

PLAN D'ACTION 2013-2016
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

BILAN ANNUEL 2013-2014

Décembre 2014

Table des matières

Mise en contexte.....	3
Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence.....	3
Mesures mises de l'avant durant l'année de référence	3
Orientation 1 : Identifier et hiérarchiser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration.....	4
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes	4
Axe 1.2 : Programmes et services	5
Axe 1.3 : Communications	6
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	8
Axe 2.1 : Mesures de formation et de sensibilisation.....	8
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.....	10
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action	10

Mise en contexte

Le présent bilan est élaboré conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Son contenu fait référence au Plan d'action 2013-2016 à l'égard des personnes handicapées, déposé en décembre 2014, et rend compte des actions réalisées par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) entre les mois de septembre 2013 et août 2014.

Outre M^{mes} Judith Janelle et Jade Pinet, de la Direction des ressources humaines, qui sont responsables de l'élaboration de son contenu, l'ITHQ tient à remercier les membres de son personnel qui ont contribué à ce bilan :

- M. Jean-Pierre Bigras, directeur de la formation professionnelle
- M^{me} Lysianne Bouchard, conseillère d'aide à la réussite
- M. Martin Brochu, webmestre
- M^{me} Sylvie Carrière, spécialiste des clientèles étudiantes et du recrutement
- M^{me} Marie-Soleil Germain Soupras, technicienne en bâtiment
- M^{me} Pauline Rodrigue, secrétaire générale associée
- M^{me} Geneviève Roy, responsable des communications et du marketing
- M^{me} Marie-Claude Simard, directrice de l'Hôtel de l'Institut
- M. Nicolas Wasmer, chargé de projet Web

Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence

Nombre de plaintes provenant de la clientèle, des membres du personnel ou des 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 aux personnes handicapées	Aucune plainte reçue
Nombre de demandes de documents adaptés aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées	Aucune demande reçue

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

Parmi les mesures prévues pour l'année de référence dans le Plan d'action 2013-2016 à l'égard des personnes handicapées, le tableau suivant présente celles qui ont été réalisées ou qui se sont poursuivies de façon continue :

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

Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Bâtiments et composantes	Personnel	L'aménagement des bureaux n'est pas adapté pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en continu, sur demande (aucune demande n'a été adressée à la Direction de l'immeuble et de la sécurité en 2013-2014).
	Clients	Les portes du Restaurant de l'Institut ne sont pas automatisées.	Installer un système automatisé d'ouverture de portes.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Échéance : Juin 2014 Un système automatisé d'ouverture de la porte extérieure du Restaurant de l'Institut a été installé. En 2014-2015, un système automatisé d'ouverture des portes intérieures devra être installé.

Axe 1.2 : Programmes et services

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Programmes et services	Personnel	Les gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés à la politique d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Rappeler aux gestionnaires la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu lors de la recherche de candidats
	Étudiants	Les ressources pour accompagner et encadrer les étudiants ayant une incapacité sont limitées ou méconnues.	Continuer d'offrir les services d'accompagnement et d'encadrement ainsi que les logiciels permettant une meilleure intégration des personnes ayant une incapacité.	Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu
			Élaborer du matériel de sensibilisation à l'intention des professeurs et les outiller pour leur permettre d'accueillir des étudiants ayant une incapacité.	Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu De plus, la D ^e Christiane Laberge a donné, en janvier 2014, une conférence devant les professeurs de l'ITHQ ayant pour objet les solutions facilitant l'apprentissage des étudiants souffrant d'un trouble déficitaire de l'attention.

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
	Clients	Les services ne sont pas tous adaptés à la clientèle ayant une incapacité.	Analyser la possibilité d'offrir aux clients de l'Hôtel de l'Institut ayant une incapacité visuelle une facture comportant de plus gros caractères.	Direction de l'Hôtel de l'Institut	Échéance : Août 2014 Après vérification auprès du fournisseur de logiciel de gestion d'hôtels Hotello, il a été décidé d'abandonner cette mesure qui ne peut être offerte à la pièce (les caractères seront plus gros sur toutes les factures si l'Hôtel en fait la demande).

Axe 1.3 : Communications

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier/Remarque
Communications	Clients	Le site Web de l'ITHQ n'est pas conforme aux normes d'accessibilité Web.	S'assurer que les documents intégrés au site respectent les standards d'accessibilité Web du Consortium W3C.org et du groupe de travail de la WAI (WEB Accessibility Initiative de W3C).	Direction des communications	Échéance : Septembre 2013 Tous les documents intégrés au site Web sont en PDF accessibles (ou en version HTML lorsque ce n'est pas possible).
		L'offre de services adaptés aux clients ayant une incapacité n'est pas suffisamment diffusée.	Revoir et améliorer l'accès à l'information concernant les services adaptés offerts aux personnes handicapées.	Direction des communications	Échéance : Septembre 2013 Le site Web de l'Hôtel de l'Institut inclut dorénavant de l'information sur la chambre adaptée pour les personnes handicapées.

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier/Remarque
			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 aux services qui leur sont destinés soit visible sur le matériel promotionnel de l'ITHQ.	Direction des communications	Échéance : Octobre 2013 Le matériel promotionnel de l'ITHQ inclut dorénavant de l'information sur la chambre adaptée pour les personnes handicapées.
	Étudiants	Les ressources mises à la disposition des étudiants handicapés sont méconnues.	Mieux faire connaître la préoccupation de l'ITHQ à l'égard de l'accueil des étudiants handicapés et les ressources mises à leur disposition, notamment le conseiller d'aide à la réussite et les conditions d'accommodement.	Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu, plus particulièrement lors des journées d'accueil des étudiants

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

Axe 2.1 : Mesures de formation et de sensibilisation

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Formation et sensibilisation	Clients et étudiants	Les étudiants ne sont pas suffisamment formés pour répondre aux besoins des personnes handicapées.	Poursuivre l'intégration systématique des ateliers de sensibilisation au cursus scolaire, offerts par l'organisme Kéroul.	Direction de l'École de l'Institut	Mesure réalisée en continu
	Personnel	Le personnel n'est pas suffisamment sensibilisé à la réalité et aux besoins des personnes handicapées.	Organiser une activité de sensibilisation l'intention du personnel.	Direction des ressources humaines	Échéance : Juin 2014 Dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (du 1 ^{er} au 7 juin), deux hyperliens ont été ajoutés dans le fond d'écran du personnel (intranet) : un vers le site Web de cette dernière et l'autre vers le <i>Bilan annuel 2012-2013 de l'ITHQ</i> . De plus, cinq affiches officielles de la Semaine québécoise des personnes handicapées ont été installées à différents endroits de l'ITHQ afin qu'elles soient visibles par le plus grand nombre de personnes.

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
		Les pratiques en matière d'accueil ne sont pas toutes uniformes, si on tient compte des diverses clientèles.	Former et sensibiliser le personnel en lien avec le <i>Protocole déterminant l'ensemble des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'ITHQ.</i>	Directions concernées	Échéance : Décembre 2013 et janvier 2014 Deux groupes d'employés appartenant à différentes catégories d'emploi ont reçu une formation sur le <i>Protocole déterminant l'ensemble des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'ITHQ</i> , incluant celles ayant des contraintes ou des besoins particuliers.
			Faire participer une personne ayant collaboré à l'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux réunions du Comité permanent sur l'accueil.	Direction de l'Hôtel de l'Institut, Direction des communications et Direction des affaires étudiantes	Échéance : Juin 2014 Une personne ayant collaboré au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées participe dorénavant aux réunions du Comité permanent sur l'accueil afin que les décisions de ce dernier prennent en compte les besoins des personnes handicapées.

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

Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier/Remarque
Processus	Tous	Les personnes responsables de mettre en œuvre le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées rencontrent parfois des difficultés à le dynamiser au moyen de nouvelles mesures.	S'inspirer des mesures d'intégration développées dans le cadre des plans d'action d'organismes similaires à l'ITHQ ou œuvrant dans le même domaine.	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu
		Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est méconnu.	Promouvoir le Plan d'action auprès de tous les groupes cibles.	Toutes les directions concernées	Mesure réalisée en continu Chaque année, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, un hyperlien vers le plan d'action et le bilan annuel de l'ITHQ est créé dans le fond d'écran du personnel (intranet).