

BILAN ANNUEL 2012-2013

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

Décembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
Mise en contexte	3
Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence	4
Mesures mises de l'avant durant l'année de référence	4
Orientation 1 : Identifier et prioriser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration	5
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes	5
Axe 1.2 : Programmes et services	6
Axe 1.3 : Communications	7
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	9
Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation	9
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action	10
3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action	10
Mesures additionnelles réalisées au cours de l'année 2012-2013	11
ANNEXE I	14
CRITÈRES DE PRIORISATION DES MESURES D'ACCESSIBILITÉ	14

Mise en contexte

Le présent bilan est produit en conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et couvre la période de référence de septembre 2012 à août 2013.

Ce bilan s'inscrit dans la continuité du Plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées produit par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) en septembre 2010. À partir des mesures qui y sont prévues à l'intérieur de l'horizon 2010-2013, le bilan rend compte des mesures réalisées à l'intérieur de l'année de référence (2012-2013), de même que certaines mesures additionnelles réalisées au cours de l'année.

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

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

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

M. Marcel Chapleau
Directeur de l'immeuble et de la sécurité

M^{me} Pauline Rodrigue
Secrétaire générale associée

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

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

M. Jasmin Tanguay
Directeur de l'enseignement supérieur

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

Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence

Nombre de plaintes de la clientèle, membres du personnel ou étudiants à l'égard des services offerts aux personnes handicapées.	1
Nombre de plaintes concernant l'accès à l'information et à la documentation concernant les services offerts.	Aucune plainte reçue
Nombre de demandes de document adapté aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées.	Aucune demande reçue

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

Parmi les mesures prévues dans le plan d'action 2010-2013, les mesures suivantes ont été réalisées ou se sont poursuivies de façon continue durant l'année de référence couverte par le présent bilan. Chacune des mesures avait été priorisée lors de l'élaboration du plan d'action en fonction d'un code de pondération présenté à l'annexe I.

Par ailleurs, le dernier tableau présente les mesures additionnelles prises a posteriori et priorisées à la suite de l'identification des obstacles.

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

Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Bâtiments et composantes	Personnel	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité.	3	1	2	1		En continu, au besoin / Direction générale associée de l'administration. Aucune demande n'a été formulée au cours de l'année de référence.
	Étudiants	Analyser la possibilité d'agrandir la porte du Registrariat pour faciliter l'entrée des personnes en fauteuil roulant.	3	2	2	1		L'analyse a été réalisée / Direction de l'immeuble et de la sécurité. Cette mesure n'a pas été retenue. Toutefois, le 6 mai 2013, un bouton-poussoir a été installé à côté de la porte du Registrariat pour faciliter l'entrée des personnes en fauteuil roulant.

Axe 1.2 : Programmes et services

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Programmes et services	Personnel	Rappeler la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées aux gestionnaires.	1	1	2	1		En continu, lors de la recherche de candidats / Direction des ressources humaines.
	Étudiants	Continuer d'offrir les services d'accompagnement, d'encadrement et les logiciels permettant une meilleure intégration des personnes ayant une incapacité.	3	2	2	1		<p>En continu / Direction des affaires étudiantes.</p> <p>Les nouveaux étudiants sont informés dans les premières semaines de cours des mesures d'encadrement et des services offerts aux étudiants ayant des incapacités ou limitations. De plus, les étudiants ont accès à la section Centre d'aide à la réussite du site de l'École de l'Institut qui contient de l'information à l'égard du soutien offert aux étudiants ayant des incapacités et troubles d'apprentissage.</p> <p>Depuis l'été 2013, dans la lettre d'information envoyée aux nouveaux étudiants, les étudiants ayant une incapacité sont invités à communiquer cette information. Cette démarche facilite la mise en place rapide d'un plan d'encadrement pour ces étudiants.</p> <p>De plus, le transfert interétablissement des dossiers des étudiants ayant une incapacité est maintenant possible. La mise en place de cette pratique favorise la continuité dans le processus d'intervention.</p>

Axe 1.3 : Communications

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Communications	Personnel	Munir certains postes de travail informatiques ou ordinateurs d'un système informatique pour les personnes sourdes ou aveugles.	3	1	3	1		Au besoin / Service informatique et des technologies de l'information. Aucune demande n'a été formulée au cours de l'année de référence.
	Étudiants	Faire connaître de façon spécifique la préoccupation d'accueil et les ressources disponibles à l'égard des étudiants handicapés notamment le conseiller d'aide à la réussite et les conditions d'accommodement.	2	1	2	1	√	En continu à partir de janvier 2011 / Direction des affaires étudiantes. Réalisée, entre autres, lors des journées d'accueil.
	Étudiants	Élaborer du matériel pour sensibiliser le personnel enseignant et l'outiller pour accueillir des étudiants ayant une incapacité.	2	2	2	2		En continu / Direction des affaires étudiantes. La conseillère d'aide à la réussite collabore avec les professeurs lorsque des mesures d'aide doivent être mises en place. Chaque année, des étudiants ayant des incapacités bénéficient de services adaptés. En 2013, la conseillère d'aide à la réussite a développé à l'usage du personnel de l'École de l'Institut différents outils tels que des plans adaptés à la philosophie de SAIDE, des procédures et des tableaux de planification des examens dans le but d'accommoder les étudiants ayant des incapacités.

Axe 1.3 : Communications (suite)

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Communications	Étudiants	Envisager la possibilité d'installer un système permanent d'aide à l'audition dans l'auditorium.	1	1	2	1	√	<p>L'analyse a été réalisée / Direction générale associée de l'École de l'Institut en collaboration avec le Service informatique et des technologies de l'information.</p> <p>Les coûts associés à l'installation d'un système permanent d'aide à l'audition dans l'auditorium sont trop importants considérant les contraintes budgétaires actuelles.</p>
	Clients	Faire connaître la nature et l'offre de services de l'TTHQ au milieu des personnes handicapées par leurs organismes de regroupement.	1	1	2	1		<p>Réalisée en mars 2013/ Direction générale associée des relations publiques et développement des affaires.</p> <p>L'TTHQ a fait connaître ses services par le biais du site de la <i>Route accessible</i> qui constitue un outil de planification de voyage, entre autres, pour les personnes ayant des limitations. Par cette entente, l'TTHQ s'engage à respecter différents critères d'accessibilité.</p>

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

Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Formation et sensibilisation	Clients et étudiants	Continuer à intégrer systématiquement les ateliers de sensibilisation offerts par l'organisme Kéroul au cursus scolaire.	1	1	3	1		En continu / Direction générale associée de l'École de l'Institut.
	Personnel	Organiser une activité de sensibilisation à l'égard des personnes handicapées à l'intention des membres du personnel.	1	1	3	1		<p>Réalisée / Direction des ressources humaines et Direction générale associée des relations publiques et développement des affaires.</p> <p>Un article a été publié dans le journal interne de l'ITHQ (ITHQexpress) le 5 juin 2013 afin de sensibiliser le personnel et les étudiants aux réalités des personnes handicapées; promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées, les activités organisées et de présenter le plan d'action de l'ITHQ et le dernier bilan annuel 2011-2012 en version accessible.</p> <p>Du 31 mai au 7 juin 2013, des « boutons Web/bannières » promouvant la Semaine québécoise des personnes handicapées dans chaque section de son site Web.</p> <p>De l'information concernant la Semaine québécoise des personnes handicapées a été ajouté aux messages apparaissant en fond d'écran des ordinateurs du personnel.</p>

Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation (suite)

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Formation et sensibilisation	Tous	Faire la promotion de la vision d'accessibilité du plan d'action auprès de tous les groupes-cibles.	1	1	1	1		En continu / Toutes les directions concernées. Le plan d'action et le bilan annuel ont été diffusés dans le journal interne de l'ITTHQ le 5 juin 2013 et sont disponibles en tout temps sur le site Web de l'ITTHQ.
		S'assurer que l'information relative aux mesures d'adaptation mises en place pour les personnes handicapées et leurs proches ainsi que l'accès aux produits et services qui pourraient leur être destinés soient visibles sur le matériel promotionnel de l'ITTHQ.	3	2	1	1		Réalisée en partie en mars 2012 lors de la révision du site Web / Direction des ressources humaines et Direction générale associée des relations publiques et développement des affaires. L'ajout au matériel promotionnel de l'ITTHQ est reporté à la prochaine impression prévue pour l'automne 2013.

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

3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
			F	FT	C	E	S	
Processus	Tous	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		Réalisée en juin 2013/ Direction des ressources humaines.

Mesures additionnelles réalisées au cours de l'année 2012-2013

Type de mesure	de	Groupe-cible	Mesure	Pondération					Échéance / responsable (remarques)
				F	FT	C	E	S	
Bâtiments et composantes	et	Clients	Analyser la possibilité de faciliter les déplacements des clients ayant une limitation.	4	2	2	3		Réalisée en novembre 2012/Direction de l'Hôtel de l'Institut. Une carte d'accès magnétique a été mise à la disposition des clients ayant une limitation afin de faciliter les déplacements dans l'ascenseur de l'hôtel. Il n'est pas nécessaire de glisser cette carte, il s'agit simplement de l'approcher du lecteur.
			Améliorer les installations dans la chambre adaptée.	3	2	2	3		Réalisée en janvier 2013 /Direction de l'Hôtel de l'Institut. Des distributeurs de savon, de shampoing et de lotion ont été installés dans la chambre adaptée à un endroit et une hauteur appropriés, en tenant compte des besoins d'une personne à mobilité réduite.

Mesures additionnelles réalisées au cours de l'année 2012-2013 (suite)

Formation et sensibilisation	Clients	Rédiger des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'Institut.	1	2	2	1	<p>Réalisée en juin 2013 / Direction de l'Hôtel de l'Institut, Direction générale associée des relations publiques et développement des affaires, Direction générale.</p> <p>Entrée en vigueur d'un protocole déterminant l'ensemble des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'Institut.</p>
	Étudiants	Poursuivre les efforts d'accommodement auprès des étudiants ayant une incapacité.	2	1	1	2	<p>En 2013/ Direction des affaires étudiantes.</p> <p>La conseillère à la réussite a participé à plusieurs formations telles que la formation <i>Systèmes de gestion de données pour les services adaptés</i>, <i>Programme de tutorat adapté</i> ainsi que sur la démarche de <i>Soutien à la correction</i> développée par SAIDE, organisme ayant comme mission d'accueillir et de favoriser l'accessibilité aux études supérieures d'étudiants ayant des besoins particuliers.</p>
	Personnel	Former un membre de la Direction des ressources humaines afin de dynamiser le processus de suivi du plan d'action.	2	1	1	2	<p>Réalisée en mars et juin 2013/ Direction des ressources humaines.</p> <p>Participation d'un membre des ressources humaines à l'atelier à l'intention des nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de l'élaboration du plan d'action ainsi qu'à l'atelier sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.</p>

Mesures additionnelles réalisées au cours de l'année 2012-2013 (suite)

Type de mesure	Groupe-cible	Mesure	Pondération				Échéance / responsable (remarques)
Formation et sensibilisation	Clients et étudiants	Faire participer des employés à des ateliers de sensibilisation offerts par différents organismes.	1	1	3	1	<p>Juin 2013/ Direction de l'Hôtel de l'Institut.</p> <p>Dix employés de l'hôtel ont participé à la formation <i>Service complice</i> de Kéroul.</p>
	Personnel	Sensibiliser les gestionnaires aux troubles de la personnalité et aux attitudes à privilégier.	3	2	2		<p>Réalisée en mars 2013 / Toutes les directions.</p> <p>Douze gestionnaires ont participé à une formation sur les troubles de la personnalité afin de mieux identifier ces personnalités différentes, les sensibiliser aux conduites et attitudes à privilégier afin de préserver la qualité de vie au travail.</p>
Communications	Clients, personnel et étudiants	Poursuivre les efforts afin de favoriser les services accessibles aux personnes handicapées sur le site Web.					<p>Réalisée en juillet 2013/ Direction générale associée des relations publiques et développement des affaires.</p> <p>Un guide de création de document Word accessible est développé pour le personnel.</p> <p>Un projet de formation est en cours.</p>

ANNEXE I

CRITÈRES DE PRIORISATION DES MESURES D'ACCESSIBILITÉ

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

Tableau de 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.