

PLAN D'ACTION 2010-2013 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Septembre 2010

TABLE DES MATIÈRES

1. Mise en contexte.....	1
2. Présentation sommaire du concept d'accessibilité universelle	3
3. Engagement à réduire les obstacles à l'intégration	5
4. Présentation de l'Institut.....	6
5. Les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....	8
6. Bilan des mesures instaurées.....	11
7. Mesures prévues pour les prochaines années.....	16
10. Adoption du plan d'action	24

LISTE DES ANNEXES25

Annexe 1 : Critères de priorisation des mesures d'accessibilité.....	26
Annexe 2 : Offre de formation ITHQ - 2010-2011	27
Annexe 3 : Grille de sensibilisation aux exigences de la profession	29

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Identification des obstacles à l'intégration.....	8
Tableau 2 : Évaluation des mesures prises au cours de l'année qui se termine.....	11
Tableau 3 : Axe 1.1 : Bâtiments et composantes.....	16
Tableau 4 : Axe 1.2 : Programmes et services	18
Tableau 5 : Axe 1.3 : Communications	19
Tableau 6 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation.....	21
Tableau 7 : Mesures concernant le développement du plan d'action.....	23
Tableau 8 : Pondération des critères de priorisation	26

1. Mise en contexte

Ce troisième plan d'action de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) est 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'Institut, cet exercice s'avère une continuité aux derniers plans d'action. En effet, certaines actions ont été entreprises depuis 2006, mais la préoccupation de l'Institut relativement aux personnes handicapées est constante et les actions que ce plan propose en sont le reflet.

En plus de nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées (art. 61.4), chaque organisme visé doit, en vertu de l'article 61.1, adopter et 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 ainsi que les mesures envisagées pour l'année qui débute, et ce, dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité¹.

Pour coordonner les étapes entourant l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de ce plan d'action, l'Institut a désigné madame Claudia Sanche Poulin et monsieur Daniel D'André comme coordonnateurs. Ces derniers se sont adjoint les services de la firme Handidactis, spécialisée en formation et en sensibilisation à l'accueil et à l'intégration des personnes handicapées, afin de les assister dans cette démarche. De plus, un comité ad-hoc formé de représentants des différents secteurs de l'Institut a été constitué afin de réaliser le plan d'action.

Le présent plan d'action vise donc globalement la période s'échelonnant du 1^{er} septembre 2010 au 31 août 2013. Cependant, une évaluation et une mise à jour des mesures afin d'éliminer les obstacles à l'intégration seront réalisées annuellement afin de respecter le caractère annuel de cette démarche, tel que spécifié dans la loi.

¹ Extrait de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et social (L.R.Q., c. E-20.1)

L'Institut tient à remercier les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce plan et particulièrement celles qui ont participé aux rencontres du comité:

Pour l'Institut :

- Mme Christina Bellotti, conseillère d'aide à la réussite
- M. Jean-Pierre Bigras, chef du Service des programmes réguliers de l'ordre secondaire
- M. Clifford Boyd, directeur de l'École de l'Institut par intérim
- M. Marcel Chapleau, chef du Service de la gestion immobilière
- M. Jean-Bernard Fortin, webmestre et responsable multimédia
- Mme Marie-Claude McDuff, chef du Service des stages et registrariat
- Mme Marie-Claude Simard, directrice de l'Hôtel de l'Institut
- Mme Claudia Sanche Poulin, conseillère en gestion des ressources humaines, co-coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
- M. Daniel D'André, conseiller en gestion des ressources humaines, co-coordonnateur du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Pour la firme Handidactis :

- Mme Julie Dallaire, ergonomiste et rédactrice
- M. Serge Poulin, formateur
- M. Pierre Morin, animateur et rédacteur.

2. Présentation sommaire du concept d'accessibilité universelle

La décision de demander à une firme spécialisée comme Handidactis de contribuer au développement du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut est un geste qui porte une valeur en soi. En effet, la firme Handidactis, une composante d'AlterGo², est reconnue pour la qualité de sa prestation de services dans le domaine de la formation en accueil et à l'intégration des personnes handicapées auprès de ministères, municipalités et organisations privées mais aussi pour ses efforts de sensibilisation en faveur de l'accessibilité universelle.

Le concept d'accessibilité universelle, ou « d'universal design » est un concept qui émane d'une décision de la Cour suprême des États-Unis de 1954 qui disait entre autres que « *separate is not equal* », et qu'en conséquence tous les individus devaient avoir accès aux mêmes opportunités. Ce concept sera donc au cœur de la réflexion menant au développement des mesures prises dans le cadre de ce plan d'action. Allant plus loin que l'implantation de mesures d'adaptation, l'accessibilité universelle est un concept qui privilégie le développement et l'aménagement d'environnements sans obstacles pour tous, y compris les personnes vivant avec une incapacité.

Ce concept s'articule en quatre axes :

1.- Accessibilité architecturale et urbanistique

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

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

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

Des programmes et services conçus, implantés et diffusés pour tenir compte des besoins de toutes les clientèles

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

² AlterGo est l'organisation qui joue le rôle d'association régionale pour le loisir des personnes handicapées de l'île de Montréal et est membre du Comité des partenaires pour l'accessibilité universelle de la ville de Montréal.

3.- Accessibilité des communications

Des plans, des moyens et des outils de communication conçus pour l'ensemble de la population

- Exemples : indication des services adaptés disponibles et panneaux de signalisation faciles à comprendre.

4.- Sensibilisation et formation

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

- Exemples : ateliers de formation, mises en situation et expérimentation.

Travailler en fonction de l'accessibilité universelle, c'est donc faciliter la participation et l'intégration du plus grand nombre de personnes et cela a des retombées positives pour l'ensemble de la population, y compris les travailleurs, les clients, les familles, les personnes âgées et les personnes handicapées.

3. Engagement à réduire les obstacles à l'intégration

La communauté de l'Institut est déjà, de par la nature même des professions et des métiers qui y sont enseignés, très sensible à la qualité de l'accueil et du service qui doivent être prodigués aux personnes handicapées, particulièrement lorsqu'elles sont clientes des restaurants ou de l'Hôtel de l'Institut. De plus, au-delà des mesures suggérées ou réalisées dans le cadre des récents plans d'action, la direction et le personnel de l'Institut ont toujours accueilli avec ouverture les différentes difficultés d'intégration vécues (incapacités, allergies, blessures) par les élèves ou les membres du personnel. De fait, les membres du comité de développement du plan d'action de l'Institut considèrent que l'organisation doit être perçue comme une maison d'accueil à cet égard et croient que cette réalité doit être exprimée dans le cadre de la nouvelle vision proposée du plan :

«Dans le respect de sa mission, les personnes handicapées sont les bienvenues à l'Institut.»

Cette vision se concrétisera dans le plan d'action sous trois grandes orientations :

1. *Identifier et prioriser les obstacles à l'intégration;*
2. *Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées;*
3. *Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.*

4. Présentation de l'Institut

La mission

S'appuyant sur l'article 16 de sa loi constitutive³, l'Institut s'est donné comme mission fondamentale « *de former des ressources humaines spécialisées d'excellence et d'avant-garde afin de répondre aux besoins de l'industrie de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, et ce, par une approche pédagogique distinctive et de niveau supérieur⁴* ». Pour y parvenir, l'Institut compte des atouts qui sont sa formule pédagogique, la qualité de son personnel et le contenu de ses programmes et s'appuie également sur des valeurs organisationnelles fortes.

Les services et clientèles de l'Institut

Les activités de l'Institut sont variées, tout comme les clientèles qui en bénéficient. Ces activités ont trait principalement à l'enseignement, qui est dispensé aux élèves et étudiants des ordres d'enseignement secondaire, collégial et universitaire. Pour l'année 2009-2010, ils étaient 1 325 aux programmes réguliers auxquels s'ajoutent 350 étudiants pour les programmes institutionnels et de formation continue.

Désireux d'être à l'écoute des attentes et des besoins de l'industrie, l'Institut offre aux professionnels du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration des programmes de formation continue ou de perfectionnement. Les entreprises, quant à elles, ont accès aux services de consultation, d'aide technique, de recherche et de développement que leur offre l'Institut.

La formation dispensée à l'Institut met l'accent sur le développement de compétences pratiques. À cette fin, les programmes d'études prévoient l'accomplissement obligatoire de stages à l'extérieur de l'Institut. De plus, les trois restaurants que compte l'Institut, le café-étudiant, l'hôtel de 42 chambres, le service de conciergerie et le « bureau-voyage » constituent autant de milieux d'applications pratiques dans lesquels les élèves sont mis en contact avec des situations de travail réelles, avec de « véritables » clients, dont les personnes handicapées.

³ Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (L.R.Q., chapitre I-13.02)

⁴ Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec. *Rapport annuel de gestion 2006-2007*, p. 8

Dans ce dernier cas, il faut mentionner que l'Institut intègre déjà de façon systématique, depuis longtemps, des ateliers de sensibilisation et de formation dispensés par l'organisme Kéroul dans le cursus scolaire de ses étudiants.

Le personnel de l'Institut

Au 31 mars 2010, l'Institut comptait, pour assurer sa mission, sur la présence de 131 employés réguliers et 170 employés occasionnels, pour un total de 301 personnes. De ce nombre, une personne s'est identifiée dans le SAGIP⁵ comme ayant des limitations physiques.

Ce personnel appartient à diverses catégories qui sont : les professeurs, le personnel technique, le personnel de bureau, les professionnels, les ouvriers et le personnel d'encadrement.

Les outils de promotion

L'Institut publie diverses brochures décrivant ses programmes d'enseignement et activités. De plus, l'Institut possède un site Internet à l'adresse www.ithq.qc.ca, site traduit en anglais ainsi qu'en espagnol.

⁵ Système automatisé de gestion des informations sur le personnel.

5. Les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Le tableau ci-dessous a été réalisé en fonction des trois groupes-cibles de l'Institut (les clients, les étudiants et les membres du personnel) ainsi que selon les quatre axes de l'accessibilité universelle (les bâtiments et composantes, les programmes et services, la communication, la formation et sensibilisation) déjà expliqués à la section 2 de ce document.

Tableau 1 : Identification des obstacles à l'intégration

Secteurs d'activité / groupe cible	Bâtiments et composantes	Programmes et services	Communi-cations	Formation et sensibilisation
Clients du restaurant et de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carte magnétique sans repères pour chambres ▪ Coffre-fort trop élevé dans la chambre adaptée ▪ Les nouveaux numéros de chambres, installés au printemps 2010, sont sans relief ▪ Absence de toilettes adaptées au 6^e étage (salle de banquets) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de menu en braille au restaurant ▪ Menu express : pas écrit pour une personne ayant une incapacité auditive 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Site Internet : documents en pdf non-accessibles et peu d'informations sur les services adaptés ▪ Pas de téléscripteur dans la chambre adaptée 	
Membres du personnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement non-adapté des comptoirs et locaux de cours de cuisine ▪ Étroitesse de la porte du registrariat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Politique d'embauche à l'égard des personnes handicapées peu publicisée aux gestionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'évacuation pour les personnes handicapées peu connu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation à l'égard des personnes handicapées est réalisée de manière sporadique

<p>Étudiants</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de stationnement réservé pour les élèves handicapés ▪ Aménagement non-adapté des comptoirs et locaux de cours de cuisine ▪ Étroitesse de la porte du registrariat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grille des exigences physiques des programmes peut être perçue comme étant trop contraignante et peut ainsi produire un effet dissuasif ▪ Stages dans l'industrie de la restauration peuvent apparaître comme étant difficilement réalisables compte tenu de la réalité du milieu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les mesures d'accueil et d'accommodement pour les personnes handicapées sont peu définies et peu connues ▪ Pas de système d'aide à l'audition dans l'auditorium 	
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Note spéciale : Accessibilité aux programmes d'études

Les « risques du métier » en restauration, en hôtellerie ou en 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) ou biomécaniques (posture debout prolongée, manutention d'objets lourds et chauds, etc.).

Les élèves évoluant durant leur formation dans des situations réelles de travail, l'Institut se doit de veiller à leur sécurité. C'est pourquoi l'enseignement dispensé intègre les règles de base en matière de santé et sécurité, ce qui inclut les méthodes et postures sécuritaires propres aux secteurs de la restauration et de l'hôtellerie. Ce faisant, l'Institut s'assure également que ses élèves seront des employés vigilants une fois sur le marché du travail.

Il importe de plus à l'Institut que ses diplômés puissent disposer, au moment d'entreprendre leur carrière, d'un capital « d'employabilité » élevé compte tenu des exigences de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.

C'est pourquoi l'Institut dispose depuis quelques années d'un outil de sensibilisation aux exigences des programmes sous forme de grille. Cette grille, présentée en annexe, permet d'une part d'évaluer, à partir des contraintes identifiées pour chacun des programmes, les difficultés qui se poseraient, autant en termes de formation que d'insertion sur le marché du travail, pour une personne handicapée s'inscrivant à l'Institut. En cette matière, l'approche fondamentale de l'Institut repose sur le principe que l'intégration de l'élève 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 en terminant que les élèves disposent d'une ressource, en la personne du « conseiller d'aide à la réussite », dont un des mandats consiste à épauler les élèves qui pourraient éprouver des difficultés (handicaps ou autres types de difficultés) d'intégration.

6. Bilan des mesures instaurées

L'Institut désire poursuivre ses actions afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. À cet égard, certaines cibles à atteindre avaient été mentionnées dans le plan d'action 2008-2009, dont certaines ont été réalisées durant la période 2009-2010. L'évaluation de ces mesures est présentée dans le tableau ci-dessous (tableau 2).

Tableau 2 : Évaluation des mesures prises au cours de l'année qui se termine.

DOMAINE D' ACTIONS	MESURES	ÉVALUATIONS
Accessibilité physique	Continuer à assurer l'entretien des mécanismes d'ouverture automatique des portes aux endroits où ceux-ci sont installés.	Ces mesures ont été réalisées dans le cas d'une requalification de l'Institut à l'égard des normes.
	Continuer l'entretien préventif de l'immeuble de même que son infrastructure mécanique afin de prévenir tout problème d'accessibilité physique aux personnes handicapées.	
Accessibilité aux programmes d'études	Continuer la diffusion de la grille des exigences des programmes.	Cette grille, créée en 2000, est plutôt un outil de conscientisation conçue pour le personnel au registrariat. Le contenu de la grille peut se lire sur le site internet de l'Institut. Un petit nombre d'étudiants avec une incapacité était inscrit aux cours.
	Continuer à informer les personnes handicapées de l'existence de la grille et poursuivre, préalablement à l'inscription, le rôle-conseil auprès de celles qui souhaiteraient entreprendre un programme d'études.	Dans les faits, peu de membres du personnel connaissent l'existence de cette grille, cependant le conseiller d'aide à la réussite

		effectue un rôle-conseil auprès des personnes handicapées qui souhaiteraient entreprendre un programme d'études.
Information	Diffuser le plan d'action au personnel de l'Institut et au grand public.	L'Institut fait connaître son plan d'action en le diffusant sur son site Internet et l'a diffusé auprès des employés à l'occasion de la Semaine des personnes handicapées.
	Informar les personnes handicapées et leurs proches des mesures d'adaptation mises en place pour permettre l'accès aux produits et services qui pourraient leur être destinés.	L'information sur la disponibilité d'une chambre avec un accès pour personne à mobilité réduite est présentée sur le site.
	Améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Institut et de l'Hôtel en se référant aux standards WEB du Consortium W3C.org (www.w3.org) et du groupe de travail de la WAI (WEB Accessibility Initiative du W3C).	La présence de documents en PDF ne respecte pas les normes pour ceux avec un handicap visuel. De plus, les normes au niveau du langage simplifié ne sont pas respectées. Cette mesure sera reconduite dans le plan 2010-2013.
	Sensibiliser l'ensemble des employés aux difficultés vécues par les personnes handicapées et leurs proches.	Des affiches annonçant la Semaine québécoise des personnes handicapées ont été installées à des endroits clés à chaque étage de l'Institut. Des efforts de sensibilisation supplémentaires auraient été souhaitables.
	Inclure dans la Déclaration de services aux citoyens de l'Institut, un engagement à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses	Cette mesure n'a pas été réalisée et doit être reconduite dans le prochain plan.

	documents et services destinés au public, aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées.	
Actions supplémentaires réalisées dans le cadre du plan d'action 2008-2009 et en 2009-2010	Sensibilisation du personnel enseignant à l'hiver 2008 par le conseiller d'aide à la réussite.	Cette sensibilisation pourrait être effectuée de manière plus régulière.
	Mise à niveau constante de la chambre adaptée.	Plusieurs aménagements ont été réalisés durant la dernière année comme sa rénovation complète et l'élimination d'un des deux lits laissant ainsi plus d'espace pour circuler. D'autres aménagements sont prévus à court terme, tel la pose d'un revêtement acrylique au bas de la porte et des meubles.
	Développement d'un plan d'urgence d'évacuation pour les personnes handicapées.	Le plan d'urgence d'évacuation a été revu en 2009-2010 et reste à être officialisé et diffusé au personnel.
	Dans la salle de banquet, installation d'une alarme visuelle pour les personnes malentendantes.	Cela répond aux normes du Code du bâtiment.
	Désignation des deux coordonnateurs responsables du plan d'action.	Les deux coordonnateurs désignés font partie de la Direction des ressources humaines de l'Institut.
	Embauche de la firme Handidactis pour l'animation et pour appuyer l'Institut dans le processus de réalisation du plan d'action.	Amène un point de vue extérieur et un questionnement différent.
	Visite de l'Institut avec trois représentants de la firme Handidactis, dont	Cette visite a fait ressortir les améliorations

	une ergonome et une personne non-voyante.	souhaitables au plan architectural.
	Organisation d'une présentation sur l'accessibilité universelle et d'une séance de consultation pour la création du prochain plan d'action avec les nouveaux membres du comité de travail du plan.	10 personnes de l'Institut ont participé à cette rencontre. Ils ont apprécié le contenu et ont offert plusieurs idées ainsi que leur point de vue sur la création du prochain plan d'action.
	Inclusion dans l'offre de services adaptés aux élèves de l'expertise et l'aide du SAIDE (Service d'aide à l'intégration des élèves) notamment prêts de systèmes MF, attribution d'interprètes.	1 élève a recouru à l'expertise du SAIDE entre septembre 2008 et août 2010.
	Accompagnement d'un élève par le conseiller d'aide à la réussite pour les demandes d'allocation pour des besoins particuliers déposées au MELS (bourse pour la prise de notes, octroi d'un portable ou ordinateur, demande de bourses...).	Le conseiller d'aide à la réussite a accompagné 1 élève dans sa demande entre septembre 2008 et août 2010.
	Encadrement des élèves et accompagnement des enseignants dans la mise en place des mesures d'aide offertes (identification du preneur de notes, fiches d'informations et de recommandations pour les professeurs et autres mesures disponibles - exemple : appareil MF).	Le conseiller d'aide à la réussite a accompagné 2 élèves dans la mise en œuvre des mesures d'aide offertes entre septembre 2008 et août 2010.
	Installation du logiciel Antidote dans plusieurs laboratoires informatiques (pour élèves dyslexiques, dysorthographiques et malentendants...).	Le logiciel a bénéficié à l'ensemble des élèves.

6.1 Plaintes et demandes

Plaintes reçues de 2008 à 2010	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 aux informations et à la documentation concernant les services offerts.	Aucune plainte reçue
Demandes reçues de 2008 à 2010.	Nombre de demandes de document adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées.	Aucune demande reçue

7. Mesures prévues pour les prochaines années

La section suivante présente les mesures prévues dans le cadre de ce plan d'action. Chacune des mesures est priorisée en fonction d'un code de pondération présenté à l'annexe 1.

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

Tableau 3 : Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable
			F ⁶	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		Août 2011, Direction de l'Hôtel
		Modifier l'emplacement du coffre-fort dans la chambre adaptée.	3	2	2	3		Août 2011, Direction de l'Hôtel
		Analyser la possibilité de changer ou adapter les affichettes des numéros de chambres afin qu'elles aient un relief et puissent être reconnues par les personnes avec une incapacité visuelle.	3	2	3	3		À déterminer (puisqu'elles viennent tout juste d'être modifiées), Service de la

⁶ Voir la liste des critères et leur pondération en annexe 1 de ce document

								gestion immobilière
	Personnel	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité.	3	1	2	1		Au besoin
	Étudiants	Analyser la possibilité d'offrir un stationnement réservé pour les étudiants ayant une incapacité.	3	2	1	1		Août 2012, Service de la gestion immobilière
		Analyser la possibilité d'agrandir la porte du registrariat pour faciliter l'entrée des personnes en fauteuil roulant.	3	2	2	1		Août 2013, Service de la gestion immobilière
		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		Août 2013, Service de la gestion immobilière
		Envisager la possibilité d'installer des toilettes adaptées à l'étage de la salle des banquets (6e).	2	1	3	1		Août 2011, Service de la gestion immobilière
		Intégrer une planification spécifique à l'égard des personnes handicapées dans le plan pluriannuel de gestion des actifs de l'Institut.	1	1	1	1		Août 2011, Service de gestion immobilière
		Vérifier systématiquement le mécanisme des portes automatiques.	1	1	1	1	√	En cours, Service de gestion immobilière

Tableau 4 : Axe 1.2 : Programmes et services

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable
			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		Août 2011, Direction de l'Hôtel
		Rédiger une version écrite du menu express pour les personnes avec une incapacité auditive.	3	1	1	1		Octobre 2010, Direction de l'Hôtel
	Personnel	Rappeler la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées aux gestionnaires.	1	1	2	1		Lors de la recherche de candidats, Direction des ressources humaines
	Étudiants	Assurer la diffusion de la grille des exigences en tant qu'outil de sensibilisation aux exigences de la profession.	1	2	1	1		Décembre 2010, Service des stages et registrariat
		Procéder à la révision de l'outil de sensibilisation aux exigences physiques pour chacun en fonction des métiers enseignés à l'Institut.						Août 2011, Direction de l'École
		Vérifier la possibilité éventuelle d'accueillir des personnes handicapées dans certains milieux de stage en industrie.	3	1	1	1		Août 2012, Service des stages et registrariat
		Continuer d'offrir les services d'accompagnement, d'encadrement et les logiciels permettant une	3	2	2	1		En continu, Service des stages et registrariat

		meilleure intégration des personnes vivant avec une incapacité.						
--	--	-----------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Tableau 5 : Axe 1.3 : Communications

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable
Communications	Clients	Profiter de la révision du site Internet de l'Institut 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		Août 2011, Direction des communications et des relations publiques et internationales
		Analyser la possibilité d'installer un téléscripteur dans la chambre adaptée.	3	1	2	1		Août 2012, Direction des services administratifs, techniques et du contrôle de la qualité et Direction de l'Hôtel
		Revoir et améliorer l'accès aux informations sur les services adaptés disponibles aux clients handicapés.	1	1	1	1		Août 2011, Direction communications et des relations publiques et internationales
	Personnel	S'assurer que le plan d'évacuation, particulièrement à l'égard des personnes handicapées, soit bien connu des responsables d'étage.	3	1	1	1	√	Décembre 2010, Service de la gestion immobilière

		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
	Étudiants	Faire connaître de façon spécifique la préoccupation d'accueil et les ressources disponibles à l'égard des élèves handicapés notamment le conseiller d'aide à la réussite et les conditions d'accommodement.	2	1	2	1	√	De façon continue à partir de janvier 2011, Services des stages et registrariat
		Élaborer du matériel pour sensibiliser le personnel enseignant et l'outiller pour accueillir des étudiants vivant avec une incapacité.	2	2	2	2		Décembre 2010, Conseiller d'aide à la réussite
		Envisager la possibilité d'installer un système permanent l'aide à l'audition dans l'auditorium.	1	1	2	1	√	Août 2012, Service des ressources immobilières ou Service des ressources informationnelles
		Faire connaître la nature et l'offre de services de l'Institut au milieu des personnes handicapées via leurs organismes de regroupement.	1	1	2	1		Novembre 2011, Direction des communications et des relations publiques et internationales,

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

Tableau 6 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance /responsable
			F	FT	C	E	S	
Formation et sensibilisation	Clients / 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		Octobre 2011, Direction des ressources humaines
	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, les directions concernées
	Tous	Inclure dans la Déclaration de services aux citoyens de l'Institut, 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		Décembre 2010, Direction générale en collaboration avec la Direction des ressources humaines
		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	3	2	1	1		En continu, Direction des communications et des relations publiques et

		produits et services qui pourraient leur être destinés soit visible sur le matériel promotionnel de l'Institut.						internationales
		Rendre disponible sur le site Internet le plan d'action et organiser une activité de lancement afin de faire connaître les préoccupations et les orientations de l'Institut à l'égard des personnes handicapées.	1	1	2	1		Octobre 2010, Coordonnateurs du plan et la Direction des communications et des relations publiques et internationales

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

Tableau 7 : Mesures concernant le développement du plan d'action

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance /responsable
			F	FT	C	E	S	
Processus	Personnel	Institutionnaliser le processus de représentation sectorielle et de rencontres du comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.		1	1	1		Novembre 2010, Coordonnateurs du plan
		Planter 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		Août 2011, Coordonnateurs du plan
		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		Août 2011, Coordonnateurs du plan

10. Adoption 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 29^e jour du mois de septembre par Mme Lucille Daoust, directrice générale habilitée à le faire en vertu de l'article 51.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Critères de priorisation des mesures d'accessibilité

Annexe 2 : Offre de formation ITHQ - 2010-2011

Annexe 3 : Grille de sensibilisation aux exigences de la profession

ANNEXE 1 : 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 8 : 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 2 : OFFRE DE FORMATION ITHQ – 2010-2011

<p style="text-align: center;">ENSEIGNEMENT</p> <p style="text-align: center;">RÉGULIER</p>	<p>Programmes d'enseignement secondaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ DEP en cuisine (5311) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuisine professionnelle : Programme Signature ITHQ ▪ Cuisine professionnelle italienne : Programme Signature ITHQ ▪ Cucina Italiana : Programme Signature ITHQ-La Scuola Internazionale di Cucina Italiana ➤ ASP en cuisine du marché (5324) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation supérieure en cuisine : Programme Signature ITHQ ➤ DEP en pâtisserie (5297) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pâtisserie professionnelle : Programme Signature ITHQ ➤ DEP en service de la restauration (5293) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service professionnel en restauration : Programme Signature ITHQ ➤ ASP en sommellerie (5314) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sommellerie professionnelle : Programme Signature ITHQ <p>Programmes d'enseignement collégial :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ DEC en techniques de tourisme (414.A0) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion touristique : Programme Signature ITHQ ➤ DEC en techniques de gestion hôtelière (430.A0) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion en hôtellerie internationale : Programme Signature ITHQ ➤ DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion appliquée en restauration : Programme Signature ITHQ ➤ DEC en gestion d'un établissement de restauration (430.B0) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheminement ITHQ – Collège Montmorency ➤ Parcours de continuité DEP cuisine / DEC en gestion d'un établissement de restauration : Programme Signature ITHQ-Commission scolaire Pointe de l'Île <p>Programmes d'enseignement universitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie UQAM-ITHQ ➤ Cheminement intégré DEC/BACCALAURÉAT en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration Gestion hôtelière et de restauration : Programme Signature ITHQ-UQAM ➤ Cheminement intégré DEC/BACCALAURÉAT en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, concentration tourisme : Programme Signature ITHQ-UQAM
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>FORMATION</p> <p>CONTINUE</p> <p>Programmes avec diplôme</p> <p>(offerte à l'ITHQ ou en entreprise)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diplôme reconnu par le MELS <ul style="list-style-type: none"> ➤ AEC Coordination d'événements et de congrès (LCL.1G) : Programme Signature ITHQ – MPI ➤ AEC Superviseur en hôtellerie (formation à distance) (LJA.1M) : Programme Signature ITHQ – AHQ ➤ AEC Gestion de restaurant (formation à distance) (LJA.14) : Programme Signature ITHQ ➤ AEC Conseiller en vin accrédité (LJA.16) : Programme Signature ITHQ – SAQ ➤ AEC Gestion de recettes et de menus santé (LJA.1T) : Programme Signature ITHQ – Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie • Diplôme délivré par l'ITHQ <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse sensorielle des vins du monde Programme Signature ITHQ ➤ Découverte du vin I Programme Signature ITHQ ➤ Découverte du vin II Programme Signature ITHQ ➤ Service de bar ➤ Wine and Spirit Certificate II ➤ Guide touristique de Montréal Programme Signature ITHQ – Ville de Montréal ➤ Dirigeants de résidences pour retraités Programme Signature ITHQ – Résidences Allegro ➤ Retirement Residence Director Programme Signature ITHQ – Résidences Allegro ➤ Hautes études en gestion hôtelière internationale Programme Signature ITHQ – Relais & Châteaux
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2010-08-26)

ANNEXE 3 : GRILLE DE SENSIBILISATION AUX EXIGENCES DE LA PROFESSION



EXIGENCES DES PROGRAMMES

Juin 2006

Exigence	Station debout prolongée (plus de 3 hres)	Soulever des poids de 20 lbs (9 kg) et plus	Déplacements chargés	Déplacements fréquents dans espace encombré/glissant	Déplacements à l'extérieur de l'ITHQ	Dextérité manuelle	Manipulation d'objets tranchants/chauds	Vision (note 1)	Sens olfactif/gustatif (note 2)	Audition (note 3)	Communications orales fréquentes avec la clientèle /équipers	Utilisation fréquente de microordinateurs (note 4)	Travail dans températures extrêmes / contraste de température
Programme													
CP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
FSC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
SPR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SOM	✓	✓	SI BÉNÉVOLAT ITHQ	✓	✓	✓		✓	✓		✓		
GEHI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
AEC Hôtellerie					✓			✓		✓	✓	✓	
AEC Restauration	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AEC Coordination d'événements	✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
AEC Conciergerie	✓				✓					✓	✓	✓	

Sigles utilisés dans la dénomination des programmes d'études

CP : Cuisine professionnelle FSC : Formation supérieure en cuisine PA : Pâtisserie SPR : Service professionnel en restauration SOM : Sommellerie
 GEHI : Gestion en hôtellerie internationale GAR : Gestion appliquée en restauration GT : Gestion touristique AEC : Attestation d'études collégiales

Note 1 : exigence reliée à la manipulation d'objets tranchants/chauds; aux déplacements chargés ou dans un espace encombré; à l'évaluation de la qualité des produits; au repérage d'informations

Note 2 : exigence reliée à l'évaluation de la qualité des produits et à l'utilisation sécuritaire du feu et du gaz

Note 3 : exigence reliée à la compréhension des consignes de sécurité en atelier, aux communications avec la clientèle

Note 4 : exigence reliée à la consultation de textes ou de bases de données