

**PLAN D'ACTION 2016-2019 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
BILAN ANNUEL 2017-2018 ET MISE À JOUR 2018-2019**

Avril 2019

## Table des matières

<b>Présentation</b>	<b>4</b>
<b>BILAN ANNUEL 2017-2018</b>	<b>4</b>
<b>Plaintes et demandes reçues durant l'année de référence</b>	<b>4</b>
<b>Mesures mises de l'avant durant l'année de référence</b>	<b>4</b>
Orientation 1 : Identifier et hiérarchiser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration	<b>5</b>
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes	<b>5</b>
Axe 1.2 : Programmes et services	<b>15</b>
Axe 1.3 : Communications	<b>22</b>
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	<b>24</b>
Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation	<b>24</b>
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action	<b>26</b>
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action	<b>26</b>
<b>MISE À JOUR 2018-2019 DU PLAN D'ACTION</b>	<b>27</b>
<b>Mesures prévues en 2018-2019</b>	<b>27</b>
Orientation 1 : Identifier et hiérarchiser les actions à mener afin d'éliminer les obstacles à l'intégration	<b>27</b>
Axe 1.1 : Bâtiments et composantes	<b>27</b>
Axe 1.2 : Programmes et services	<b>33</b>

Axe 1.3 : Communications	40
Orientation 2 : Améliorer la sensibilisation à l'égard des personnes handicapées	42
Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation	42
Orientation 3 : Implanter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action	44
Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action	44
<b>Adoption et diffusion du plan d'action</b>	<b>45</b>

## **Présentation**

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, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) rend compte, dans le présent document, des actions qu'il a réalisées entre le 1<sup>er</sup> septembre 2017 et le 31 août 2018 en lien avec son Plan d'action 2016-2019 à l'égard des personnes handicapées. Son contenu présente également la mise à jour des actions que l'ITHQ prévoit mettre en œuvre ou qu'il entend reconduire au cours de l'année 2018-2019, en vue de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, que celles-ci y travaillent, y étudient ou en soient clientes.

L'ITHQ tient à remercier tous les membres de son personnel qui ont contribué à la mise en œuvre du plan d'action et à sa mise à jour de même qu'à l'élaboration du présent bilan.

## **BILAN ANNUEL 2017-2018**

### **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 : 1

Mesure d'accommodement à l'égard des services offerts aux personnes handicapées : 1

Nombre de plaintes en lien avec l'accès à l'information et à la documentation concernant les services offerts aux personnes handicapées : aucune

Nombre de demande qu'aucune demande n'a fait l'objet de mesure d'accommodement raisonnable

Nombre de demandes de documents adaptés aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées : aucune

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

Parmi les mesures prévues pour l'année de référence dans le Plan d'action 2016-2019 à l'égard des personnes handicapées, le tableau suivant présente celles qui ont été réalisées ou mises en œuvre de façon continue.

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

**Axe 1.1 : Bâtiments et composantes**

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
Personnel	L'aménagement des bureaux n'est pas adapté pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter les bureaux pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité physique.	Nombre de postes de travail adaptés	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Deux postes ont été adaptés en réponse à des demandes provenant du personnel et un autre poste est en entreposage en vue d'un usage ultérieur.
			Évaluer les postes de travail individuels en fonction des besoins particuliers et recommander les mesures d'adaptation appropriées.	Nombre de postes de travail pour lesquels une demande d'évaluation a été faite et des	Direction des ressources humaines (ressource interne formée par l'Association paritaire pour	Sept postes de travail ont été évalués; de ce nombre, six ont requis de l'équipement spécialisé :

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
				recommandations ont été formulées	la santé et la sécurité du travail)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trois claviers ergonomiques;</li> <li>• deux casques d'écoute;</li> <li>• une table ergonomique debout/assis.</li> </ul>
			Élaborer une procédure en vue de l'adaptation des postes de travail des employés qui requièrent des aménagements particuliers* (matériel informatique, logiciel et mobilier de bureau) après avoir développé un handicap physique, et prévoir les ressources financières requises.  *Sur présentation d'une attestation médicale	Élaboration de la procédure d'adaptation des postes de travail	Direction des ressources humaines, Immeuble et sécurité et Informatique et technologies de l'information	<p>Une procédure relative à l'acquisition de matériel informatique spécialisé a été élaborée.</p> <p>Une formation a été donnée à la personne-ressource de la Direction des ressources humaines</p>

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
						répondant aux demandes d'adaptation de postes et transmettant les demandes d'acquisition à la Direction de l'informatique et des technologies de l'information, en vue de l'achat de matériel spécialisé, selon les besoins observés.
	Le plan d'évacuation et de mesures d'urgence pour les personnes handicapées est méconnu du personnel et des	Informé le personnel et les clients sur le plan d'évacuation et de mesures d'urgence, qui prévoit également les mesures prévues pour l'évacuation des personnes handicapées.	Produire des dépliants pour le personnel et les clients de l'Hôtel de l'ITHQ, les informant des procédures d'urgence (notamment pour les personnes handicapées), et les distribuer à tous les chefs d'étage ainsi que dans toutes les chambres.	Dépliants sur les procédures d'urgence	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Les dépliants destinés aux clients avaient été distribués dans les chambres de l'hôtel à l'hiver 2017; ceux pour les employés ont été

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
	clients de l'Hôtel de l'ITHQ.					distribués à l'automne 2017 par la Direction des ressources humaines et peuvent être consultés en tout temps par le personnel dans le réseau informatique. Ce dépliant est également remis à tous les nouveaux employés.




Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
Étudiants (incluant la clientèle des programmes de perfectionnement et des formations réglementées)	Les ateliers pratiques et la majorité des salles de classes théoriques ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées. Les installations prévues pour les étudiants qui profitent de mesures d'accommodement sont limitées, compte tenu du pourcentage sans cesse croissant de cette clientèle.	Permettre l'accueil d'étudiants à mobilité restreinte.	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'adaptation approprié aux besoins des personnes à mobilité restreinte, et prévoir les ressources financières requises.	Plan d'adaptation	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Un bureau adaptable a été acheté et remis afin de subvenir à une demande future, au besoin.
		Augmenter la capacité d'accueil du local 1.58	Aménager d'autres postes de travail pour les étudiants qui profitent de mesures d'accommodement dans le local 1.58 : logiciels spécialisés et mobilier de bureau.	Nombre de nouveaux postes aménagés	Direction de l'immeuble et de la sécurité et Direction de l'École	En 2017, un logiciel de gestion de salle d'examen a été acquis en vue de permettre une gestion optimale des ressources disponibles et une meilleure planification des

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
						activités d'évaluation.
Clients	L'aménagement et les installations destinées aux clients ne respectent pas à 100 % les normes d'accessibilité universelle.	Identifier les priorités en matière d'améliorations à apporter aux installations et aux services offerts à l'hôtel et à la salle à manger La Relève gourmande, dans le cadre d'un nouveau plan de mise à niveau.	Organiser une visite exploratoire de l'hôtel et de la salle à manger La Relève gourmande, avec Kéroul.	Recommandations formulées à la suite de la visite de Kéroul	Direction responsable de la mise en oeuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, Direction de l'immeuble et de la sécurité, Direction de l'École et Hôtel de l'ITHQ	Visite de Kéroul effectuée à l'automne 2017 à l'hôtel (en attente de son rapport)
		Mieux planifier les aménagements physiques de l'immeuble	Lors de la conception des installations, prendre en considération la présence de	Besoins des personnes handicapées	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée en continu

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
		et ainsi limiter les coûts entraînés par des mises à niveau rétroactives.	personnes handicapées (ex. : toilettes du 10 <sup>e</sup> étage).	prévus dans les plans et devis		
			Repositionner le bouton d'ouverture automatique de la porte du Restaurant de l'ITHQ (entrée intérieure, à côté de la conciergerie).	Bouton d'ouverture des portes repositionné	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée
			Installer un mécanisme d'ouverture automatique des portes des toilettes au 2 <sup>e</sup> et au 6 <sup>e</sup> étage	Bouton d'ouverture des portes installé	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée
			Doter la porte d'entrée de la bibliothèque et de sa salle dynamique d'un système d'ouverture automatique.	Installation du système d'ouverture automatique de la porte d'entrée de la bibliothèque et	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure réalisée

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
				de sa salle dynamique.		
			Évaluer la possibilité d'aménager un accès à la terrasse du Restaurant de l'ITHQ pour les personnes en fauteuil roulant.	Recommandation et mise en œuvre de la mesure, selon la faisabilité du projet d'aménagement	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Une plateforme élévatrice a été installée le 9 juillet 2018 afin de rendre accessible la terrasse du Restaurant de l'ITHQ à l'ensemble des personnes à mobilité réduite.
	Les personnes handicapées qui se présentent à l'entrée de l'École (401, rue De Rigaud), se buttent à des escaliers et à une double porte à battant.	Améliorer l'accès de l'ITHQ aux personnes handicapées en les dirigeant vers les entrées adaptées à leur condition.	Indiquer par un pictogramme, aux entrées qui ne sont pas conçues pour les fauteuils roulants (entrée située à l'angle de De Rigaud et St-Denis et celle du 401, De Rigaud), l'emplacement des rampes d'accès aux entrées du 399 De	Installation des pictogrammes	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Des affiches ont été commandées et seront installées afin de diriger les personnes handicapées vers des sorties adaptées lors

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
			Rigaud et au 3535, rue St-Denis. 			d'évacuations d'urgence.
	Le nombre de chambres répondant aux normes d'accessibilité universelle à l'Hôtel de l'Institut ne répond pas aux ratios établis (10 % du nombre total de chambres).	Augmenter le nombre de chambres répondant aux normes d'accessibilité universelle.	Évaluer les coûts d'adaptation d'une autre chambre de l'Hôtel de l'ITHQ afin qu'elle réponde aux normes d'accessibilité universelle (consulter Kéroul).	Plan d'aménagement, évaluation des coûts et approbation du projet	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Un projet de réaménagement complet des chambres de l'hôtel est actuellement en cours et la Direction des immeubles et de la sécurité a inclus dans le devis un aménagement répondant aux codes de la Régie du bâtiment ainsi que la possibilité de statuer sur le nombre de

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	État de réalisation durant l'année de référence
						chambres requises (travaux à venir d'ici 2019-20).

## Axe 1.2 : Programmes et services

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Personnel	Les gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés à la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Sensibiliser les gestionnaires de service à la politique gouvernementale d'embauche des personnes handicapées.	Informer les gestionnaires ou leur rappeler l'existence de la Réforme des modes de dotation et de la Politique gouvernementale en matière de discrimination positive à l'égard des personnes handicapées.	Communications adressées aux gestionnaires de service	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu, lors de la recherche de candidats
			S'assurer que le personnel de dotation considère la présence de personnes handicapées lors du processus de sélection de candidats potentiels.	Présence de personnes handicapées parmi les candidats potentiels	Direction des ressources humaines	Mesure réalisée en continu, lors de la recherche de candidats
Étudiants	Les ressources mises à la disposition des étudiants aux prises avec des troubles anxieux sont méconnues.	Mieux faire connaître les ressources et les mesures d'accompagnement offertes aux étudiants ayant des incapacités.	Lors de la rencontre des Affaires étudiantes avec les nouveaux étudiants des différents ordres d'enseignement, les informer sur les services adaptés qui leur sont offerts.	Information transmise à chaque début de session aux nouvelles cohortes d'étudiants	Conseiller d'aide à la réussite	Mesure réalisée à chaque début de session

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	Les ressources sont insuffisantes pour les étudiants aux prises avec des troubles anxieux (en hausse constante).	Mieux accompagner les étudiants de plus en plus nombreux avec des troubles anxieux.	Embaucher une ressource professionnelle additionnelle en travail social qui interviendra auprès des étudiants aux prises avec des troubles anxieux.	Personnel embauché	Direction de l'École	À la suite d'un projet pilote qui s'est avéré concluant, un poste de travailleur social a été créé à l'automne 2017.
	Les délais et les difficultés d'identification des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage.	Intervenir le plus tôt possible dans le cheminement des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage, en leur proposant des mesures d'accommodement.	Être proactif dans l'identification des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage, en les repérant dès leur admission (diagnostic d'un professionnel reconnu à l'appui) et leur proposer des mesures d'accommodement.	Nombre d'étudiants identifiés et bénéficiant de mesures d'accommodement	Centre d'aide à la réussite	Mesure réalisée en continu, lors de l'admission des étudiants et en début d'année scolaire (mesures d'accommodement)
	Difficulté de suivi auprès des professeurs, en termes de mise à jour des dossiers des étudiants ayant une incapacité et à l'élaboration de plans d'intervention.	Améliorer la transmission de données à jour concernant les étudiants ayant une incapacité.	Acquisition et mise en place du module <i>Services adaptés</i> permettant de gérer, de mettre à jour et de partager les plans d'intervention avec les professeurs (en remplacement de l'élaboration manuelle de plans d'intervention et leur transmission par courriel).	Acquisition et mise en place du module <i>Services adaptés</i>	Centre d'aide à la réussite	Une section <i>Services adaptés</i> dans Colnet est offerte : - aux professeurs afin qu'ils puissent identifier les étudiants qui ont une condition médicale ou des besoins particuliers;



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						- aux étudiants afin qu'ils connaissent les mesures d'accommodement qui leur sont proposées et qu'ils puissent faire leur demande de passation d'examen au Centre d'aide à la réussite.
	Abolition du Programme d'allocation pour les besoins particuliers (PABP), fourni par l'Aide financière aux études.	Continuer de permettre aux étudiants de profiter des services d'un preneur de notes et de bénéficier de matériel adapté prêté par l'École (ordinateur, logiciels, etc.).	Mettre en place une structure financière à la suite du transfert du PABP par le Gouvernement du Québec, afin d'assurer aux étudiants l'accès à ces services.	Obtention du financement	Centre d'aide à la réussite	Le financement a été obtenu à l'automne 2017 et le service mis en place. Ainsi, deux ordinateurs portables ont été acquis et prêtés à des étudiants qui ne disposent pas de ce type d'équipement afin de leur permettre d'utiliser des logiciels

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						spécialisés pour faire leurs travaux et leurs devoirs à l'extérieur de l'ITHQ.
	La clientèle étudiante (programmes de perfectionnement et formations réglementées) comprend des personnes aux prises avec des déficiences visuelles ou un problème d'analphabétisme.	Fournir à cette clientèle des conditions d'apprentissage en ligne répondant à leurs besoins.	Implanter les normes édictées par le Conseil du trésor en matière d'accessibilité : <a href="http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/">www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/</a>	Date de l'implantation des normes	Centre d'expertise	Mesure implantée en continu, dès la mise en ligne des formations.  De plus, les manuels de formations réglementées sont offerts en format PDF accessible répondant aux standards SGQRI 008-02 ou WCAG 2.0 (lisibles et manipulables par un maximum d'utilisateurs, y compris les usagers ayant des difficultés physiques et cognitives). Ce type



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						de fichier facilite l'usage des technologies d'assistance pour les personnes handicapées.
			Présenter les examens sur écran géant.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Mesure implantée en continu, dès le lancement des formations
			Faire lire par l'évaluateur les questions et lui demander de noter les réponses des étudiants.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Mesure implantée en continu, dès le lancement des formations
	L'ITHQ désire augmenter son engagement social en matière d'intégration des personnes handicapées et, notamment, des	Développer les talents culinaires des personnes autistes autonomes (incluant les questions d'hygiène et de salubrité, la planification des repas, la façon de lire les étiquettes, etc.) et ainsi	Mettre sur pied une formation en cuisine de 15 semaines, adaptée aux besoins particuliers des personnes autistes autonomes, afin de leur permettre de développer de saines habitudes alimentaires.	Lancement de la formation Cuisiner santé et équilibré	Centre d'expertise, en collaboration avec l'organisme Autisme sans limites	La formation Cuisiner santé et équilibré a été lancée en février 2019.

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	personnes autistes autonomes.	contribuer à améliorer leur qualité de vie.				
Clients	Les services ne sont pas tous adaptés à la clientèle ayant une incapacité.	Améliorer la qualité des services offerts à la clientèle ayant une incapacité.	Sensibiliser les professeurs à la possibilité de fournir aux personnes à mobilité réduite se rendant au resto-école La Relève gourmande, un service d'accompagnement par des étudiants dès leur arrivée au rez-de-chaussée de l'école.	Démarches entreprises par la Direction de l'École	Direction de l'École	Mesure réalisée en continu durant l'année scolaire (selon les directives données par le professeur responsable et la disponibilité des étudiants)
			S'assurer que les clients à mobilité réduite puissent signifier leur besoin d'assistance lors de leur visite à la Relève gourmande ou au Restaurant de l'ITHQ.	Espace dédié à cette information dans le module de réservation des deux restaurants	Direction des communications	Mesure disponible en continu dans le site Web de l'ITHQ
			Prévoir des questions ciblées pour les personnes handicapées dans les questionnaires mesurant la satisfaction de la clientèle.	Questions ajoutées au questionnaire de satisfaction de la clientèle	Directions concernées	Une question s'adressant particulièrement aux personnes handicapées a été

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						ajoutée au questionnaire de satisfaction de l'Hôtel de l'ITHQ.

### Axe 1.3 : Communications

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Clients	L'offre de services adaptés aux clients de l'Hôtel de l'ITHQ ayant une incapacité n'est pas suffisamment diffusée.	Revoir et améliorer l'accès à l'information concernant les services adaptés offerts aux personnes handicapées.	Poursuivre les pratiques de promotion de l'Hôtel de l'ITHQ auprès de groupes cibles, incluant les regroupements de personnes handicapées.	Activités de promotion réalisées	Direction des communications et Hôtel de l'ITHQ	Mesure réalisée en continu
			Annoncer clairement l'offre d'une chambre pour personnes à mobilité réduite dans le site de l'Hôtel.	Information relative à la chambre adaptée pour les personnes handicapées est visible dans le site Web	Direction des communications et Hôtel de l'ITHQ	Mesure réalisée en continu

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			<p>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.</p>	<p>Nombre de documents promotionnels contenant une telle indication (pictogrammes  , par exemple dans les micros sites de l'ITHQ ainsi que ses publications s'adressant au grand public).</p>	<p>Direction des communications</p>	<p>Mesure réalisée au fur et à mesure des réimpressions de documents.</p>

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

**Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation**

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Clients et étudiants	Les futurs professionnels de l'industrie et les étudiants en application pédagogique à l'ITHQ ne sont pas toujours habilités à répondre aux besoins des personnes handicapées.	S'assurer que les étudiants de l'ITHQ appelés à interagir avec des personnes handicapées sont habilités à répondre aux besoins de ces dernières.	Étudier la possibilité d'intégrer les ateliers de sensibilisation offerts par l'organisme Kéroul aux programmes Gestion en hôtellerie internationale et Gestion de la restauration gastronomique, à l'exemple de ce qui se fait dans les programmes Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et Gestion touristique.	Module de formation de Kéroul présenté dans les programmes de formation visés.	Direction de l'École	Mesure proposée aux comités de programme à l'automne 2017  La formation Kéroul a été donnée à tous les étudiants de 1 <sup>re</sup> session en Gestion en hôtellerie internationale (automne 2018), dans le cadre du cours Techniques de réception. Dorénavant, elle devrait être donnée systématiquement à tous les nouveaux étudiants de ce programme et, à compter de l'année



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						prochaine, s'ajouter au contenu du programme Gestion de la restauration gastronomique.
Personnel	Les documents préparés par les diverses unités administratives en vue de leur diffusion dans le site Web ne sont pas tous en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Diffuser les documents en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Adapter les documents en documents accessibles préalablement à leur diffusion dans le site Web.	Documents en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle	Direction des communications et toutes les directions	Tous les documents diffusés dans le site Web sont maintenant en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle. Cette mesure est dorénavant réalisée systématiquement.

**Orientation 3 : Planter et dynamiser le processus de suivi du plan d'action****Axe 3.1 : Mesures concernant le développement du plan d'action**

<b>Groupe cible</b>	<b>Obstacle</b>	<b>Objectif</b>	<b>Mesure</b>	<b>Indicateur de résultat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier/ Remarques</b>
Tous	Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est méconnu.	Mieux faire connaître le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel de l'ITHQ et du public en général.	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel et l'intégrer dans le site Web de l'ITHQ.	Initiatives de diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Direction des communications	Mesure réalisée en continu : le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est diffusé dans le site Web de l'ITHQ.

## MISE À JOUR 2018-2019 DU PLAN D'ACTION

### Mesures prévues pour 2018-2019

Le tableau suivant présente la mise à jour des actions que l'ITHQ prévoit mettre en œuvre ou qu'il entend reconduire au cours de l'année 2018-2019.


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

##### Axe 1.1 : Bâtiments et composantes

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Personnel	L'aménagement des bureaux n'est pas adapté pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter les bureaux pour les personnes ayant une incapacité.	Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité physique.	Nombre de postes de travail adaptés	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure offerte en continu, sur demande
			Évaluer les postes de travail individuels en fonction des besoins particuliers et recommander les mesures d'adaptation appropriées.	Nombre de postes de travail pour lesquels une demande d'évaluation a été faite et des recommandations ont été formulées	Direction des ressources humaines (ressource interne formée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail)	Mesure offerte en continu, sur demande

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			Élaborer ou amender la procédure d'accueil existante afin d'inclure les besoins des personnes handicapées (matériel informatique, logiciel et mobilier de bureau).	Élaboration ou amendement de la procédure d'accueil	Direction des ressources humaines, Immeuble et sécurité et Informatique et technologies de l'information	Mesure prévue au cours de l'exercice 2018-2019
Étudiants (incluant la clientèle des programmes de perfectionnement et des formations réglementées)	Les ateliers pratiques et la majorité des salles de classes théoriques ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Permettre l'accueil d'étudiants à mobilité restreinte.	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'adaptation approprié aux besoins des personnes à mobilité restreinte, et prévoir les ressources financières requises.	Plan d'adaptation	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Le bureau adaptable acquis en 2018 pourra être attribué en fonction des besoins futurs des étudiants.
	L'aménagement et les installations destinées aux clients ne respectent pas à 100 % les normes d'accessibilité universelle.	Identifier les priorités en matière d'améliorations à apporter aux installations et aux services offerts à l'hôtel et à la salle à manger La Relève gourmande, dans	Organiser une visite exploratoire de l'hôtel et de la salle à manger La Relève gourmande, avec Kéroul.	Recommandations formulées à la suite de la visite de Kéroul	Coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, Direction de l'immeuble et de la sécurité,	En attente du rapport de Kéroul, à la suite de la visite qu'il a effectuée à l'ITHQ à l'automne 2017.

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
		le cadre d'un nouveau plan de mise à niveau.			Direction de l'École et Hôtel de l'ITHQ	
		Mieux planifier les aménagements physiques de l'immeuble et ainsi limiter les coûts entraînés par des mises à niveau rétroactives.	Lors de la conception des installations, prendre en considération la présence de personnes handicapées (ex. : toilettes du 10e étage).	Besoins des personnes handicapées prévus dans les plans et devis	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure appliquée en continu, sur demande
	La signalisation et l'affichage de l'immeuble, incluant ceux du Restaurant et de l'Hôtel de l'ITHQ ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité universelle.	Mettre à jour la signalisation de même que l'affichage et les harmoniser aux normes d'accessibilité universelle du Gouvernement du Québec ainsi qu'à la nouvelle identification visuelle de l'ITHQ.	Revoir le plan de signalisation et d'affichage à la suite des derniers travaux de requalification et les harmoniser avec les normes d'accessibilité universelle du Gouvernement du Québec de même que les nouvelles normes d'identification visuelle adoptées en 2016.	Nouveau plan de signalisation et d'affichage	Direction des communications et Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure reportée en raison de contraintes budgétaires
	Les personnes handicapées qui se présentent à l'entrée	Améliorer l'accès de l'ITHQ aux personnes handicapées en les	Indiquer par un pictogramme, aux entrées qui ne sont pas conçues pour les fauteuils	Installation des pictogrammes	Direction des communications et Direction de	Lorsqu'elles arriveront, les affiches qui ont

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	de l'École (401, rue De Rigaud), se buttent à des escaliers et à une double porte à battant.	dirigeant vers les entrées adaptées à leur condition.	roulants (entrée située à l'angle de De Rigaud et St-Denis et celle du 401, De Rigaud), l'emplacement des rampes d'accès aux entrées du 399 De Rigaud et au 3535, rue St-Denis. 		l'immeuble et de la sécurité	été commandées seront installées afin de diriger les personnes handicapés vers des sorties adaptées lors d'évacuations.
	Le nombre de chambres répondant aux normes d'accessibilité universelle à l'Hôtel de l'Institut ne répond pas aux ratios établis (10 % du nombre total de chambres).	Augmenter le nombre de chambres répondant aux normes d'accessibilité universelle.	Évaluer les coûts d'adaptation d'une autre chambre de l'Hôtel de l'ITHQ afin qu'elle réponde aux normes d'accessibilité universelle (consulter Kéroul).	Plan d'aménagement, évaluation des coûts et approbation du projet	Direction des communications et Direction de l'immeuble et de la sécurité	Un projet de réaménagement complet des chambres de l'hôtel est actuellement en cours et la Direction des immeubles et de la sécurité a inclus dans le devis un aménagement répondant aux codes de la Régie du bâtiment ainsi

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						que la possibilité de statuer sur le nombre de chambres requises (travaux à venir d'ici 2019-2020).
	Le plan d'évacuation et de mesures d'urgence pour les personnes handicapées est méconnu du personnel de l'Hôtel de l'ITHQ.	Informé le personnel sur le plan d'évacuation et de mesures d'urgence, qui prévoit également les mesures prévues pour l'évacuation des personnes handicapées.	Remettre au personnel de l'information sur les procédures d'urgence (applicables notamment aux personnes handicapées).	Dépliants sur les procédures d'urgence remis au personnel	Direction de l'immeuble et de la sécurité	Mesure offerte en continu  (Les dépliants destinés aux employés peuvent être consultés en tout temps par l'ensemble du personnel dans le réseau informatique. Ce dépliant est également remis à tous les

<b>Groupe cible</b>	<b>Obstacle</b>	<b>Objectif</b>	<b>Mesure</b>	<b>Indicateur de résultat</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier/ Remarques</b>
						nouveaux employés.)



## Axe 1.2 : Programmes et services

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Personnel	Les gestionnaires ne sont pas suffisamment sensibilisés à la politique gouvernementale d'embauche à l'égard des personnes handicapées.	Sensibiliser les gestionnaires de service à la politique gouvernementale d'embauche des personnes handicapées.	Informer les gestionnaires ou leur rappeler l'existence de la Réforme des modes de dotation et de la Politique gouvernementale en matière de discrimination positive à l'égard des personnes handicapées.	Communications adressées aux gestionnaires de service	Direction des ressources humaines	Mesure appliquée en continu, lors de la recherche de candidats
			S'assurer que le personnel de dotation considère la présence de personnes handicapées lors du processus de sélection de candidats potentiels.	Présence de personnes handicapées parmi les candidats potentiels	Direction des ressources humaines	Mesure appliquée en continu, lors de la recherche de candidats
			Évaluer la pertinence de faire participer des employés de la Direction des ressources humaines à des formations sur l'embauche des personnes en situation de handicap, offertes notamment par l'Ordre des	S. O.	Direction des ressources humaines	D'ici la fin de l'exercice 2018-2019

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			conseillers en ressources humaines agréés.			
Étudiants	Les ressources mises à la disposition des étudiants aux prises avec des troubles anxieux sont méconnues.	Mieux faire connaître les ressources et les mesures d'accompagnement offertes aux étudiants ayant des incapacités.	Lors de la rencontre des Affaires étudiantes avec les nouveaux étudiants des différents ordres d'enseignement, les informer sur les services adaptés qui leur sont offerts.	Information transmise à chaque début de session aux nouvelles cohortes d'étudiants	Conseiller d'aide à la réussite	Information offerte lors de chaque début de session
	Les ressources sont insuffisantes pour les étudiants aux prises avec des troubles anxieux (en hausse constante).	Mieux accompagner les étudiants de plus en plus nombreux avec des troubles anxieux.	Maintenir en emploi une ressource professionnelle en travail social afin d'intervenir auprès des étudiants aux prises avec des troubles anxieux.	Ressource professionnelle en travail social en emploi	Direction de l'École	Mesure offerte en continu
	Les délais et les difficultés d'identification des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage.	Intervenir le plus tôt possible dans le cheminement des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage, en leur	Être proactif dans l'identification des étudiants aux prises avec des troubles d'apprentissage, en les repérant dès leur admission (diagnostic d'un professionnel reconnu à l'appui) et leur proposer des mesures d'accommodement.	Nombre d'étudiants identifiés et bénéficiant de mesures d'accommodement	Centre d'aide à la réussite	Mesure offerte en continu, lors de l'admission des étudiants et en début d'année scolaire (mise

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
		proposant des mesures d'accommodement.				en place de mesures d'accommodement)
	Difficulté de suivi auprès des professeurs, en termes de mise à jour des dossiers des étudiants ayant une incapacité et à l'élaboration de plans d'intervention.	Améliorer la transmission de données à jour concernant les étudiants ayant une incapacité.	Utilisation du module <i>Services adaptés</i> permettant de gérer, de mettre à jour et de partager les plans d'intervention avec les professeurs (en remplacement de l'élaboration manuelle de plans d'intervention et leur transmission par courriel).	Utilisation du module <i>Services adaptés</i> par les professeurs	Centre d'aide à la réussite	Utilisation offerte en continu : - aux professeurs afin qu'ils puissent identifier les étudiants qui ont une condition médicale ou des besoins particuliers; - aux étudiants afin qu'ils connaissent les mesures d'accommodement qui

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						leur sont proposées et qu'ils puissent faire leur demande de passation d'examen au Centre d'aide à la réussite.
		Mieux outiller les professeurs afin de leur permettre d'intervenir plus efficacement auprès des étudiants ayant une incapacité.	Dans le module <i>Services adaptés</i> , permettre aux professeurs d'utiliser des fiches proposant des stratégies pédagogiques selon l'incapacité des étudiants.	Fiches proposant des stratégies pédagogiques adaptées aux étudiants	Centre d'aide à la réussite	Utilisation offerte en continu
	Abolition du Programme d'allocation pour les besoins particuliers (PABP), fourni par l'Aide financière aux études.	Continuer de permettre aux étudiants de profiter des services d'un preneur de notes et de bénéficier de matériel adapté prêté par l'École (ordinateur, logiciels, etc.).	Mettre en place une structure financière à la suite du transfert du PABP par le Gouvernement du Québec, afin d'assurer aux étudiants l'accès à ces services.	Obtention du financement	Centre d'aide à la réussite	Offre de ce service et de ce prêt de matériel en continu

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	La clientèle étudiante (programmes de perfectionnement et formations réglementées) comprend des personnes aux prises avec des déficiences visuelles ou un problème d'analphabétisme.	Fournir à cette clientèle des conditions d'apprentissage en ligne répondant à leurs besoins.	Implanter les normes édictées par le Conseil du trésor en matière d'accessibilité : <a href="http://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/">www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/</a>	Date de l'implantation des normes	Centre d'expertise	Utilisation des normes en continu
			Présenter les examens sur écran géant.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Service offert en continu
			Faire lire par l'évaluateur les questions et lui demander de noter les réponses des étudiants.	Nombre d'étudiants profitant de ces mesures	Centre d'expertise	Service offert en continu



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			Doter le logiciel de gestion de la bibliothèque d'une option d'accessibilité.	Utilisation d'un logiciel de gestion offrant une option d'accessibilité	Bibliothèque	Utilisation en continu
	L'ITHQ désire augmenter son engagement social en matière d'intégration des personnes handicapées et, notamment, des personnes autistes autonomes.	Développer les talents culinaires des personnes autistes autonomes (incluant les questions d'hygiène et de salubrité, la planification des repas, la façon de lire les étiquettes, etc.) et ainsi contribuer à améliorer leur qualité de vie.	Mettre sur pied une formation en cuisine de 15 semaines, adaptée aux besoins particuliers des personnes autistes autonomes, afin de leur permettre de développer de saines habitudes alimentaires.	Lancement de la formation Cuisiner santé et équilibré	Centre d'expertise, en collaboration avec l'organisme Autisme sans limites	Formation offerte en continu
Clients	Les services ne sont pas tous adaptés à la clientèle ayant une incapacité.	Améliorer la qualité des services offerts à la clientèle ayant une incapacité.	Fournir aux personnes à mobilité réduite se rendant au resto-école La Relève gourmande, un service d'accompagnement par des étudiants dès leur arrivée au rez-de-chaussée de l'école.	Service d'accompagnement offert	Direction de l'École	Service offert en continu durant l'année scolaire (en fonction des directives données par le professeur responsable et

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
						la disponibilité des étudiants)
			S'assurer que les clients à mobilité réduite puissent signifier leur besoin d'assistance lors de leur visite à la Relève gourmande ou au Restaurant de l'ITHQ.	Espace dédié à cette information dans le module de réservation des deux restaurants	Direction des communications	Mesure offerte en continu dans le site Web de l'ITHQ
			Offrir aux personnes âgées des menus en gros caractères.	Production de menus en gros caractères	Direction des communications	Mesure offerte à compter de l'automne 2019 à la Relève gourmande (offerte au Restaurant de l'ITHQ depuis l'hiver 2019)

### Axe 1.3 : Communications

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Clients	L'offre de services adaptés aux clients de l'Hôtel de l'ITHQ ayant une incapacité n'est pas suffisamment diffusée.	Revoir et améliorer l'accès à l'information concernant les services adaptés offerts aux personnes handicapées.	Poursuivre les pratiques de promotion de l'Hôtel de l'ITHQ auprès de groupes cibles, incluant les regroupements de personnes handicapées.	Activités de promotion réalisées	Direction des communications et Hôtel de l'ITHQ	Mesure offerte en continu
			Annoncer clairement l'offre d'une chambre pour personnes à mobilité réduite dans le site de l'Hôtel.	Information relative à la chambre adaptée pour les personnes handicapées est visible dans le site Web	Direction des communications et Hôtel de l'ITHQ	Mesure offerte en continu



Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
			<p>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.</p>	<p>Nombre de documents promotionnels contenant une telle indication (pictogrammes  , par exemple dans les micros sites de l'ITHQ ainsi que ses publications s'adressant au grand public).</p>	<p>Direction des communications</p>	<p>À compter de la réimpression des dépliants de l'offre commerciale (hôtel, restaurants, etc.)</p>

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

**Axe 2.1 : Mesures concernant la formation et la sensibilisation**

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
Clients et étudiants	Les futurs professionnels de l'industrie et les étudiants en application pédagogique à l'ITHQ ne sont pas toujours habilités à répondre aux besoins des personnes handicapées.	S'assurer que les étudiants de l'ITHQ appelés à interagir avec des personnes handicapées sont habilités à répondre aux besoins de ces dernières.	Intégrer les ateliers de sensibilisation offerts par l'organisme Kéroul aux programmes Gestion en hôtellerie internationale et Gestion de la restauration gastronomique, à l'exemple de ce qui se fait dans les programmes Formation internationale en service et sommellerie de restaurant et Gestion touristique.	Module de formation de Kéroul présenté dans les programmes de formation visés.	Direction de l'École	À compter de l'automne 2019, la formation Kéroul devrait être donnée systématiquement aux étudiants du programme Gestion de la restauration gastronomique.
Personnel	L'approvisionnement accessible est méconnu du personnel.	Mieux faire connaître les mesures d'approvisionnement accessible.	Sensibiliser les personnes responsables des achats à l'approvisionnement accessible.	Mesures de sensibilisation mises de l'avant	Responsables de l'approvisionnement	Mesure offerte en continu
			Inclure la notion d'accessibilité des personnes handicapées dans les procédures d'acquisition.	Mise à jour des procédures d'acquisition	Responsables de l'approvisionnement	Mesure offerte en continu

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
	Les documents préparés par les diverses unités administratives en vue de leur diffusion dans le site Web ne sont pas tous en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Diffuser les documents en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle.	Adapter les documents en documents accessibles préalablement à leur diffusion dans le site Web.	Documents en format accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle	Direction des communications et toutes les directions	Mesure offerte en continu

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

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

Groupe cible	Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de résultat	Responsable	Échéancier/ Remarques
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.	Renouveler les initiatives proposées dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	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.	Plans d'actions consultés et nouvelles mesures proposées	Direction des communications	Lors du prochain renouvellement du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
	Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est méconnu.	Mieux faire connaître le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel de l'ITHQ et du public en général.	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées auprès du personnel et l'intégrer dans le site Web de l'ITHQ.	Initiatives de diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Direction des communications	Mesure offerte en continu : diffusion du plan d'action annuel dans le site Web de l'ITHQ

### **Adoption et diffusion 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 par M<sup>me</sup> Liza Frulla, directrice générale habilitée à le faire en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1).

Il est diffusé en format PDF dans le site Web de l'ITHQ, à l'adresse : <https://www.ithq.qc.ca/institut/actualites/#tabs-100>.