

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

Décembre 2014

Table des matières

Mise en contexte.....	3
Présentation sommaire du concept d'accessibilité universelle.....	4
Engagement à réduire les obstacles à l'intégration.....	4
Présentation de l'ITTHQ.....	5
Mesures prévues pour les prochaines années	8
Orientation 1 : Identifier et hiérarchiser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration.....	8
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes	8
Axe 1.2 : Programmes et services	10
Axe 1.3 : Communications	11
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	12
Axe 2.1 : Mesures de formation et de sensibilisation.....	12
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.....	14
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action	14
Adoption du plan d'action.....	15

Mise en contexte

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITTHQ) 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'ITTHQ, 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'ITTHQ relativement aux droits et à l'intégration des personnes handicapées est en effet constante, comme en témoigne le présent plan d'action.

Outre l'obligation, pour les organismes visés par la Loi, de nommer un coordonnateur de services aux personnes handicapées, ces derniers 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'activités 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. »¹

Afin de coordonner les étapes entourant l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de ce plan d'action, l'ITTHQ a désigné M^{mes} Judith Janelle et Jade Pinet comme personnes responsables. Un comité ad hoc composé de représentants des différents secteurs d'activité de l'ITTHQ a également été formé en vue de la mise en œuvre du plan d'action.

De façon générale, le présent plan d'action vise la période s'échelonnant du 1^{er} septembre 2013 au 31 août 2016. Une évaluation et une mise à jour des mesures permettant d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées seront cependant réalisées annuellement afin de respecter le caractère annuel de la démarche, comme l'exige la Loi.

L'ITTHQ tient à remercier les membres de son personnel qui ont contribué à l'élaboration de ce plan d'action :

- 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 des communications et du marketing
- M^{me} Marie-Claude Simard, directrice de l'Hôtel de l'Institut
- M. Nicolas Wasmer, chargé de projet Web

¹ 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.

Présentation sommaire du concept d'accessibilité universelle

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.

- 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.

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. Dans ce contexte, les membres du comité d'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sont d'avis que l'Institut doit être perçu comme un établissement accueillant et proposent que cela se reflète dans son énoncé de vision :

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

Partant de cet énoncé, 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. Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action.

Présentation de l'ITHQ

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. » (RLRQ, c. I-13.02)

À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, 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 2013-2014, un total de 841 étudiants² étaient inscrits à l'un ou l'autre de ses programmes d'enseignement, incluant la formation continue.

La formation donnée à l'ITTHQ 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'ITTHQ. De plus, ses 3 restaurants d'application, son café-étudiant, son hôtel de 42 chambres, son service de conciergerie 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 intégré à son cursus scolaire depuis longtemps déjà, des ateliers de sensibilisation et de formation offerts par l'organisme Kéroul.

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'ITTHQ 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'ITTHQ a développé, il y a quelques années, un outil de sensibilisation aux exigences associées à ses programmes d'études. Sous la forme d'une [grille](#) que l'on retrouve dans son site Web, 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'ITTHQ 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 (handicaps ou autres).

² Source : Rapport annuel de gestion 2013-2014, p. 39.

Le personnel de l'ITHQ

Au 31 mars 2014, l'effectif total de l'ITHQ comptait 304 personnes, soit 141 employés réguliers et 163 occasionnels, dont une personne ayant 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 un site Web (www.ithq.qc.ca), dont une partie est traduite en anglais.

Mesures prévues pour les prochaines années

Chacune des mesures contenues dans la présente section vise à réduire, éliminer ou encore 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

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
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	En continu
	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	Les toilettes sur l'étage des salles de banquets ne sont pas adaptées.	Installer des toilettes adaptées sur l'étage des salles de banquets.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mars 2015

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
		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, les normes d'accessibilité universelle sont considérées dans les rénovations sur l'étage des salles de banquets.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mars 2015
		Les portes du Restaurant de l'Institut ne sont pas automatisées.	Installer un système automatisé d'ouverture de portes.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Juin 2014
		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 réservé aux personnes handicapées n'est pas conforme aux normes d'accessibilité universelle.	Analyser la possibilité d'agrandir l'espace de stationnement afin de le rendre conforme aux normes d'accessibilité universelle.	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mars 2016

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
		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	Janvier 2015

Axe 1.2 : Programmes et services

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
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	En continu
	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	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	En continu

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
	Clients	Les services ne sont pas tous adaptés à la clientèle ayant une incapacité.	Analyser la possibilité d'offrir aux clients de l'Hôtel de l'Institut ayant une incapacité visuelle une facture comportant de plus gros caractères.	Direction de l'Hôtel de l'Institut	Août 2014

Axe 1.3 : Communications

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
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 communications	En continu
		L'offre de services adaptés aux clients ayant une incapacité n'est pas suffisamment diffusée.	Revoir et améliorer l'accès à l'information concernant les services adaptés offerts aux personnes handicapées.	Direction des communications	Septembre 2013
			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.	Direction des communications	Octobre 2013

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
	Étudiants	Les ressources mises à la disposition des étudiants handicapés sont méconnues.	Mieux faire connaître la préoccupation de l'ITTHQ 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	En continu

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

Axe 2.1 : Mesures de formation et de sensibilisation

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
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	En continu
	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 2014 Juin 2015 Juin 2016
			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

Catégorie de mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
		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	Décembre 2014
		Les documents conçus pour le site Web par les diverses unités administratives 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 communications	Décembre 2014
		Les pratiques en matière d'accueil ne sont pas toutes uniformes, si on tient compte des diverses clientèles.	Former et sensibiliser le personnel en lien avec le <i>Protocole déterminant l'ensemble des règles à observer en matière d'accueil des diverses clientèles de l'IITHQ.</i>	Directions concernées	Février 2014
			Faire participer une personne ayant collaboré à l'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux réunions du comité permanent sur l'accueil.	Direction de l'Hôtel de l'Institut, Direction des communications et Direction des affaires étudiantes	En continu

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 mesure	Groupe cible	Obstacle	Mesure	Responsable	Échéancier
Processus	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.	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	En continu
		Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est méconnu.	Promouvoir le Plan d'action auprès de tous les groupes cibles.	Toutes les directions concernées	En continu

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 4^e jour du mois de décembre 2014 par M^{me} 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.