

**PLAN D'ACTION 2016-2019 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**  
**BILAN ANNUEL 2016-2017**

Novembre 2017

## Table des matières

Mise en contexte

Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence

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

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.....	8
Axe 1.3 : Communications.....	14
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées.....	16
Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation.....	16
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.....	18
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action.....	18

## **Mise en contexte**

Le présent bilan est élaboré conformément à l'article 61.1. de la Loi assurant l'exercice des droits de personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Son contenu réfère au Plan d'action 2016-2019 à l'égard des personnes handicapées, déposé en novembre, et rend compte des actions réalisées par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) entre les mois de septembre 2016 et août 2017.

L'ITHQ tient à remercier tous les membres de son personnel qui ont contribué à la mise en œuvre du plan d'action et à l'élaboration de ce bilan.

## **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 : 1

Nombre de plaintes en lien avec l'accès à l'information et à la documentation concernant les services offerts aux personnes handicapées : aucune

Nombre de demandes de documents adaptés aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées : aucune

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

Parmi les mesures prévues pour l'année de référence dans le Plan d'action 2016-2019 à l'égard des personnes handicapées, le tableau suivant présente celles qui ont été réalisées ou qui ont été mises en œuvre en continu.

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

### Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Personnel	L'aménagement des bureaux n'est pas adapté pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter les bureaux pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité physique.	Nombre de postes de travail adaptés	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en continu, sur demande
			Évaluer les postes de travail individuels en fonction des besoins particuliers et recommander les mesures d'adaptation appropriées.	Nombre de postes de travail pour lesquels une demande d'évaluation a été faite et des recommandations ont été formulées	Direction des ressources humaines (ressource interne formée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail)	Mesure réalisée en continu, sur demande
Étudiants (incluant la clientèle de la	Les installations prévues pour les étudiants qui profitent de mesures	Augmenter la capacité d'accueil du local 1.58	Aménager d'autres postes de travail pour les étudiants qui profitent de mesures d'accommodement dans le local	Nombre de nouveaux postes aménagés	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en septembre 2016 :

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
formation continue)	d'accommodement sont limitées, compte tenu du pourcentage sans cesse croissant de cette clientèle.		1.58 : logiciels spécialisés et mobilier de bureau.		et Direction de l'École	12 nouveaux postes aménagés, achat de 7 licences de logiciels spécialisés Antidote et WORD Q, et achat de 11 nouvelles chaises adaptées aux besoins de bouger de cette clientèle.
Clients	L'aménagement et les installations destinées aux clients ne respectent pas à 100 % les normes d'accessibilité universelle.	Identifier les priorités en matière d'améliorations à apporter aux installations et aux services offerts à l'hôtel et à la salle à manger La Relève gourmande, dans	Organiser une visite exploratoire de l'hôtel et de la salle à manger La Relève gourmande, avec Kéroul.	Recommandations formulées à la suite de la visite de Kéroul	Coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, Direction de	Visite de Kéroul effectuée à l'automne 2017 à l'hôtel (en attente de son rapport)

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
		le cadre d'un nouveau plan de mise à niveau.			l'immeuble et de la sécurité, Direction de l'École et Hôtel de l'ITHQ	
		Mieux planifier les aménagements physiques de l'immeuble et ainsi limiter les coûts entraînés par des mises à niveau rétroactives.	Lors de la conception des installations, prendre en considération la présence de personnes handicapées (ex. : toilettes du 10e étage).	Besoins des personnes handicapées prévus dans les plans et devis	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en continu
			Évaluer la possibilité d'aménager un accès à la terrasse du Restaurant de l'ITHQ pour les personnes en fauteuil roulant.	Recommandation et mise en œuvre de la mesure, selon la faisabilité du projet d'aménagement.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	2017
	L'espace de stationnement réservé aux personnes handicapées n'est pas conforme aux	Rendre l'espace de stationnement existant conforme aux normes.	Élargir l'espace réservé actuel à 3,9 m de largeur.	Mise aux normes de l'espace de stationnement	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Réalisé à l'automne 2016

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	normes (mesure 3,4 m de largeur plutôt que 3,9 m).					
	Le plan d'évacuation et de mesures d'urgence pour les personnes handicapées est méconnu du personnel et des clients de l'Hôtel de l'ITHQ.	Informers le personnel et les clients sur le plan d'évacuation et de mesures d'urgence, qui prévoit également les mesures prévues pour l'évacuation des personnes handicapées.	Produire des dépliants pour le personnel et les clients de l'Hôtel de l'ITHQ, les informant des procédures d'urgence (notamment pour les personnes handicapées), et les distribuer à tous les chefs d'étage ainsi que dans toutes les chambres.	Dépliants sur les procédures d'urgence	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Les dépliants destinés aux clients ont été distribués dans les chambres de l'hôtel à l'hiver 2017; ceux pour les employés seront remis à l'automne 2017.

## Axe 1.2 : Programmes et services


Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Personnel	Les gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés à la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Sensibiliser les gestionnaires de service à la politique gouvernementale d'embauche des personnes handicapées.	Informar les gestionnaires ou leur rappeler l'existence de la Réforme des modes de dotation et de la Politique gouvernementale en matière de discrimination positive à l'égard des personnes handicapées.	Communications adressées aux gestionnaires de service	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu, lors de la recherche de candidats
			S'assurer que le personnel de dotation considère la présence de personnes handicapées lors du processus de sélection de candidats potentiels.	Présence de personnes handicapées parmi les candidats potentiels	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu, lors de la recherche de candidats
Étudiants	Les ressources mises à la disposition des étudiants aux prises avec des troubles anxieux sont méconnues.	Mieux faire connaître les ressources et les mesures d'accompagnement offertes aux étudiants ayant des incapacités.	Lors de la rencontre des Affaires étudiantes avec les nouveaux étudiants des différents ordres d'enseignement, les informer sur les services adaptés qui leur sont offerts.	Information transmise à chaque début de session aux nouvelles cohortes d'étudiants	Conseiller d'aide à la réussite	Mesure réalisée à chaque début de session



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	Les ressources sont insuffisantes pour les étudiants aux prises avec des troubles anxieux (en hausse constante).	Mieux accompagner les étudiants de plus en plus nombreux avec des troubles anxieux.	Embaucher une ressource professionnelle additionnelle en travail social qui interviendra auprès des étudiants aux prises avec des troubles anxieux.	Personnel embauché	Direction de l'École	Mesure réalisée : embauche d'un travailleur social à l'automne 2016 (projet pilote pour l'année scolaire en cours) et poste créé à l'automne 2017
	Les délais et les difficultés d'identification des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage.	Intervenir le plus tôt possible dans le cheminement des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage, en leur proposant des mesures d'accommodement.	Être proactif dans l'identification des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage, en les repérant dès leur admission (diagnostic d'un professionnel reconnu à l'appui) et leur proposer des mesures d'accommodement.	Nombre d'étudiants identifiés et bénéficiant de mesures d'accommodement	Centre d'aide à la réussite	Mesure réalisée lors de l'admission des étudiants et en début d'année scolaire

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						(mesures d'accommodement)
	Difficulté de suivi auprès des professeurs, en termes de mise à jour des dossiers des étudiants ayant une incapacité et à l'élaboration de plans d'intervention.	Améliorer la transmission de données à jour concernant les étudiants ayant une incapacité.	Acquisition et mise en place du module Services adaptés permettant de gérer, de mettre à jour et de partager les plans d'intervention avec les professeurs (en remplacement de l'élaboration manuelle de plans d'intervention et leur transmission par courriel).	Acquisition et mise en place du module Services adaptés	Centre d'aide à la réussite	Mesure réalisée : mise en œuvre du module Services adaptées à l'automne 2016
		Mieux outiller les professeurs afin de leur permettre de d'intervenir plus efficacement auprès des étudiants ayant une incapacité.	Dans le module Services adaptés, développer des fiches proposant des stratégies pédagogiques à utiliser selon l'incapacité de l'étudiant.	Fiches proposant des stratégies pédagogiques adaptées à l'étudiant	Centre d'aide à la réussite	Mesure réalisée : mise en œuvre du module Services adaptées à l'automne 2016



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	Abolition du Programme d'allocation pour les besoins particuliers (PABP), fourni par l'Aide financière aux études.	Continuer de permettre aux étudiants de profiter des services d'un preneur de notes et de bénéficier de matériel adapté prêté par l'École (ordinateur, logiciels, etc.).	Mettre en place une structure financière à la suite du transfert du PABP par le Gouvernement du Québec, afin d'assurer aux étudiants l'accès à ces services.	Obtention du financement	Centre d'aide à la réussite	Obtention du financement à l'automne 2017 et mise en place du service
	La clientèle étudiante (formation continue) comprend des personnes aux prises avec des déficiences visuelles ou un problème d'analphabétisme.	Fournir à cette clientèle des conditions d'apprentissage en ligne répondant à leurs besoins.	Implanter les normes édictées par le Conseil du trésor en matière d'accessibilité : <a href="http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/">www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/</a>	Date de l'implantation des normes	Centre d'expertise	Mesure implantée dès la mise en ligne des formations
			Présenter les examens sur écran géant.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Mesure implantée dès le lancement

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						de la formation
			Faire lire par l'évaluateur les questions et lui demander de noter les réponses des étudiants.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Mesure implantée dès le lancement de la formation
			Doter le logiciel de gestion de la bibliothèque d'une option d'accessibilité.	Mise en place d'un logiciel de gestion adapté	Bibliothèque	Mesure réalisée en 2016 avec l'installation du logiciel de gestion de bibliothèque InMédia ( <a href="https://bibliothèque.ithq.qc.ca/">https://bibliothèque.ithq.qc.ca/</a> ) 

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Clients	Les services ne sont pas tous adaptés à la clientèle ayant une incapacité.	Améliorer la qualité des services offerts à la clientèle ayant une incapacité.	Sensibiliser les professeurs à la possibilité de fournir aux personnes à mobilité réduite se rendant au resto-école La Relève gourmande, un service d'accompagnement par des étudiants dès leur arrivée au rez-de-chaussée de l'école.	Démarches entreprises par la Direction de l'École	Direction de l'École	En continu, durant l'année scolaire (mesure réalisée en fonction des directives données par le professeur responsable et de la disponibilité des étudiants)
			S'assurer que les clients à mobilité réduite puissent signifier leur besoin d'assistance lors de leur visite à la Relève gourmande ou au Restaurant de l'ITHQ.	Espace dédié à cette information dans le module de réservation des deux restaurants	Direction des communications	Mesure disponible en continu dans le site Web de l'ITHQ

### Axe 1.3 : Communications

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Clients	L'offre de services adaptés aux clients de l'Hôtel de l'ITHQ ayant une incapacité n'est pas suffisamment diffusée.	Revoir et améliorer l'accès à l'information concernant les services adaptés offerts aux personnes handicapées.	Poursuivre les pratiques de promotion de l'Hôtel de l'ITHQ auprès de groupes cibles, incluant les regroupements de personnes handicapées.	Activités de promotion réalisées	Direction des communications et Hôtel de l'ITHQ	Mesure réalisée en continu
			Annoncer clairement l'offre d'une chambre pour personnes à mobilité réduite dans le site de l'Hôtel.	Information relative à la chambre adaptée pour les personnes handicapées est visible dans le site Web	Direction des communications et Hôtel de l'ITHQ	Mesure réalisée en continu

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			<p>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.</p>	<p>Nombre de documents promotionnels contenant une telle indication (pictogrammes  , par exemple dans les micros sites de l'ITHQ ainsi que ses publications s'adressant au grand public).</p>	Direction des communications	Mesure réalisée en continu

**Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées**  
**Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation**

<b>Groupe cible</b>	<b>Obstacle</b>	<b>Objectif</b>	<b>Mesure</b>	<b>Indicateur de résultat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier/ Remarques</b>
Clients et étudiants	Les futurs professionnels de l'industrie et les étudiants en application pédagogique à l'ITHQ ne sont pas toujours habilités à répondre aux besoins des personnes handicapées.	S'assurer que les étudiants de l'ITHQ appelés à interagir avec des personnes handicapées sont habilités à répondre aux besoins de ces dernières.	Étudier la possibilité d'intégrer les ateliers de sensibilisation offerts par l'organisme Kéroul aux programmes Gestion en hôtellerie internationale et Gestion de la restauration gastronomique, à l'exemple de ce qui se fait dans les programmes Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et Gestion touristique.	Module de formation de Kéroul présenté dans les programmes de formation visés.	Direction de l'École	Mesure proposée aux comités de programme à l'automne 2017
Personnel	L'approvisionnement accessible est méconnu du personnel.	Mieux faire connaître les mesures d'approvisionnement accessible.	Sensibiliser les personnes responsables des achats à l'approvisionnement accessible.	Mesures de sensibilisation mises de l'avant	Responsables de l'approvisionnement	Mesure réalisée en continu
			Inclure la notion d'accessibilité des personnes handicapées	Mise à jour des procédures d'acquisition	Responsables de l'approvisionnement	Mesure réalisée en continu



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			dans les procédures d'acquisition.			
	Les documents préparés par les diverses unités administratives en vue de leur diffusion dans le site Web ne sont pas tous en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Diffuser les documents en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Adapter les documents en documents accessibles préalablement à leur diffusion dans le site Web.	Documents en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle	Direction des communications et toutes les directions	Mesure réalisée en continu

**Orientation 3 : Planter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action**  
**Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action**

<b>Groupe cible</b>	<b>Obstacle</b>	<b>Objectif</b>	<b>Mesure</b>	<b>Indicateur de résultat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier/ Remarques</b>
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.	Renouveler les initiatives proposées dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	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.	Plans d'actions consultés et nouvelles mesures proposées	Direction des communications	Mesure réalisée à chaque renouvellement du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
	Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est méconnu.	Mieux faire connaître le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel de l'ITHQ et du public en général.	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel et l'intégrer dans le site Web de l'ITHQ.	Initiatives de diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Direction des communications	Mesure réalisée en continu : diffusion du plan d'action annuel dans le site Web de l'ITHQ