péjoratifs ou négatifs peuvent fausser la compréhension d'une situation donnée et nuire aux efforts d'intégration des personnes handicapées.

À bas la pitié et la condescendance

Il est important de savoir que les mots « handicapé » et « déficient » sont des adjectifs et non des substantifs. Il ne faut pas confondre la personne avec sa déficience ou son incapacité. Les expressions empreintes de pitié ou de condescendance sont aussi à éviter. Voici quelques exemples parmi les plus fréquemment rencontrés :

Termes à éviter

Un handicapé, un invalide
Une personne confinée à un fauteuil roulant, clouée
ou rivée à un fauteuil roulant
Représenter les personnes handicapées qui font des
activités normales de la vie quotidienne comme des
« super héros »
Un infirme, un invalide, un estropié
Un sourd-muet, un aveugle
Un malentendant, un handicapé auditif

Un fou, un aliéné, un maniaque, un névrosé, un
psychotique, un schizophrène, etc.
Une victime souffrant de ou vivant avec la paralysie
cérébrale, la sclérose en plaques, de l'arthrite, etc.

Termes conseillés

Une personne handicapée
Personne se déplaçant en fauteuil roulant

Décrire la personne handicapée comme un homme
ou une femme à part entière

Une personne ayant une incapacité ou une déficience
Une personne sourde-muette, une personne aveugle
Une personne malentendante, une personne ayant
une incapacité auditive
Une personne ayant des problèmes graves de santé
mentale
Une personne ayant une paralysie cérébrale, la
sclérose en plaques, de l'arthrite, etc.

L'ITHQ et les personnes handicapées

En conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'ITHQ a produit un [plan d'action pour 2010 à 2013](#) ainsi qu'un premier bilan annuel. Nous vous invitons à les consulter.

Source : Direction des ressources humaines

ANNEXE VII EXTRAIT DE LA « DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS » TIRÉ DU SITE DE L'ITHQ

Déclaration de services aux citoyens

Notre mission

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines (LRQ, c. I-13.02). L'Institut réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive. Quant à sa mission, elle s'énonce en ces termes :

À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, l'Institut mise sur une approche pédagogique distinctive, des activités de recherche appliquée ainsi qu'une collaboration soutenue avec l'industrie dans le but de former une relève d'avant-garde et les leaders de demain.

Notre vision

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec... une institution d'envergure internationale!

Nos clientèles et nos services

La poursuite de l'excellence dans sa prestation de service guide l'ITHQ dans son approche qui se compare avantageusement aux meilleures pratiques de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration. L'Institut constitue un lieu d'apprentissage unique où se côtoient trois types de clientèle : les étudiants, les intervenants de l'industrie et le grand public. Par l'utilisation qu'il fait des services hôteliers et de restauration de l'ITHQ, le grand public est en effet complice de la formation des étudiants et participe à leur enseignement à titre de clients.

En tout temps et en toute circonstance, le personnel de l'Institut accueille ses clients et leur répond avec courtoisie, diligence et respect. Certains services étant offerts par des étudiants, et ce, durant l'année scolaire uniquement, il est toutefois fortement suggéré de consulter le site Web de l'ITHQ ou de téléphoner avant de planifier en profiter.

Les étudiants actuels et futurs (incluant les professionnels de l'industrie)

L'Institut est le seul établissement d'enseignement panquébécois offrant des programmes d'enseignement à la fois professionnel (secondaire), technique (collégial), universitaire, supérieur et de formation continue, reliés à ses champs de compétences.


- Services offerts à cette clientèle :
 - Développement de compétences professionnelles de base et spécialisées en tourisme, hôtellerie et restauration;
 - Actualisation des compétences professionnelles et intégration des tendances de l'industrie.

[...]

Si l'Institut n'est pas en mesure de répondre à une demande d'information dans les délais prévus, il en informera le demandeur et lui fera connaître la date à laquelle une réponse lui sera fournie.

L'ITHQ s'engage à traiter toute demande de renseignement de façon confidentielle et à prendre des décisions impartiales, le cas échéant.

Accessibilité

Les installations de l'ITHQ sont accessibles aux personnes ayant des incapacités physiques et tous les moyens sont pris pour leur offrir les meilleurs services adaptés. À cet égard, des mesures d'ajustement à la prestation de service sont prévues dans un plan d'action annuel qui peut être consulté par le public au www.ithq.qc.ca/planpersonneshandicapees .

Commentaires et suggestions

Tout commentaire ou suggestion en rapport avec les services offerts à l'ITHQ peut être transmis par écrit à l'adresse suivante :

Satisfaction de la clientèle
Secrétariat général
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1

Courriel : responsable-plaintes@ithq.qc.ca