

## Société des établissements de plein air du Québec

### PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES Année 2006

#### 1. Contexte

En décembre 2004, l'Assemblée nationale adoptait un projet de loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Dorénavant appelée *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, cette loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leur famille, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.

L'approche de responsabilisation préconisée par la Loi se traduit notamment par de nouvelles responsabilités données aux différents acteurs gouvernementaux, comptant 50 employés ou plus, dont celle de se doter d'un plan d'action annuel visant à favoriser, dans leur secteur respectif, l'intégration des personnes handicapées. Ce plan doit être élaboré sous l'angle des activités relatives à l'accomplissement de la mission et des objets d'une organisation. Il est destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Le plan d'action doit être produit et rendu public annuellement.

La Loi définit une personne handicapée comme étant : « *Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes* ». Les incapacités peuvent être reliées, entre autres, à l'audition, à la vision, au langage, aux activités motrices, aux activités intellectuelles, etc. La notion d'obstacle a donc une portée plus grande que celle que l'on se fait habituellement. En effet, il ne s'agit pas seulement de permettre aux personnes en fauteuil roulant d'accéder à un bâtiment, mais de rendre les éléments environnementaux « facilitateurs » à l'accomplissement d'activités courantes. L'adaptation permet d'augmenter l'accès à un environnement existant.

## 2. Profil de l'organisme

### 2.1 Sa mission

La Société des établissements de plein air du Québec est une société d'État à vocation commerciale, en activité depuis le 20 mars 1985, date d'entrée en vigueur de sa loi constitutive (L.R.Q., chapitre S-13.01) adoptée en décembre 1984. Elle relève du ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Le ministre des Finances en est l'actionnaire unique. Le conseil d'administration de la Société composé de neuf membres est nommé par le gouvernement du Québec.

La Société a pour mission d'administrer et de développer les territoires naturels et les équipements touristiques qui lui sont confiés en vertu de sa loi constitutive. Sa mission consiste à assurer l'accessibilité, à mettre en valeur et à protéger ces territoires exceptionnels et ces équipements publics au bénéfice de sa clientèle, des régions du Québec et des générations futures.

Cette mission s'assortit d'un engagement actif dans les régions où la Société exploite des établissements, ce qui l'amène à exercer un rôle de levier de développement économique pouvant conduire à la mise en place de partenariats, notamment avec des entreprises privées, dans l'offre d'activités et de services.

La Sépaq exploite 48 établissements regroupés sous trois réseaux : 22 parcs nationaux, 16 réserves fauniques, Sépaq Anticosti et le Parc Aquarium du Québec ainsi que 8 centres touristiques. Parmi ces derniers, elle administre le Village historique de Val-Jalbert en partenariat avec la municipalité régionale de comté du Domaine-du-Roy.

La Société gère plus de 80 000 km<sup>2</sup> de territoires naturels par le biais de ses établissements répartis dans 16 régions administratives et 18 régions touristiques du Québec. Elle emploie 3 300 personnes dont près de 95 % oeuvrent en région.

### 2.2 Ses valeurs d'entreprise

#### La satisfaction de la clientèle

C'est la clientèle qui conditionne le niveau de succès de la Société. Non seulement la Société est à l'écoute des besoins de ses clients, mais elle sollicite de façon proactive leurs commentaires dans une perspective d'amélioration constante de leur niveau de satisfaction, et ce, par l'intermédiaire d'indicateurs et de critères de performance qui permettent de rétroagir rapidement.

#### La conservation du patrimoine québécois et le développement durable

De par la nature des services qu'elle dispense et la qualité des sites et territoires qu'elle exploite, la Société se préoccupe du milieu naturel en agissant comme une intervenante respectueuse de son environnement. Elle a le devoir de préserver et de mettre en valeur les richesses patrimoniales du domaine public qui lui sont confiées pour en assurer la pérennité, en maintenir le caractère distinctif et en garantir l'accessibilité à l'ensemble des Québécois dans un souci d'équité.

### L'innovation et la créativité

La Société affirme son leadership dans l'industrie touristique du Québec en développant les établissements qu'elle gère et en innovant par la création de nouveaux produits, activités et services. Le réseau des établissements de la Société est unique et, dans ce contexte, la Société est en recherche constante de solutions originales pour faire connaître toute la valeur de cette richesse collective.

### La concertation avec les milieux régionaux

La Société est consciente de l'impact de ses interventions en région et, à cet égard, elle compte sur la participation active des intervenants régionaux représentés dans les conseils d'administration locaux et les tables d'harmonisation. Elle encourage l'économie régionale en favorisant l'embauche locale et l'achat de produits et services dans le milieu et la conclusion d'ententes de partenariat susceptibles de bonifier l'offre touristique en région.

### L'esprit d'entreprise et l'implication du personnel

Tous les employés sont responsables de l'atteinte des résultats selon les objectifs fixés. La Société associe ses employés à la poursuite de sa mission. À cet effet, elle privilégie la formation, elle signifie des attentes, elle responsabilise ses employés et favorise l'esprit d'entreprise et d'initiative. Elle reconnaît leur contribution.

### La rigueur, l'efficacité de gestion et la simplification administrative

La rigueur et l'efficacité de gestion caractérisent la Société. Elle s'assure du respect des règles d'équité et de transparence en matière de gestion de ressources humaines, de systèmes d'information de gestion et d'octroi de contrat. Elle développe des règles de gestion claires, simples et efficaces et identifie des solutions appropriées.

## 2.3 Ses axes d'intervention

### La clientèle

- a) **Accessibilité** : faciliter l'accès de la clientèle aux territoires, aux produits, aux activités et aux services de la Société;
- b) **Satisfaction** : fournir un produit et offrir une prestation de services qui satisfont les attentes et les besoins des clients;
- c) **Sécurité** : assurer la sécurité de la clientèle.

## Le patrimoine québécois

- a) **Conservation** : consolider la mission de conservation et d'éducation des parcs nationaux ainsi que leur rôle de premier plan en matière d'aires protégées au Québec; voir à la préservation des habitats fauniques et des paysages naturels des réserves fauniques dans une perspective de gestion intégrée des ressources; assurer la conservation des sites patrimoniaux sous sa responsabilité;
- b) **Mise en valeur** : mettre en valeur le patrimoine dans une perspective de développement durable au bénéfice des générations actuelles et futures;
- c) **Approche écologique** : privilégier une approche écologique dans la gestion quotidienne du patrimoine;
- d) **Diffusion des missions des réseaux** : promouvoir davantage la mission des parcs nationaux et des réserves fauniques.

## L'innovation et le développement

- a) **Innovation** : faire preuve d'innovation et de créativité dans le développement de produits, d'activités et de services pour chacun des secteurs d'activités de la Société;
- b) **Développement** : poursuivre la mise en valeur des territoires et le développement d'établissements en diversifiant l'offre de produits et services en fonction des clientèles et tendances du marché; renforcer la notoriété de la Société;
- c) **Partenariats d'affaires** : développer des alliances avec des partenaires d'affaires et financiers afin de bonifier l'offre touristique des établissements et des régions.

## La concertation

- a) **Locale et régionale** : favoriser la participation des intervenants régionaux et locaux à la réalisation de la mission de la Société; s'assurer que les actions prises par la Société sont en harmonie avec la vision régionale; collaborer, en concertation avec les intervenants du milieu, à l'accroissement de la qualité de l'offre touristique régionale et à la définition de l'image de marque des régions; être actif dans les organismes de la communauté;
- b) **Nationale** : être un acteur de premier plan au sein de structures et de dossiers nationaux touchant les champs d'activités liés à sa mission.

## Les ressources humaines

- a) **Imputabilité/valorisation** : développer une approche de gestion favorisant la responsabilité, l'imputabilité, l'esprit d'entreprise et la valorisation du personnel dans l'exercice de ses fonctions;

- b) **Implication** : favoriser, par des mécanismes de consultation proactifs, la participation du personnel à la bonne marche et au développement des établissements de la Société;
- c) **Transfert d'expertise** : se doter de mécanismes pour assurer le transfert d'expertise dans l'ensemble du réseau; assurer une relève compétente aux différentes fonctions névralgiques de la Société;
- d) **Formation** : soutenir le développement des ressources humaines en vue de parfaire leur compétence et d'assurer la compétitivité de l'entreprise.

### La gestion

Maintenir une saine situation financière permettant d'assurer la croissance de la Société; assurer la rentabilité des opérations en fonction de critères de performance quantifiables; réinvestir de façon optimale dans l'entretien et la sauvegarde des actifs; poursuivre l'informatisation des processus de gestion et d'information; rechercher la simplification administrative; consolider et améliorer constamment la force de vente; assurer la Société des meilleurs outils de contrôle par une saine gestion financière.

### **2.3 Ses secteurs d'activités**

La Société regroupe trois secteurs d'activités : le réseau des centres touristiques, le réseau des réserves fauniques et le réseau des parcs nationaux du Québec. Elle en est le gestionnaire et l'administrateur.

### 3. Bilan des mesures d'adaptation actuelles

Au cours des dernières années, ce sont principalement des mesures d'accessibilité pour personnes à mobilité réduite qui ont été adaptées aux différents équipements de la Société répartis dans ses trois secteurs d'activités :

#### Pour les centres touristiques

Établissement	Services / activités offerts
<b>AUBERGE FORT-PREVEL</b>	
Chalets (71-83)	-Rampe d'accès amovible disponible
Pavillon	-Accessibilité universelle
Restaurant	-Accessibilité universelle -Terrasse et piscine accessibles
Site de camping	- Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>CAMPING DE LA BAIE-DE-PERCE</b>	
Camping	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>CENTRE TOURISTIQUE DU LAC-KENOGAMI</b>	
Camping	-Bâtiments sanitaires, accueil et salle communautaire d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>STATION TOURISTIQUE DUCHESNAY</b>	
L'auberge	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Chambres adaptées (5) -Salle à manger -Ascenseur -Salles de réunion et réception
<b>PARC DE LA CHUTE-MONTMORENCY</b>	
Restaurant	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Salle à manger -Service d'ascenseur -Boutique -Terrasse-Gril
Sentier et téléphérique	-Accès aux sentiers et au téléphérique

Pour les réserves fauniques

Établissement	Services / activités offerts
<b>RÉSERVE FAUNIQUE LA VÉRENDRYE - OUTAOUAIS</b>	
Restaurant Le Domaine	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
<b>RÉSERVE FAUNIQUE MASTIGOUCHE</b>	
Lac Jouet	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
<b>RÉSERVE FAUNIQUE DE MATANE</b>	
Poste d'accueil John	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Centre d'interprétation de l'Étang-à-la-Truite	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Salle à manger
<b>RÉSERVE FAUNIQUE ROUGE-MATAWIN</b>	
Chalet lac Sapin #4	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
Accueil Saint-Michel	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Boutique -Salle à manger

## Pour les parcs nationaux

Établissement	Services / activités offerts
<b>PARC NATIONAL D'AIGUEBELLE</b>	
Accueil et administration	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Sentier adapté	-Accessibilité universelle - sentier destiné aux personnes en chaises roulantes (800 m)
Camping Abjevis	-Bâtiments sanitaires, accueil et salle communautaire d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Poste d'accueil Mont-Brun	-Accessibilité universelle -Salle de bain adaptée
Camp rustique le Longicorne	-Accessibilité universelle
Camp rustique l'Éphémère	-Accessibilité universelle
Camping Ojibway	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>PARC NATIONAL DE FRONTENAC</b>	
Sentier de La Tourbière	-Accessibilité universelle
Piste cyclable	-Accessibilité universelle, surface en poussière de pierre
Camping Baie Sauvage	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Boutique Nature/dépanneur Oasis	-Accessibilité universelle
Camping Baie-des-Sables	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping Rivière-aux-Bluets	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Bloc sanitaire (secteur Sainte-Praxède)	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Bloc sanitaire (plage Saint-Daniel)	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Labbé	-Accessibilité universelle -Salle de bain adaptée
<b>PARC NATIONAL DE LA GASPÉSIE</b>	
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Casse-croûte -Boutique Nature -Salle de projection -Terrasse accessible
Chambre au Gîte du Mont-Albert	-Accessibilité universelle -Une chambre entièrement adaptée -Salle de bain publique adaptée -Terrasse extérieure accessible -Bar -Salle à manger
Pavillon le Caribou	-Accessibilité universelle -Une chambre entièrement adaptée
Pavillon Petit-Saut	-Accessibilité universelle -Salle de bain adaptée
<b>PARC NATIONAL DE LA JACQUES-CARTIER</b>	
Camping Alluvions	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature -Salle de projection
Pont Banc sanitaire	-Bâtiment sanitaire d'accès universel muni de toilettes et douches adaptées



<b>PARC NATIONAL DE LA POINTE-TAILLON</b>	
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Centre de location	-Accessibilité universelle -Location d'équipements nautiques et vélos
Pavillon des baigneurs	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
Piste cyclable	-Piste en poussière de pierre accessible aux personnes en chaises roulantes
<b>PARC NATIONAL DE LA YAMASKA</b>	
Centre de services	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Casse-croûte
Sanitaire-stationnement	-Bâtiment sanitaire d'accès universel muni de toilettes et douches adaptées-près de la plage
Camping	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>PARC NATIONAL DE PLAISANCE</b>	
Bâtiment de la piscine	-Accessibilité universelle
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Toilettes adaptées -Exposition thématique -Boutique Nature
Piste cyclable	-Accessibilité universelle, surface en poussière de pierre
Bâtiment de l'aire de pique-nique	-Accessibilité universelle
Pavillon Ménard	-Accessibilité universelle -Toilettes adaptées -Salle commune
Salle communautaire-camping	-Accessibilité universelle -Toilettes adaptées -Salle commune -Casse-croûte
Camping La Baie	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes adaptées
Camping Cédrière	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes adaptées
Camping Érablière	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes adaptées
Camping Les Marmottes	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes adaptées
<b>PARC NATIONAL DES GRANDS-JARDINS</b>	

<b>PARC NATIONAL DES HAUTES-GORGES-DE-LA-RIVIÈRE-MALBAIE</b>	
Le Cran-Sites de camping	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Le Draveur	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Boutique Nature -Casse-croûte
Accueil Félix-Antoine-Savard	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Piste cyclable	-Non accessible aux personnes en chaises roulantes
<b>PARC NATIONAL DE L'ÎLE-BONAVENTURE-ET-DU-ROCHER-PERCÉ</b>	
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique
Accueil	-Accessibilité universelle -Boutique Nature
<b>PARC NATIONAL DES ÎLES-DE-BOUCHERVILLE</b>	
Centre de découverte et de services	-Accessibilité universelle -Exposition thématique -Casse-croûte -Sanitaire adapté
Centre de location	-Accessibilité universelle, location d'équipements nautiques
Bâtiments sanitaires (3)	-Accessibilité universelle, situés le long de la piste cyclable sur l'île Ste-Marguerite
Sentier et piste cyclable	-Sentier et piste cyclable accessibles aux personnes handicapées, surface de roulement en poussière de pierre
<b>PARC NATIONAL DE MIGUASHA</b>	
Musée	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Expositions thématique et muséologique -Boutique Nature -Casse-croûte -Terrasse extérieure
<b>PARC NATIONAL DES MONTS-VALIN</b>	
Centre de découverte et de services	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature -Casse-croûte
<b>PARC NATIONAL D'OKA</b>	
Accueil-Camping/enregistrement	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Comptoir adapté
Dépanneur-Centre communautaire	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
Centre communautaire	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Casse-croûte
Buanderie centre communautaire	-Accessibilité universelle
Bar laitier- plage	-Accessibilité universelle
Centre de service Le Littoral	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Casse-croûte -Boutique Nature -Salle à manger
Centre de découverte et de services	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Camping Crête #4	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping Refuge #2	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping Méandre #1 et #2	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping l'Anse #4	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées

<b>PARC NATIONAL DU BIC</b>	
Accueil Rivière-du-Sud-Ouest	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Boutique Nature
Piste cyclable	- Accessibilité universelle sur le tronçon à partir du bureau administratif vers l'intérieur du parc
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature -Salle de projection
Accueil Cap-à-l'Original	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Boutique Nature
Ferme Rioux	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Casse-croûte
Camping Rioux	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping Cormoran	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping Pointe-aux-Épinettes	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>PARC NATIONAL DU MONT-MEGANTIC</b>	
AstroLab	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Salle multimédia munie de places destinées aux fauteuils roulants -Espaces de stationnements dédiés
Accueil	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Espaces de stationnements dédiés
Restaurant	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Espaces de stationnements dédiés
Observatoire populaire	-Accessibilité universelle -Toilette adaptée
<b>PARC NATIONAL DU MONT-ORFORD</b>	
Camping Stukely	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Stukely-Sanitaire/mise à l'eau	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Casse-croûte Stukely	-Bâtiment d'accès universel muni de toilette et douche adaptées
Grande Halte	-Bâtiment d'accès universel muni de toilette et douche adaptées
Accueil Le Cerisier	-Bâtiment d'accès universel muni de toilette et douche adaptées -Boutique Nature
Pavillon des baigneurs Fraser	-Bâtiment d'accès universel muni de toilette et douche adaptées
Pavillon nautique	-Accessibilité universelle, location d'équipements nautiques
Camping Fraser	-Bâtiment d'accès universel muni de toilette et douche adaptées -Boutique Nature
Fraser-lavoir	-Accessibilité universelle

<b>PARC NATIONAL DU MONT-TREMBLANT</b>	
Chalet La Tortue	-Accessibilité universelle -Salle de bain non adaptée
Chalet La Cédrière	-Accessibilité universelle -Salle de bain non adaptée
Accueil et information St-Côme	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Dépanneur -Boutique Nature -Location vélos et équipements nautiques
Camping Grand-Pin	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Accueil et information St-Donat	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Dépanneur -Boutique Nature
Camping de la Voilière, secteur du Pinson-Chanteur	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Plage du Lac-Provost	-Bâtiments sanitaires accessibles
Pique-nique de la Chute-aux-Rats	-Accessibilité universelle
Camping du Lac-des-Sables	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Accueil et information La Diabie	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté
Centre de services Lac-Monroe	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Dépanneur/casse-croûte -Boutique Nature -Location vélos et équipements nautiques
Camping Lac-Chat	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Camping Lac-Escalier	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
<b>PARC NATIONAL DU SAGUENAY</b>	
Accueil (Baie-Éternité)	-Accessibilité universelle
Centre de découverte (Baie-Éternité)	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Camping Baie-Éternité	-Bâtiments sanitaires d'accès universel munis de toilettes et douches adaptées
Maison des Dunes	-Seuil d'entrée à franchir -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature
Centre de découverte et de services (Sainte-Marguerite)	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature -Casse-croûte
Restaurant du Fjord	-Accessibilité universelle -Salle de bain adaptée
Camping Le Bleuvert	-Toilettes sèches accessibles avec aide non munies de barres de sécurité
Sentier de la Pointe-de-l'Islet	-Partie de sentier adjacente au quai fédéral donnant sur une terrasse, accessible aux chaises roulantes
<b>PARC NATIONAL DU MONT ST-BRUNO</b>	
Accueil-Casse-croûte Boutique	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Boutique Nature -Casse-croûte
Sentiers Lacs Artificiels	-Sentier accessible aux personnes en chaises roulantes
Verger	-Aire de pique-nique accessible aux personnes en chaises roulantes

Pour le siège social et l'ensemble des bureaux administratifs des établissements de la Société

- Les lieux physiques sont adaptés en fonction de la situation de la personne handicapée.
- Le formulaire de demande d'emploi a une section prévue à l'intention des personnes handicapées pour qu'elles puissent nous faire part de tout handicap qui nécessiterait l'adaptation de nos méthodes de sélection (entrevues, tests, etc.) à leur situation.

## 4. Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

La Société a consenti, ces dernières années, des efforts considérables aux fins de rendre ses établissements accessibles aux personnes handicapées. Nous constatons cependant que nos interventions ont surtout été orientées vers les personnes à mobilité réduite et qu'il nous faut ajouter, aux orientations déjà retenues, certaines actions pour tenir compte de toute la portée de la définition de personnes handicapées. Cette réflexion nous signale les obstacles suivants à l'intégration des personnes handicapées à la Société :

- a) certaines lacunes au niveau de la connaissance de cette clientèle et de ses besoins;
- b) constat à l'effet que l'information concernant l'ensemble des produits, services et activités offerts à cette clientèle n'est pas adéquate et n'est pas suffisamment diffusée;
- c) les lieux physiques et le facteur d'éloignement de nos territoires laissent croire que les services et les produits ne sont pas adaptés à cette clientèle;
- d) le personnel d'encadrement et d'accueil n'a pas été suffisamment sensibilisé à ces situations et n'a pas été formé de façon spécifique quant à l'attitude et au comportement qui doivent être adoptés pour accueillir cette clientèle.

Nous identifions chacun de ces obstacles comme **étant prioritaires** et nous nous engageons à initier, tout au cours de l'année 2006, les actions nécessaires pour répondre aux exigences du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

## 5. Actions prévues pour l'année 2006

1. Établir un lien permanent avec un conseiller ou une conseillère de l'Office des personnes handicapées du Québec afin de nous familiariser davantage avec le concept de personne handicapée et de mettre en place un plan d'action qui soit efficace, pratique et réaliste.
2. Procéder à des recherches en regard des produits récréotouristiques offerts à cette clientèle cible.
3. La Société fait le constat qu'un très grand nombre de produits, d'activités et de services sont disponibles à cette clientèle et qu'une très grande majorité de ses établissements et de ses équipements sont largement accessibles. La Société observe un problème d'information et de diffusion auprès des personnes handicapées. Elle s'engage à :
  - a) élaborer, à l'intention des personnes handicapées, un dépliant destiné à l'usage des personnes handicapées portant sur son offre de produits et services pour cette clientèle;
  - b) développer, sur son site Internet, une section spécifique à l'usage des personnes handicapées;
  - c) identifier, lors du renouvellement de ses dépliants et de ses brochures, les produits et services accessibles aux personnes handicapées;
  - d) procéder à une formation en accueil des personnes handicapées dans nos établissements pour l'ensemble des responsables des services à la clientèle et des responsables des services à l'éducation et à la conservation. La Société entend s'associer avec l'organisme Kéroul.
4. La Société a formé un comité composé de la coordonnatrice au dossier, d'un représentant de la vice-présidence aux ressources humaines, d'une représentante de la vice-présidence au marketing (production et Internet), d'un représentant de la vice-présidence à l'administration et finances (immobilisations), d'un représentant de la vice-présidence exploitation secteurs faunique et touristique et d'une représentante de la vice-présidence exploitation Parcs Québec afin d'assurer une action commune dans la réalisation de ce dossier.