

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

BILAN ANNUEL 2015-2016

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 : Planter 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 2015 et août 2016.

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 bureautique pour le personnel ayant une incapacité.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en continu, sur demande.
	Étudiants	La porte du Registrariat est de dimension trop étroite (non conforme aux normes d'accessibilité universelle).	Analyser la possibilité d'agrandir la porte du Registrariat afin de faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Septembre 2015
	Clients	La signalisation et l'affichage des restaurants et de l'Hôtel de l'Institut ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité universelle.	Apporter les correctifs nécessaires afin que la signalisation et l'affichage des restaurants et de l'Hôtel de l'Institut soient conformes.	Direction de l'Hôtel de l'Institut et Direction de l'immeuble et de la sécurité	Novembre 2015
	Tous	L'espace de stationnement	Analyser la possibilité d'agrandir l'espace de	Direction de l'immeuble et	Mars 2016

		réservé aux personnes handicapées n'est pas conforme aux normes d'accessibilité universelle.	stationnement afin de le rendre conforme aux normes d'accessibilité universelle.	de la sécurité	
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	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
		l'égard des personnes handicapées.			
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	S'assurer que les documents intégrés au site respectent les	Direction des relations	Mesure réalisée en continu / Tous les documents intégrés au site web sont en PDF

		conforme aux normes d'accessibilité web.	standards d'accessibilité web du Consortium W3C.org et du groupe de travail de la WAI (WEB Accessibility Initiative de W3C).	publiques et du développement des affaires	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	Poursuivre l'intégration systématique des ateliers de sensibilisation au cursus	Direction de l'École de l'Institut	Mesure réalisée en continu.

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
		répondre aux besoins des personnes handicapées.	scolaire, offerts par l'organisme Kéroul.		
Formation et sensibilisation	Personnel Personnel	Le personnel n'est pas suffisamment sensibilisé à la réalité et aux besoins des personnes handicapées. L'approvisionnement accessible est méconnu au sein du personnel.	Organiser une activité de sensibilisation à l'intention du personnel.	Direction des ressources humaines	Juin 2016 / 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) où ils étaient invités à répondre au mini-test et à aller voir notre planet bilan du plan d'action. 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'ITHQ.
			Ajouter des capsules d'information et de sensibilisation à la réalité et aux besoins des personnes handicapées dans l'intranet.	Direction des communications et Direction des ressources humaines	Janvier 2016
	Personnel	Les documents	Créer un guide et un gabarit	Direction des	Juin 2015 / Mesure réalisée

Catégorie de mesures	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéance/Remarque
		conçus pour le site web ne sont pas tous en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	en vue de la conversion des documents Word en documents accessibles et former le personnel concerné.	relations publiques et du développement des affaires	
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, incluant celles ayant des besoins particuliers.</i>
	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 : Planter 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'ITHQ ou œuvrant dans le même domaine.	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu.
		<i>Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> est	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

		méconnu.			vers le plan d'action et le bilan annuel de l'ITHQ est créé dans le fond d'écran du personnel (intranet).
--	--	----------	--	--	---