

PLAN D'ACTION 2016-2019  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Novembre 2017

## Table des matières

Mise en contexte .....	3
Présentation sommaire du concept d'accessibilité universelle .....	4
Définitions.....	5
Engagement à réduire les obstacles à l'intégration.....	6
Présentation de l'ITTHQ .....	7
Mesures prévues pour les prochaines années .....	9
Orientation 1 : Identifier et hiérarchiser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration .....	9
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes .....	9
Axe 1.2 : Programmes et services.....	16
Axe 1.3 : Communications .....	22
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées .....	24
Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation .....	28
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.....	28
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action.....	32
Adoption et diffusion du plan d'action .....	30

## Mise en contexte<sup>1</sup>

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a été élaboré conformément aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Pour l'ITHQ, cet exercice s'inscrit en continuité avec ses derniers plans d'action puisque certaines mesures sont mises en œuvre depuis 2006. La préoccupation de l'ITHQ relativement aux droits et à l'intégration des personnes handicapées est en effet constante, comme en témoigne ses plans d'action successifs.

Outre l'obligation, pour les organismes visés par la Loi, de nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées, ils sont également tenus : « (d')adopter et (de) rendre public annuellement 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. »<sup>2</sup>

Après avoir été sous la responsabilité de la Direction des ressources humaines depuis 2008, l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi du plan d'action ont été confiés à la Direction des communications en août 2016. Pour mener à bien cette tâche, la responsable du dossier, M<sup>me</sup> Lyne Hébert, a fait appel aux représentants d'unités les plus exposées aux enjeux de l'accessibilité par les personnes handicapées afin de contribuer à l'identification d'obstacles et à la mise en place de mesures correctives appropriées. Les personnes qui ont participé à l'élaboration du plan d'action 2016-2019, sous la coordination de Lyne Hébert, de la Direction des communications, sont les suivantes :

- Francis Archambault (Coordination - Formation professionnelle - Pâtisserie, service et sommellerie)
- Welly Augustin (Direction de l'informatique et technologies de l'information)
- Lysianne Bouchard (Centre d'aide à la réussite)
- Sylvie Carrière (Recrutement étudiant)
- Marcel Chapleau (Direction de l'immeuble et de la sécurité)
- Johanne Gagnon (Direction de la formation professionnelle)
- Julie Lasanté (Hôtel - Hébergement)
- Sylvie Lamarche (Coordination - Formation technique)
- Bernard Légaré (Vie étudiante)
- Carol Proulx (Direction des approvisionnements, de la logistique et des services auxiliaires)

<sup>1</sup> Texte adapté du *Plan d'action 2013-2016 à l'égard des personnes handicapées*

<sup>2</sup> QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, RLRQ, chapitre E-20.1, a. 61.1 et 61.4.

- Carole Richer (Hôtel - Réunions et événements)
- Geneviève Roy (Marketing et Web)
- Guylaine Simard (Bibliothèque)
- Marie-Soleil Soupras (Immeuble et sécurité)
- Françoise Thériège (Direction des communications)
- Andrée Thériault (Ressources humaines)
- François Therrien (Direction du Centre d'expertise en tourisme, hôtellerie et restauration)
- Jennifer Tousignant (Hôtel - Hébergement)

De façon générale, le présent plan d'action vise la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> septembre 2016 au 31 août 2019. Une évaluation et une mise à jour des mesures qu'il contient seront cependant réalisées annuellement afin de respecter le caractère annuel de la démarche, comme l'exige la Loi.

### Présentation sommaire du concept d'accessibilité universelle<sup>3</sup>

Le concept d'accessibilité universelle (*universal design*) émane d'une décision de la Cour suprême des États-Unis en 1954, stipulant entre autres que « *separate is not equal* » et que, par conséquent, tous les individus devaient avoir accès aux mêmes possibilités. Ce concept est au cœur même de la réflexion qui a mené aux mesures proposées dans ce plan d'action. Allant au-delà de la simple implantation de mesures d'adaptation, l'accessibilité universelle privilégie le développement et l'aménagement d'un environnement dépourvu d'obstacles pour tous, y compris les personnes vivant avec une incapacité.

Le concept d'accessibilité universelle se décline en quatre axes :

#### 1. Accessibilité architecturale et urbanistique

Aménagement architectural, environnemental et urbanistique qui favorise une utilisation similaire pour tous.

- Exemples : Entrées de plain-pied et systèmes automatisés d'ouverture de portes

#### 2. Accessibilité des programmes, des services et des emplois

Programmes et services conçus, implantés et diffusés en tenant compte des besoins de toutes les clientèles.

---

<sup>3</sup> Texte reproduit du *Plan d'action 2013-2016 à l'égard des personnes handicapées*

- Exemples : Équité en emploi, accueil favorisant l'autonomie des clients et mesures d'accompagnement en éducation.

### 3. Accessibilité des communications

Plans, moyens et outils de communication conçus pour l'ensemble de la population.

- Exemples : Indication des services adaptés qui sont offerts et panneaux de signalisation faciles à comprendre.

### 4. Sensibilisation et formation

Développement, par les individus et les organisations, d'attitudes, de compétences et de comportements à l'égard des personnes handicapées.

Exemples : Ateliers de formation, mises en situation et expérimentation.

En résumé, travailler en tenant compte du principe d'accessibilité universelle, c'est faciliter la participation et l'intégration du plus grand nombre de personnes, entraînant ainsi des retombées positives pour l'ensemble de la population, y compris les travailleurs, les clients, les familles, les personnes âgées et les personnes handicapées.

## **Définitions**

Personne handicapée : « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. »<sup>4</sup>

Aux fins des mesures prévues dans le présent plan d'action, les limitations fonctionnelles et les déficiences qui sont toutes deux temporaires et entraînées par un accident (ex. : fracture d'un bras ou d'une jambe) ou une maladie ne peuvent être considérées.

« L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou, encore, à un trouble envahissant du développement ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que la définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques. »<sup>5</sup>

Troubles d'apprentissage : « (...) dysfonctionnements pouvant affecter l'acquisition, l'organisation, la rétention, la compréhension ou le traitement de l'information verbale ou non verbale. Ces dysfonctionnements affectent l'apprentissage chez des personnes qui, par ailleurs, font preuve des habiletés intellectuelles essentielles à la pensée ou au raisonnement. Ainsi,

---

<sup>4</sup> Source : RLRQ, c. E-20.1

<sup>5</sup> Source : Office des personnes handicapées du Québec. *Guide pour la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 2011, p. 29

les troubles d'apprentissages sont distincts de la déficience intellectuelle. Les troubles d'apprentissage découlent d'atteintes d'un ou de plusieurs processus touchant la perception, la pensée, la mémorisation ou l'apprentissage. Ces processus incluent entre autres le traitement phonologique, visuo-spatial, le langage, la vitesse de traitement de l'information, la mémoire, l'attention, et les fonctions d'exécution telles que la planification et la prise de décision. Les troubles d'apprentissage varient en degré de sévérité et peuvent affecter l'acquisition et l'utilisation : du langage oral (aspects réceptif et expressif) ; du langage écrit ; de la lecture : l'identification des mots (décodage et reconnaissance instantanée) et la compréhension ; de l'écriture : l'orthographe et la production écrite ; des mathématiques : le calcul, le raisonnement logique et la résolution de problèmes. »<sup>6</sup>

Plan d'intervention en services éducatifs : « le plan d'intervention sert à colliger l'ensemble des besoins des étudiantes, étudiants en situation de handicap qui en font la demande, et ce, de manière à assurer des conditions d'apprentissage optimales. Le plan d'intervention doit, selon les besoins de l'étudiant en situation de handicap, établir : la faisabilité du projet d'études en regard des exigences du programme et des limitations fonctionnelles de l'étudiant ; les adaptations de l'enseignement aux besoins particuliers de l'étudiant, et ce, pour chacun des cours choisis ; les conditions particulières de réalisation des activités, d'évaluation de stage ou autres ; dans la mesure du possible et des ressources disponibles, les besoins complémentaires nécessaires à l'atteinte des objectifs éducatifs. »<sup>7</sup>

## Engagement à réduire les obstacles à l'intégration

La nature même des formations qu'il donne amène l'ITHQ à être très sensible à la qualité de l'accueil et du service que son personnel et ses étudiants se doivent d'offrir aux personnes handicapées, particulièrement lorsqu'elles sont clientes de ses restaurants ou de son hôtel. Outre les mesures prévues dans ses récents plans d'action, sa direction et ses employés ont de plus toujours abordé avec un esprit ouvert les différentes embûches à l'intégration (incapacités, allergies, blessures) de ses étudiants ou de son personnel.

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'ITHQ s'articule autour de trois grandes orientations :

1. Identifier et hiérarchiser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration;
2. Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées;
3. Planter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.

<sup>6</sup> Source : UQAM. *Politique d'accueil et de soutien des étudiantes, étudiants en situation de handicap* (en vigueur le 6 novembre 2013).

<sup>7</sup> *Ibid.*

## Présentation de l'ITHQ<sup>8</sup>

### La 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. »<sup>9</sup>

À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en g, 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.

Pour réaliser sa mission, l'ITHQ peut également compter sur la qualité de son personnel et des valeurs organisationnelles fortes.

### Les services et les clientèles de l'ITHQ

Les activités de l'ITHQ sont variées, tout comme ses clientèles. Ses activités d'enseignement sont offertes aux ordres secondaire, collégial et universitaire et incluent de la formation continue. Soucieux de répondre aux besoins de l'industrie, l'ITHQ offre en effet aux professionnels des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration des programmes de formation continue ou de perfectionnement. Les entreprises, quant à elles, ont accès à des services de consultation, d'aide technique, de recherche et de développement. Au cours de l'année 2015-2016, un total de 1524 étudiants<sup>10</sup> étaient inscrits à l'un ou l'autre de ses programmes d'enseignement, incluant la formation continue. Soulignons qu'au fil des ans, on a constaté que la proportion d'étudiants présentant des besoins particuliers et, par conséquent, nécessitant des mesures d'accommodement, est en hausse constante (17 étudiants à l'hiver 2013, comparativement à 67 en 2016, soit une augmentation de 75 % en 3 ans). Ce segment de clientèle émergente justifie à lui seul l'emploi de personnel spécialisé supplémentaire (embauche d'un autre professionnel).

Par ailleurs, la formation donnée à l'ITHQ met l'accent sur le développement de compétences pratiques. Pour ce faire, ses programmes d'études prévoient la réalisation obligatoire de stages pratiques en dehors de l'ITHQ. De plus, ses 3 restaurants d'application (Restaurant de l'ITHQ, resto-école La Relève gourmande et cafétéria), son café-étudiant, son hôtel de 42 chambres, son service de conciergerie, son service de réunions et événements, son lobby-bar et son bureau-voyage constituent autant de milieux pratiques au sein desquels les étudiants vivent des situations de travail réelles avec de « véritables » clients, incluant bien sûr des personnes handicapées. À ce sujet, mentionnons d'ailleurs que l'Institut a, depuis longtemps déjà, intégré à son cursus scolaire, des ateliers de sensibilisation et de formation offerts par l'organisme Kéroul.

<sup>8</sup> Mis à jour en février 2017

<sup>9</sup> Source : RLRQ, c. I-13.02

<sup>10</sup> Source : Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, p. 21-22.

### **Accessibilité aux programmes d'études**

Les « risques du métier » dans les secteurs de la restauration, de l'hôtellerie ou du tourisme sont réels et documentés. Ils peuvent être physiques (chaleur, froid, vapeur, outillage tranchant, etc.), biologiques (outillage contaminé par un micro-organisme pathogène, allergie à des produits alimentaires, etc.) ou encore biomécaniques (posture debout prolongée, manutention d'objets lourds et chauds, etc.).

Au cours de leur formation, les étudiants de l'ITHQ évoluent dans des situations réelles de travail. Soucieux de veiller à leur sécurité, l'Institut se doit d'intégrer à son enseignement les règles de base en matière de santé et de sécurité, incluant les méthodes et les postures sécuritaires propres aux activités de la restauration et de l'hôtellerie. Ce faisant, il s'assure également que ses étudiants seront des employés vigilants une fois sur le marché du travail. Il lui importe de plus que ses diplômés disposent, au moment d'entreprendre leur carrière, d'un capital d'employabilité élevé qui tiennent compte des exigences soutenues de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

Pour toutes ces raisons, l'ITHQ a développé, il y a quelques années, un outil de sensibilisation aux exigences associées à ses programmes d'études. Sous la forme d'un questionnaire que l'on retrouve dans son site Web ([www.ithq.qc.ca/ecole/defi/](http://www.ithq.qc.ca/ecole/defi/)), cet outil permet d'évaluer, en tenant compte des contraintes reliées à ses programmes et du profil personnel de chaque candidat, les difficultés susceptibles de se poser en termes de formation et d'insertion en emploi. En cette matière, l'approche fondamentale de l'Institut repose sur le principe que l'intégration de l'étudiant handicapé doit s'accomplir sans qu'il n'ait à recevoir de privilèges, mais également sans qu'il n'ait à subir de discrimination en raison de son incapacité.

Notons par ailleurs que les étudiants de l'ITHQ peuvent recourir aux services d'un conseiller d'aide à la réussite, dont l'un des mandats consiste à épauler ceux qui pourraient éprouver des difficultés d'intégration en raison d'un handicap ou pour d'autres motifs.

### **Le personnel de l'ITHQ**

Au 31 mars 2016, l'effectif total de l'ITHQ<sup>11</sup> comptait 288 personnes, soit 129 employés réguliers et 159 occasionnels, parmi lesquelles aucune n'avait des limitations physiques. Ce personnel était réparti dans diverses catégories d'emploi : professeurs, personnel technique, personnel de bureau, professionnels, ouvriers et personnel d'encadrement.

### **Les outils de promotion**

Chaque année, l'ITHQ publie ou diffuse sur le Web divers documents décrivant ses programmes d'enseignement et ses activités. Il met également à jour quotidiennement le contenu de son site Web ([www.ithq.qc.ca](http://www.ithq.qc.ca)), dont une partie est traduite en anglais.

---

<sup>11</sup> Ibid., p. 64 et 66.



## Mesures prévues pour les prochaines années

Chacune des mesures contenues dans la présente section vise à réduire, à éliminer ou encore à prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à l'ITHQ.

### 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
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 physique.	Nombre de postes de travail adaptés	Direction de l'immeuble et de la sécurité	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)	Sur demande

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
			Élaborer ou amender la procédure d'accueil existante afin d'inclure les besoins des personnes handicapées (matériel informatique, logiciel et mobilier de bureau).	Élaboration ou amendement de la procédure d'accueil	Direction des ressources humaines, Immeuble et sécurité et Informatique et technologies de l'information	Au cours de l'exercice 2017-2018
			Élaborer une procédure en vue de l'adaptation des postes de travail des employés qui requièrent des aménagements particuliers* (matériel informatique, logiciel et mobilier de bureau) après avoir développé un handicap physique, et prévoir les ressources financières requises.  *Sur présentation d'une attestation médicale	Élaboration de la procédure d'adaptation des postes de travail	Direction des ressources humaines, Immeuble et sécurité et Informatique et technologies de l'information	Au cours de l'exercice 2018-2019
Étudiants (incluant la clientèle de la	Les ateliers pratiques et la majorité des salles de classes théoriques ne sont	Permettre l'accueil d'étudiants à mobilité restreinte.	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'adaptation approprié aux besoins des personnes à mobilité restreinte, et prévoir les	Plan d'adaptation	Direction de l'immeuble et de la sécurité et Direction de	Prévu en 2018 : achat d'un bureau adaptable qui pourra être placé dans les locaux selon les besoins

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
formation continue)	pas adaptés aux besoins des personnes handicapées.		ressources financières requises.		l'École	
	Les installations prévues pour les étudiants qui profitent de mesures d'accommodement sont limitées, compte tenu du pourcentage sans cesse croissant de cette clientèle.	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 1.58 : logiciels spécialisés et mobilier de bureau.	Nombre de nouveaux postes aménagés	Direction de l'immeuble et de la sécurité et Direction de l'École	Mesure réalisée en septembre 2016 : 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 le cadre d'un nouveau plan de mise à niveau.	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 l'immeuble et de la sécurité, Direction de l'École et Hôtel de l'TTHQ	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
		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	En continu
			Mieux positionner le bouton d'ouverture automatique de la porte du Restaurant de l'TTHQ (entrée intérieure, à côté de la conciergerie).	Bouton d'ouverture des portes repositionné	Direction de l'immeuble et de la sécurité	2018
			Installer un système d'amplification sonore (Hearing Loop) dans l'aire de réception de l'hôtel, le Restaurant de l'TTHQ, les salles de réunions et événements, et la Relève gourmande, afin d'améliorer la clarté des sons perçus par les personnes portant un appareil auditif.	Installation du système dans les endroits prévus	Direction de l'immeuble et de la sécurité, Direction de l'École et Hôtel de l'TTHQ	2019
			Évaluer la possibilité d'aménager un accès à la terrasse du Restaurant de l'TTHQ 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	En cours de réalisation (2017)

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
			Doter la porte d'entrée de la bibliothèque d'un système d'ouverture automatique.	Installation du système d'ouverture automatique de la porte d'entrée de la bibliothèque.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	2018
	La signalisation et l'affichage de l'immeuble, incluant ceux du Restaurant et de l'Hôtel de l'TTHQ ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité universelle.	Mettre à jour la signalisation de même que l'affichage et les harmoniser aux normes d'accessibilité universelle du Gouvernement du Québec ainsi qu'à la nouvelle identification visuelle de l'TTHQ.	Revoir le plan de signalisation et d'affichage à la suite des derniers travaux de requalification et les harmoniser avec les normes d'accessibilité universelle du Gouvernement du Québec de même que les nouvelles normes d'identification visuelle adoptées en 2016.	Nouveau plan de signalisation et d'affichage	Direction des communications et Direction de l'immeuble et de la sécurité	(À déterminer; dans le bilan de 2014-2015 : mesure reportée en raison de contraintes budgétaires

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
	Les personnes handicapées qui se présentent à l'entrée de l'École (401, rue De Rigaud), se buttent à des escaliers et à une double porte à battant.	Améliorer l'accès de l'ITHQ aux personnes handicapées en les dirigeant vers les entrées adaptées à leur condition.	Indiquer par un pictogramme, aux entrées qui ne sont pas conçues pour les fauteuils roulants (entrée située à l'angle de De Rigaud et St-Denis et celle du 401, De Rigaud), l'emplacement des rampes d'accès aux entrées du 399 De Rigaud et au 3535, rue St-Denis. 	Installation des pictogrammes	Hôtel de l'ITHQ et Direction des communications	À déterminer
	Le nombre de chambres répondant aux normes d'accessibilité universelle à l'Hôtel de l'Institut ne répond pas aux ratios établis (10 % du nombre total de chambres).	Augmenter le nombre de chambres répondant aux normes d'accessibilité universelle.	Évaluer les coûts d'adaptation d'une autre chambre de l'Hôtel de l'ITHQ afin qu'elle réponde aux normes d'accessibilité universelle (consulter Kéroul).	Plan d'aménagement, évaluation des coûts et approbation du projet	Hôtel de l'ITHQ et Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure rejetée par le secteur de l'hébergement de l'Hôtel : la chambre adaptée est occupée dans 95 % du temps par des personnes qui ne présentent aucun handicap. En 10 ans, cette chambre a fait l'objet d'environ 3 demandes simultanées par des personnes handicapées. Le besoin d'aménagement d'une chambre adaptée additionnelle n'est donc pas présent.
	L'espace de stationnement réservé 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
	personnes handicapées n'est pas conforme aux 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.	Informer 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

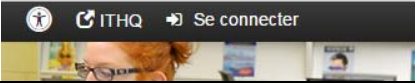
Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Personnel	Les gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés à la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Sensibiliser les gestionnaires de service à la politique gouvernementale d'embauche des personnes handicapées.	Informer 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	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	En continu, lors de la recherche de candidats
			Évaluer la pertinence de faire participer des employés de la Direction des ressources humaines à des formations sur l'embauche des personnes en situation de handicap, offertes notamment par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.	S. O.	Direction des ressources humaines	D'ici la fin de l'exercice 2018-2019



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
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	Chaque début de session
	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	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	Lors de l'admission des étudiants et en début d'année scolaire (mesures d'accommodement)



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
		d'accommodement.	S'inspirer des mesures déployées par d'autres établissements d'enseignement pour identifier les étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage et travailler en collaboration avec les professeurs de français.	Nombre d'étudiants identifiés et bénéficiant de mesures d'accommodement	Centre d'aide à la réussite	Automne 2018
	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 d'intervenir plus efficacement auprès des étudiants ayant	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
		une incapacité.				
	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	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

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
	d'analphabétisme		Présenter les examens sur écran géant.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Mesure implantée dès le lancement 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://bibliotheque.ithq.qc.ca/">https://bibliotheque.ithq.qc.ca/</a> ) 
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	Espace dédié à cette information dans le module de	Direction des communications	Mesure disponible en continu dans le site Web de l'ITHQ

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
			lors de leur visite à la Relève gourmande ou au Restaurant de l'ITHQ.	réservation des deux restaurants		
			Offrir aux personnes âgées des menus en gros caractères.	Production de menus en gros caractères	Direction des communications	En continu, notamment pour les clients du resto-école La Relève gourmande
			Prévoir des questions ciblées pour les personnes handicapées dans les questionnaires mesurant la satisfaction de la clientèle.	Questions ajoutées au questionnaire de satisfaction de la clientèle	Directions concernées : <ul style="list-style-type: none"> <li>Hôtel : hébergement, restaurant, réunions et événements</li> <li>École : bibliothèque, Registrariat, stages, cafétéria</li> <li>Centre d'expertise</li> </ul>	En continu

Axe 1.3 : Communications

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
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
			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.	Nombre de documents promotionnels contenant une telle indication (pictogrammes   , par exemple dans les	Direction des communications	Mesure réalisée en continu

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
				microsites de l'ITHQ ainsi que ses publications s'adressant au grand public).		

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

### Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
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
			Diffuser des vidéos illustrant les fonctions d'accueil et d'accompagnement de personnes handicapées dans des contextes hôtelier et de restauration <sup>12</sup> .	Vidéos diffusés (dans la cafétéria et le café étudiant)	Direction de l'École	Avril de chaque année

<sup>12</sup> [Mesure conditionnelle à la participation des professeurs](#)



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
Personnel	Les mesures d'adaptation des postes de travail sont méconnues des employés.	Mieux faire connaître les mesures d'adaptation des postes de travail afin de prévenir l'apparition de lésions professionnelles.	Diffuser des capsules d'information sur l'adaptation des postes de travail.	Nombre de capsules diffusées	Direction des communications et Direction des ressources humaines	Mesure réalisée annuellement
	Le personnel n'est pas suffisamment sensibilisé à la réalité et aux besoins des personnes handicapées.	Outiller davantage les employés appelés à intervenir auprès des personnes handicapées.	Offrir une formation au personnel appelé à intervenir auprès des personnes handicapées.	Nombre de formations offertes	Direction des ressources humaines et Directions concernées (Restaurant de l'ITHQ, Hôtel de l'ITHQ, Registrariat, Recrutement, Centre d'aide à la réussite, bibliothèque et Centre d'expertise)	Au cours de la période de mise en œuvre du présent plan d'action

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
			Profiter de la Semaine sur les personnes handicapées pour programmer des activités de sensibilisation auprès du personnel (ex. : mini test, capsules d'information, stand d'information, etc.)	Tenue d'activités de sensibilisation	Direction des ressources humaines	Semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>re</sup> semaine de juin)
			Diffuser des capsules d'information ayant pour but de démystifier la présence de personnes handicapées dans les milieux de travail.	Diffusion de capsules d'information	Direction des ressources humaines	Semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>re</sup> semaine de juin)
	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 dans les procédures d'acquisition.	Mise à jour des procédures d'acquisition	Responsables de l'approvisionnement	Mesure réalisée en continu
	Les documents préparés par les diverses unités administratives en vue de leur diffusion dans le	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

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
	site Web ne sont pas tous en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.					

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

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

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier
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
			Faire participer la coordonnatrice à des formations, notamment des ateliers sur la production du plan d'action ainsi que l'accès aux documents et aux services offerts au public donnés par	Participation de la coordonnatrice à des formations de l'OPHQ	Direction des communications	À déterminer en fonction du calendrier de formation de l'OPHQ

			l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), afin de mieux l'outiller en matière d'élaboration 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'TTHQ 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'TTHQ.	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 et de son bilan dans le fond d'écran durant la Semaine québécoise des personnes handicapées et, de façon permanente, dans le site Web de l'TTHQ

## Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a été adopté le (ajouter la date) par M<sup>me</sup> Liza Frulla, directrice générale habilitée à le faire en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1).

Il est diffusé en format PDF dans le site Web de l'ITHQ, à l'adresse : [www.ithq.qc.ca/institut/actualites/article/plan-daction-a-legard-des-personnes-handicapees](http://www.ithq.qc.ca/institut/actualites/article/plan-daction-a-legard-des-personnes-handicapees).