



SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE
PLEIN AIR DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

ANNÉE 2006
(Révisé le 10 octobre 2008)

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE.....	1
2.	PROFIL DE L'ORGANISME.....	2
2.1	Sa mission	2
2.2	Ses valeurs d'entreprise.....	2
2.3	Ses enjeux	2
2.4	Ses axes d'intervention	3
2.5	Ses secteurs d'activités.....	5
3.	BILAN DES MESURES D'ADAPTATION ACTUELLES.....	6
3.1	Pour les centres touristiques	6
3.2	Pour les réserves fauniques	7
3.3	Pour les parcs nationaux	8
3.4	Pour le siège social et l'ensemble des bureaux administratifs des établissements de la Société.....	13
4.	OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	14
5.	ACTIONS RÉALISÉES OU À VENIR	15

Société des établissements de plein air du Québec

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

1. Contexte

Depuis 1985, le gouvernement du Québec a confié à la Société la gestion de plusieurs établissements de natures diverses. Aujourd'hui, la Sépaq compte 47 établissements regroupés dans 3 réseaux et répartis dans 16 régions administratives du Québec dont 21 parcs nationaux, le parc marin du Saguenay—Saint-Laurent, le Parc Aquarium du Québec, 15 réserves fauniques, 1 pourvoirie et 8 centres touristiques.

Ces établissements constituent des attraits nationaux dans le secteur du tourisme de grande nature reconnu comme prioritaire dans la Politique touristique du Québec. La Sépaq gère la majorité de ses établissements en concertation avec les organismes du milieu, ce qui permet de les impliquer dans l'administration et la mise en valeur des établissements localisés sur leur territoire. La mise en place de tables d'harmonisation et de conseils d'administration locaux permet à la Sépaq de tenir compte des préoccupations du milieu tout en favorisant une meilleure intégration des établissements dans la stratégie de développement économique des régions.

Les établissements sous la responsabilité de la Sépaq occupent une superficie de près de 80 000 km² où l'on retrouve des actifs physiques évalués à 740 M\$ en 2006. Ces établissements accueillent près de 6 millions de jours-visites par année. Étant donné les différents potentiels et statuts des établissements (parcs nationaux, réserves fauniques, centres touristiques, Parc Aquarium du Québec, etc.), la Sépaq offre à sa clientèle des activités et des services très diversifiés.

Les 21 parcs nationaux et le parc marin font partie du réseau d'aires protégées du Québec et leur mission implique qu'un important volet de la gestion soit consacré à la recherche, à l'acquisition de connaissances, à la conservation du territoire et à l'éducation.

Dans toutes ses activités, la Sépaq déploie des efforts continuels pour demeurer une organisation efficace, capable de faire face aux changements et de répondre adéquatement aux attentes d'une clientèle en constante évolution.

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 des établissements de plein air du Québec (Sépaq) a pour mandat 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.

2.2 Ses valeurs d'entreprise

- la satisfaction de la clientèle
- la protection de l'environnement et le développement durable
- l'innovation et la créativité
- la concertation avec les milieux régionaux
- l'esprit d'entreprise et l'implication du personnel
- la rigueur, l'efficacité de gestion et la simplification administrative

2.3 Ses enjeux

La qualité du service à la clientèle et l'adaptation aux tendances du marché

La Société est avant tout une entreprise de services. Sa clientèle doit continuer à être au cœur de ses préoccupations. La Société doit également s'adapter plus rapidement que la compétition aux nouvelles tendances du marché et aux transformations des besoins de la population.

La protection environnementale et le développement durable

La protection environnementale et le développement durable sont au cœur des préoccupations du gouvernement. La mission de la Société s'inscrit en droite ligne sur cette préoccupation. La Sépaq a donc le devoir de contribuer avantageusement à la réalisation des grandes orientations gouvernementales en matière de développement durable en assurant la protection et la mise en valeur des grands espaces naturels qui lui sont confiés. Elle doit également s'assurer de la pérennité de la ressource qu'elle exploite.

La pérennité des infrastructures et des équipements

La Sépaq a le devoir de s'assurer que les actifs qui lui sont aujourd'hui confiés par le gouvernement soient transmis aux générations futures dans un état correct, en mesure de répondre aux besoins futurs.

La concertation régionale

La Société est soucieuse 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 pour connaître leur réaction et leur volonté. Cette concertation régionale s'est avérée, au cours des dernières années, comme un élément déterminant de la bonne exécution des mandats que la Société s'est vu confier. La Sépaq s'impliquera davantage dans les milieux régionaux en favorisant les partenariats avec les ressources locales et en facilitant le réseautage avec les instances locales.

2.4 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 pour garantir une saine gestion financière.

2.5 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 :

3.1 Pour les centres touristiques

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

3.2 Pour les réserves fauniques

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

3.3 Pour les parcs nationaux

Établissement	Services / activités offerts
PARC NATIONAL D'AIGUEBELLE	
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
PARC NATIONAL DE FRONTENAC	
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
PARC NATIONAL DE LA GASPÉSIE	
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
PARC NATIONAL DE LA JACQUES-CARTIER	
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

PARC NATIONAL DE LA POINTE-TAILLON	
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
PARC NATIONAL DE LA YAMASKA	
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
PARC NATIONAL DE PLAISANCE	
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
PARC NATIONAL DES GRANDS-JARDINS	

PARC NATIONAL DES HAUTES-GORGES-DE-LA-RIVIÈRE-MALBAIE	
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
PARC NATIONAL DE L'ÎLE-BONAVENTURE-ET-DU-ROCHER-PERCÉ	
Centre de découverte	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique
Accueil	-Accessibilité universelle -Boutique Nature
PARC NATIONAL DES ÎLES-DE-BOUCHERVILLE	
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
PARC NATIONAL DE MIGUASHA	
Musée	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Expositions thématique et muséologique -Boutique Nature -Casse-croûte -Terrasse extérieure
PARC NATIONAL DES MONTS-VALIN	
Centre de découverte et de services	-Accessibilité universelle -Service sanitaire adapté -Exposition thématique -Boutique Nature -Casse-croûte
PARC NATIONAL D'OKA	
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

PARC NATIONAL DU BIC	
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
PARC NATIONAL DU MONT-MEGANTIC	
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
PARC NATIONAL DU MONT-ORFORD	
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

PARC NATIONAL DU MONT-TREMBLANT	
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
PARC NATIONAL DU SAGUENAY	
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
PARC NATIONAL DU MONT ST-BRUNO	
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

3.4 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 prioritaire** et nous nous engageons à initier les actions nécessaires pour répondre aux exigences du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

5. Actions réalisées ou à venir

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.

. des recherches sont effectuées à travers différents sondages effectués par la Société.

3. La Société fait le constat qu'un très grand nombre de produits, d'activités et de services sont disponibles à cette clientèle, qu'une très grande majorité de ses établissements et de ses équipements sont largement accessibles et que tous les bâtiments publics construits par la Société sont accessibles en conformité de la Loi sur le bâtiment et selon les critères définis sur l'accessibilité universelle. 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;

. à développer.

- b) développer, sur son site Internet, une section spécifique à l'usage des personnes handicapées

. la Sépaq a créé un hyperlien entre son site Internet et celui de Kéroul pour chacun des 22 parcs nationaux. Également, on retrouve les endroits aménagés afin de faciliter le déplacement des personnes à mobilité restreinte.

- c) identifier, lors du renouvellement de ses dépliants et de ses brochures, les produits et services accessibles aux personnes handicapées;

. à développer.

- 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.

. 44 responsables ont suivi la formation à ce jour « Accueil et service aux personnes handicapées ».

- e) Route Accessible - Des travaux d'ajustement concernant l'accès universel aux parcs nationaux des Iles-de-Boucherville et du Mont-Saint-Bruno seront réalisés au cours de l'automne 2008. Les directeurs de ces deux parcs ont également signé un protocole de participation à la brochure La Route Accessible. Le parc national d'Oka et un secteur du parc national du Mont-Tremblant feront également partie de la Route Accessible en 2009-2010 selon les normes de 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 aux 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.