

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

BILAN ANNUEL 2014-2015

Mars 2016

Table des matières

Table des matières.....	2
Mise en contexte	3
Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence	3
Mesures mises de l'avant durant l'année de référence	3
Orientation 1 : Déterminer les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration	4
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes	4
Axe 1.2 : Programmes et services	5
Axe 1.3 : Communications	6
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	7
Axe 2.1 : Mesures de formation et de sensibilisation	7
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.....	10
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action	10

Mise en contexte

Le présent bilan est élaboré conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Son contenu réfère au Plan d'action 2013-2016 à l'égard des personnes handicapées, déposé en décembre 2014, et rend compte des actions réalisées par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) entre les mois de septembre 2014 et août 2015.

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

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

Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence

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

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

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

Orientation 1 : Déterminer les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration

Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Bâtiments et composantes	Personnel	L'aménagement des bureaux n'est pas adapté pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter un poste de bureau pour le personnel ayant une incapacité.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en continu, sur demande.
	Clients	Les toilettes à l'étage des salles de banquets ne sont pas adaptées.	Installer des toilettes adaptées à l'étage des salles de banquets.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mai 2015 / Mesure réalisée
	Clients	L'aménagement et les installations de l'immeuble ne respectent pas toujours les normes d'accessibilité universelle.	Dans le cadre de la requalification 2014-2015, considérer les normes d'accessibilité universelle dans les rénovations à l'étage des salles de banquets.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Avril 2015 / Mesure réalisée
	Clients	Les portes du <i>Restaurant de l'Institut</i> ne sont pas automatisées.	Installer un système automatisé d'ouverture de portes.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Juillet 2014 / Mesure réalisée

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Bâtiments et composantes	Tous	Le plan d'évacuation et de mesures d'urgence pour les personnes handicapées est méconnu du personnel.	S'assurer que le plan d'évacuation et de mesures d'urgence est adapté pour les personnes handicapées et le faire connaître aux responsables d'étage.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Le plan d'évacuation et de mesures d'urgence est adapté pour les personnes handicapées et connu par les responsables d'étage. Ces derniers seront sensibilisés à nouveau lorsque les travaux de mise à jour de ce plan, occasionnés par la requalification de l'immeuble, seront terminés.

Axe 1.2 : Programmes et services

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Programmes et services	Personnel	Les gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés à la politique d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Rappeler aux gestionnaires la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu lors de la recherche de candidats.

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Programmes et services	Étudiants	Les ressources pour accompagner et encadrer les étudiants ayant une incapacité sont limitées ou méconnues.	Continuer d'offrir les services d'accompagnement et d'encadrement ainsi que les logiciels permettant une meilleure intégration des personnes ayant une incapacité.	Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu.
			Élaborer du matériel de sensibilisation à l'intention des professeurs et les outiller pour leur permettre d'accueillir des étudiants ayant une incapacité.	Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu.

Axe 1.3 : Communications

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier/Remarque
Communications	Clients	Le site web de l'ITHQ n'est pas conforme aux normes d'accessibilité web.	S'assurer que les documents intégrés au site respectent les standards d'accessibilité web du Consortium W3C.org et du groupe de travail de la WAI (WEB Accessibility Initiative de W3C).	Direction des relations publiques et du développement des affaires	Mesure réalisée en continu / Tous les documents intégrés au site web sont en PDF accessibles (ou en version HTML lorsque ce n'est pas possible).

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier/Remarque
Communications	Étudiants	Les ressources mises à la disposition des étudiants handicapés sont méconnues.	Mieux faire connaître la préoccupation de l'ITHQ à l'égard de l'accueil des étudiants handicapés et les ressources mises à leur disposition, notamment le conseiller d'aide à la réussite et les conditions d'accommodement.	Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu, plus particulièrement lors des journées d'accueil des étudiants.

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

Axe 2.1 : Mesures de formation et de sensibilisation

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Formation et sensibilisation	Clients et Étudiants	Les étudiants ne sont pas suffisamment formés pour répondre aux besoins des personnes handicapées.	Poursuivre l'intégration systématique des ateliers de sensibilisation au cursus scolaire, offerts par l'organisme Kéroul.	Direction de l'École de l'Institut	Mesure réalisée en continu.

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Formation et sensibilisation	Personnel	Le personnel n'est pas suffisamment sensibilisé à la réalité et aux besoins des personnes handicapées.	Organiser une activité de sensibilisation à l'intention du personnel.	Direction des ressources humaines	Juin 2015 / Dans le cadre de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> (du 1 ^{er} au 7 juin), un hyperlien a été ajouté dans le fond d'écran du personnel (intranet) ainsi qu'une publication sur les médias sociaux. De plus, des affiches officielles de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> ont été installées à différents endroits de l'YTHQ.
	Personnel	L'approvisionnement accessible est méconnu au sein du personnel.	Sensibiliser les personnes responsables des achats à l'approvisionnement accessible.	Responsables de l'approvisionnement et la Direction des ressources humaines	Mars 2015 / Le <i>Guide d'accompagnement de l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées</i> a été transmis et expliqué aux directions responsables de l'approvisionnement.
	Personnel	Les documents conçus pour le site web ne sont pas tous en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Créer un guide et un gabarit en vue de la conversion des documents Word en documents accessibles et former le personnel concerné.	Direction des relations publiques et du développement des affaires	Juin 2015 / Mesure réalisée

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
Formation et sensibilisation	Personnel	Les pratiques en matière d'accueil des diverses clientèles ne sont pas toutes uniformes.	Former et sensibiliser le personnel concernant le <i>Protocole déterminant l'ensemble des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'ITHQ.</i>	Directions concernées	Octobre 2014 / Les employés des bureaux administratifs ont reçu une formation sur le <i>Protocole déterminant l'ensemble des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'ITHQ</i> , incluant celles ayant des besoins particuliers.
	Tous	Les initiatives en matière d'accueil ne sont pas toujours élaborées en fonction de la réalité et des besoins des personnes handicapées.	Faire participer une personne responsable de l'élaboration du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> à des réunions du Comité permanent sur l'accueil.	Direction de l'Hôtel de l'Institut, Direction des relations publiques et du développement des affaires et Direction des affaires étudiantes	Mesure réalisée en continu / Une personne responsable du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> participe à des réunions du Comité permanent sur l'accueil afin que les initiatives tiennent compte des besoins des personnes handicapées.

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

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

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