

PLAN D'ACTION TRIENNAL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES (2023 – 2026)

Période de référence du 1^{er} septembre 2025 au 31 août 2026

Volet – Ministères et organismes publics

MISE À JOUR

Année de clôture du plan





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. »

À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en gestion, l'ITHQ 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. Bon an mal an, l'ITHQ reçoit près de 1 300 étudiants à l'un ou l'autre de ses programmes d'enseignement, incluant la formation continue. Soulignons qu'au fil des ans, l'ITHQ a constaté que la proportion d'étudiants présentant des besoins particuliers et, par conséquent, nécessitant des mesures d'accommodement (116 étudiants en 2018/182 en 2019/86 en 2020/2021 : La pandémie n'a pas permis aux étudiants de demander des accommodements/124 en 2022/ 114 en 2023.

Par ailleurs, la formation donnée à l'ITHQ 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'ITHQ. De plus, ses trois restaurants d'application (Restaurant de l'ITHQ, resto-école La Relève gourmande et cafétéria), son café-étudiant, son hôtel de 42 chambres, son service de conciergerie, son service de réunions et événements, son lobby-bar (Le Blanc bec) 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'ITHQ a, depuis longtemps déjà, intégré à son cursus scolaire 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'ITHQ évoluent dans des situations réelles de travail. Soucieux de veiller à leur sécurité, l'ITHQ 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'ITHQ a développé, il y a quelques années, un outil de sensibilisation aux exigences associées à ses programmes d'études. Sous la forme d'un questionnaire que l'on retrouve dans son site Web (www.ithq.qc.ca/ecole/defi/), 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'ITHQ 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'ITHQ 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 en raison d'un handicap ou pour d'autres motifs.

Le personnel de l'ITHQ

L'effectif total est de 398 personnes employées en mars 2026.

Depuis le 10 septembre 2018, les membres du personnel ne sont plus nommés suivant la *Loi sur la fonction publique* mais plutôt selon le plan d'effectifs et les normes établies par l'ITHQ.

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 le contenu de son site Web (www.ithq.gc.ca), dont une partie est traduite en anglais.

Année de clôture du plan

La présente année marque la phase finale du plan d'action triennal 2023-2026 et vise à assurer l'aboutissement des actions entreprises ainsi que la consolidation des acquis. Elle s'inscrit dans une perspective de continuité, en mettant l'accent sur la finalisation des mesures amorcées et sur leur inscription durable dans les pratiques de l'établissement.

Au cours des années précédentes, des actions structurantes ont été déployées dans une optique d'amélioration de l'accessibilité et de l'inclusion. Guidées par des valeurs de bienveillance, d'équité et d'innovation, ces initiatives ont été conçues de manière créative et respectueuse, en tenant compte de la diversité des besoins et des réalités.

En cette dernière année, les efforts se concentrent sur la complétion des actions en cours et sur l'optimisation de leurs retombées. Cette étape vise à assurer une clôture rigoureuse du plan, tout en consolidant des bases solides pour la poursuite des démarches d'amélioration continue.

Dans une perspective, les apprentissages tirés de la mise en œuvre de ce plan, de même que les besoins émergents identifiés, viendront très certainement alimenter l'élaboration du prochain plan d'action. Ce plan d'action se veut donc un fil conducteur pour assurer la continuité des acquis actuels, tout en favorisant l'approfondissement et le développement de pratiques innovantes, inclusives et adaptées à l'évolution des réalités.

AXE 1	IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER LES ACTIONS À MENER AFIN D'ÉLIMINER LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION
Axe 1.1	Bâtiments et composantes

ÉTUDIANTS...

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
<p>Les ateliers pratiques et la majorité des salles de classe théoriques ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées.</p> <p>Les installations prévues pour les étudiants qui profitent de mesures d'accommodement sont limitées, compte tenu du pourcentage sans cesse croissant de cette clientèle.</p>	<p>Permettre l'accueil d'étudiants à mobilité restreinte.</p> <p>Augmenter la capacité et l'adaptabilité d'accueil du local 1.58.</p>	<p>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'adaptation approprié aux besoins des personnes à mobilité restreinte dans le respect des ressources financières disponibles.</p> <p>Aménager d'autres postes de travail pour les étudiants qui profitent de mesures d'accommodement dans le local 1.58 : logiciels spécialisés, mobilier plus adapté (bureaux assis-debout, cloison insonorisée).</p>	<p>Plan d'adaptation.</p> <p>Nombre de nouveaux postes aménagés.</p>	<p>Direction de l'immeuble et de la sécurité</p> <p>Direction principale des études</p>	En continu	

CLIENTÈLE EXTERNE

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
<p>L'aménagement et les installations destinées aux clients ne respectent pas à 100 % les normes d'accessibilité universelle.</p>	<p>Mieux planifier les aménagements physiques de l'immeuble et ainsi limiter les coûts entraînés par des mises à niveau rétroactives.</p>	<p>Lors de la conception des installations, prendre en considération la présence de personnes handicapées.</p>	<p>Besoins des personnes handicapées prévus dans les plans et devis.</p>	<p>Direction de l'immeuble et de la sécurité</p> <p>Direction principale des finances et de l'administration</p>	En continu	

EMPLOYÉS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
L'aménagement des bureaux n'est pas adapté pour les personnes ayant une incapacité physique.	Adapter les bureaux pour les personnes ayant une incapacité/handicap.	Évaluer les postes de travail individuels en fonction des besoins particuliers et recommander les mesures d'adaptation appropriées. Adapter un poste de bureautique pour le personnel ayant une incapacité physique.	Nombre de postes de travail pour lesquels une demande d'évaluation a été faite et des recommandations ont été formulées. Nombre de postes de travail adaptés.	Direction des ressources humaines (ressources internes formées par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail). Direction de l'immeuble et de la sécurité	En continu	
L'aménagement des salles de rencontre n'est pas adapté pour les personnes ayant un handicap.	Adapter les salles de rencontre pour tout genre d'handicap.	Insonoriser et/ou fournir de l'équipement informatique et matériel pouvant s'adapter à tout genre d'handicap. Réaménager les salles de rencontre pour permettre une meilleure interaction.	Nombre de salles de rencontre adaptées.	Direction de l'immeuble et de la sécurité Direction des ressources humaines	En continu	
AXE 1	IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER LES ACTIONS À MENER AFIN D'ÉLIMINER LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION					
Axe 1.2	Programmes et services					

ÉTUDIANTS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Pour une meilleure connaissance des handicaps.	Identifier certains troubles d'apprentissage chez les étudiants.	Inviter les étudiants à parler de leur handicap d'apprentissage afin qu'ils soient bien identifiés et que la mesure soit bien adaptée.	Nombre d'accommodements.	Direction principale des études	En continu	

CLIENTÈLE EXTERNE

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Pour un meilleur accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	Rendre le processus plus accessible afin d'accéder plus rapidement aux documents et aux services offerts au public.	Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés.	Nombre de demandes d'accès à l'information par une personne handicapée.	Direction générale	En continu	
Offre de formation non disponible aux personnes ayant une incapacité intellectuelle.	Mettre sur pied une offre de formation aux personnes ayant une incapacité intellectuelle similaire à celle déjà offerte aux personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme.	Évaluer la faisabilité avec une organisation soutenant ce handicap.	Mise sur pied d'un camp de jour, par exemple, comme sur le modèle du camp pour les autistes.	Centre d'expertise en collaboration avec la Société québécoise de la déficience intellectuelle	30 juin 2025	

EMPLOYÉS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Accéder à la section Accueil et intégration en mode « accessibilité ».	S'assurer que l'information de la section « Accueil et intégration » de l'employé dans le nouvel Intranet soit disponible aux personnes handicapées de toute nature.	Préparer une section destinée aux personnes handicapées de toute nature.	Nombre de clics pour cette section.	Direction des ressources humaines	Le plus tôt possible	
Peu de candidats s'identifient à titre de personnes handicapées lorsqu'ils posent leur candidature.	Améliorer le taux de représentativité pour ce groupe visé par la <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics</i> .	<p>Préparer une procédure de dotation qui s'inscrit dans le respect des dispositions prévues à la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> et au <i>Programme d'accès à l'égalité en emploi</i>.</p> <p>Réviser et adapter notre programme d'accès à l'égalité en emploi depuis notre retrait de la <i>Loi sur la fonction publique</i>.</p> <p>S'assurer dans nos affichages que les personnes handicapées se sentent interpellées pour poser leur candidature.</p> <p>Demander les services d'accompagnement d'<i>Incluis</i> pour produire un plan de pratiques inclusives en employabilité des personnes en situation de handicap.</p>	<p>Nombre d'engagement de personnes handicapées de toute nature.</p> <p>Nombre de personnes candidates ayant posé leur candidature et s'étant identifiées comme personne handicapée ou vivant en situation d'un handicap.</p> <p>Nombre de personnes employées ayant déclaré leur handicap après l'embauche.</p>	Direction des ressources humaines	En continu	

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Pour une meilleure connaissance des handicaps des employés.	Identifier les handicaps de toute nature chez le personnel.	Inviter les employés à parler de leur handicap afin qu'ils soient bien identifiés et que la mesure d'accommodement soit bien adaptée.	Nombre d'accommodements.	Toutes les directions	En continu	

AXE 1 IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER LES ACTIONS À MENER AFIN D'ÉLIMINER LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION

Axe 1.3 Communications

CIENTÈLE EXTERNE

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Lors des séances d'information, aucune adaptation n'est faite pour les personnes handicapées.	S'assurer d'offrir des services adaptés aux personnes handicapées lors des séances d'information ou lors des Portes ouvertes.	Prévoir dans le formulaire d'inscription aux Portes ouvertes une rubrique permettant au visiteur de faire connaître son besoin. Mettre en place des mesures pouvant convenir aux personnes handicapées.	Nombre de personnes handicapées ayant eu recours aux mesures.	Direction principale des études	En continu	

EMPLOYÉS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Les employés ayant signifié leur handicap souhaitent le déclarer.	Formulaire comportant les cinq groupes prévus à la <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics</i> .	Mettre en place l'utilisation du nouveau formulaire.	Nombre de personnes inscrit au rapport. Comme l'ITHQ est un organisme hors fonction publique, il doit se doter d'un programme d'accès à l'égalité en emploi (voir Axe 1.2).	Direction des ressources humaines en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	31 mai 2025	

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Identifier les employés vivant avec un handicap ou en situation de handicap lors d'évacuation.	S'assurer d'avoir une liste à jour pour permettre l'accompagnement d'une personne handicapée de toute nature lors d'une évacuation.	Faire des rappels annuels pour permettre l'identification des personnes handicapées qui pourraient avoir besoin d'assistance lors d'une évacuation. Sensibiliser tous les employés à l'importance d'informer leur chef d'étage responsable des mesures d'urgences lorsqu'ils ont une limitation personnelle temporaire (béquilles) relative à leur déplacement.	Nombre de personnes assistées lors des évacuations.	Direction des ressources humaines Chefs d'étage de l'équipe des mesures d'urgence	En continu	
Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées. (Aussi pour les étudiants et la clientèle externe)	Sensibiliser le plus grand nombre de personnes (clients, étudiants et employés) lors de ces événements	Envoyer un courriel aux employés et installer les affichettes fournies par l'OPHQ. Utiliser les outils promotionnels offerts par l'OPHQ.	Nombre d'événements annuels.	Direction des ressources humaines	En continu	

AXE 2	AMÉLIORER LA SENSIBILISATION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
Axe 2.1	Mesures concernant la formation et la sensibilisation

ÉTUDIANTS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
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 par l'organisme <i>Kéroul</i> aux programmes : Gestion en hôtellerie internationale et de la restauration gastronomique, à l'exemple de ce qui se fait dans les programmes : Formation internationale en service et sommellerie et Gestion touristique.	Modules de formation de <i>Kéroul</i> présentés dans les programmes de formation visés. Nombre de formations suivies.	Direction principale des études	À chaque session en continu	

EMPLOYÉS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Faire abstraction de la méconnaissance et des idées préconçues.	Sensibiliser les employés à être discrets sur les handicaps des autres et adapter son interaction selon le handicap de son interlocuteur.	Mettre en place une ou des communications ou des affichettes ou des slogans pour sensibiliser les employés.	Nombre et qualité des communications.	Direction des ressources humaines Direction des communications internes	En continu	

AXE 3	IMPLANTER ET DYNAMISER LE PROCESSUS DE SUIVI DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
Axe 3.1	Mesures concernant le développement du plan d'action

ÉTUDIANTS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Constat d'une augmentation du nombre d'étudiants en situation de handicap.	Valoriser l'éducation inclusive.	Mettre en place de multiples outils pour répondre à tout genre de handicaps en tout temps.	Nombre d'activités organisées pour valoriser l'éducation inclusive.	Direction principale des études	En continu	

EMPLOYÉS

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	RÉSULTATS 2025-2026
Les personnes responsables de mettre en œuvre le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> rencontrent parfois des difficultés à le dynamiser au moyen de nouvelles mesures.	Renouveler les initiatives proposées dans le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2026</i> .	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.	Nombre de mesures mises en place.	Direction des ressources humaines (responsable de l'élaboration du plan d'action 2023-2026).	En continu	

Adoption et diffusion de la mise à jour du Plan d'action triennal à l'égard des personnes handicapées 2023-2026

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a été approuvé le 26 mars 2026 par M^{me} 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 sur le site Web de l'ITHQ.

Original signé

Liza Frulla
Directrice générale