

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2024-2025



Société du Centre des congrès
de Québec



Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées a été adopté par le comité de gestion de la Société du Centre des congrès de Québec le 31 mai 2024 en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez communiquer avec Mme Maryse Bisson, (418)-649-7711 p. 4072 ou par courriel mbisson@convention.qc.ca.

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	4
2	OBJET	4
3	BUT	4
4	MISSION DE L'ORGANISATION	4
5	PORTRAIT DE L'ORGANISATION	4
6	GROUPE DE TRAVAIL	4
7	RÉPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	5
8	ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS PASSÉES DE LA SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC	5
	8.1 Centre des congrès de Québec – l'immeuble.....	5
	8.2 Processus d'approvisionnement.....	6
	8.3 Expérience client	6
	8.4 Bureaux administratifs.....	6
	8.5 Communication et services aux personnes handicapées	7
9	REDDITION DE COMPTES 2023-2024	7
	9.1 Demandes et plaintes traitées.....	7
	9.2 Événements spéciaux	7
	9.3 Mesures d'accommodement	8
	9.4 Consultation de personnes handicapées et étalonnage	8
	9.5 Prévention des blessures et des troubles de santé.....	9
	9.6 Participation au programme DuoEmploi.....	9
10	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024	10
	10.1 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	13
11	OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2024-2025	17
	11.1 Gérer le Centre des congrès de Québec	17
	11.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	19

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025 conformément aux dispositions de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* ainsi qu'aux recommandations de l'Office des personnes handicapées.

Ce plan identifie les obstacles auxquels font face les personnes handicapées et propose des actions concrètes visant à favoriser leur intégration et à faciliter l'accès des personnes handicapées au Centre des congrès de Québec.

2 OBJET

Réduire, éliminer et freiner les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

3 BUT

Le plan d'action présente des mesures visant à réduire ou à éliminer certains obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées. Aussi, le plan favorise des opportunités d'affaires auprès d'entreprises d'économie sociale et celles qui favorisent l'intégration des personnes handicapées.

4 MISSION DE L'ORGANISATION

Solliciter la venue de congrès et d'événements d'envergure et offrir un centre de congrès de calibre international et une expérience de service exceptionnelle, de manière à positionner la région de Québec comme destination d'excellence pour les événements d'affaires et ainsi contribuer à son activité économique.

5 PORTRAIT DE L'ORGANISATION

La Société du Centre des congrès de Québec est un organisme public à vocation commerciale. Sa raison d'être est d'administrer et d'exploiter le Centre des congrès de Québec, qui reçoit chaque année près de 200 événements (congrès, salons, expositions publiques, banquets et spectacles) auxquels participent des clientèles québécoise, canadienne, américaine et internationale.

Par ailleurs, la Société compte près de 75 employés et favorise la politique du faire-faire en ce qui a trait aux biens et services reliés aux opérations du Centre des congrès de Québec, et cela, par le biais de la sous-traitance. À cet égard, le personnel des sous-traitants peut atteindre jusqu'à 500 personnes lors d'événements d'envergure.

6 GROUPE DE TRAVAIL

Un groupe de travail a été mis en place afin d'élaborer le plan d'action annuel, conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Il se compose des personnes suivantes :

- Secrétaire générale
- Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements
- Directrice de l'expérience client

7 RÉPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La secrétaire générale a été désignée à titre de répondante auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec ainsi que de coordonnatrice de services aux personnes handicapées. À ce dernier titre, elle est responsable de coordonner l'élaboration du plan d'action et d'assurer le suivi de sa mise en œuvre.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Mme Maryse Bisson Courriel : mbisson@convention.qc.ca
Secrétaire générale Tél. : 418-649-7711 p. 4072

8 ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS PASSÉES DE LA SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC

La Société s'engage à réduire ou à éliminer de façon significative les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et à l'accès aux différents services tant en regard de son personnel, de la clientèle du Centre des congrès de Québec que du public en général.

Par ailleurs, à chaque année, le Centre des congrès met en œuvre des actions selon les recommandations de l'Office des personnes handicapées du Québec.

8.1 Centre des congrès de Québec – l'immeuble

Au Centre des congrès de Québec, les espaces, les accès, les équipements et les services sont adaptés pour tous les visiteurs.

Le Centre des congrès de Québec est un lieu de rencontre respectant les dispositions législatives concernant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite et le parcours sans obstacle. Ces dispositions se retrouvent notamment dans la Loi sur le bâtiment (RLRQ, c. B-1.1), le Code national du bâtiment – Canada 2015 (CNB) et l'Americans with disability Act of 1990 (ADA).

Il répond à la cote « accessible aux personnes à capacité restreinte » de l'organisme Kéroul qui est l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité. Kéroul est un organisme à but non lucratif dont les actions visent à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte. Il offre des services d'évaluation, de certification, de formation et des conseils pour améliorer l'accessibilité des établissements.

Il faut mentionner que lors de travaux ou de rénovations, l'équipe demeure constamment vigilante afin de réduire les obstacles qui pourraient être rencontrés par les personnes handicapées, ainsi plusieurs équipements ou services sont bonifiés au fil des ans, voici quelques réalisations plus récentes :

- Salles de toilettes dotées de portes sans contact.
- Abreuvoirs et robinets sans contact accessibles aux personnes en chaises roulantes.
- Possibilité de diffuser des messages d'urgence sonores et visuels, afin de faciliter la compréhension d'une situation d'urgence pour les personnes malentendantes ou non voyantes.

8.2 Processus d'approvisionnement

Conformément à l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, lors de l'achat ou de la location de biens et services, la Société tient compte, dans son processus d'approvisionnement, de l'accessibilité de ceux-ci aux personnes handicapées et, lorsque la situation le permet, considère les entreprises d'économie sociale et celles qui favorisent l'intégration des personnes handicapées. En effet, la procédure de gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction ainsi que la politique de développement durable de la Société prévoient des clauses à cet égard.

8.3 Expérience client

En plus d'être dans un lieu sécuritaire, les personnes handicapées recevront un service personnalisé d'accueil et d'encadrement. En effet, toute personne qui a des besoins particuliers peut communiquer avec la personne responsable des services d'accueil afin de planifier sa venue au Centre des congrès. Selon ses besoins, notre équipe sera ravie de mettre en place des accommodements, par exemple une visite avant la tenue de l'événement peut être organisée ou une assistance personnalisée peut être prévue.

Aussi, la Société s'engage également à traiter de façon diligente les plaintes qu'elle pourrait recevoir et de prendre les mesures d'accommodement appropriées.

Afin de bien répondre à la clientèle, sur le site Internet une section est consacrée à l'accueil des personnes handicapées (<https://www.convention.qc.ca/planifiez-visite/acces-mobilite-reduite/>).

Une seconde section concernant l'accessibilité du site Internet est également disponible. (<https://www.convention.qc.ca/accessibilite/>)

8.3.1 Formation du personnel de première ligne

La technicienne à l'expérience client est certifiée et dispense régulièrement la formation Kéroul au personnel de la Société et de ses sous-traitants en contact avec la clientèle.

Par ailleurs, les capsules d'autoformation de l'Office des personnes handicapées, [Mieux accueillir les personnes handicapées](#), sont partagées régulièrement au personnel. Les aide-mémoires des capsules sont diffusés sur le babillard des préposés à l'accueil et sont également intégrés aux cartables de chaque poste de travail des préposés à l'accueil à titre de référence.

8.4 Bureaux administratifs

Les bureaux administratifs ont été récemment rénovés et un grand soin a été porté à l'accessibilité, la fonctionnalité des espaces de travail, le confort thermique ainsi que l'apport de lumière naturelle.

Le personnel étant une ressource précieuse, lorsqu'une personne présente une incapacité, la Société est disposée à évaluer ses besoins spécifiques.

8.5 Communication et services aux personnes handicapées

L'équipe de la Société porte une attention particulière à simplifier les messages et les rendre plus accessibles dès la rédaction. Par exemple, plusieurs pictogrammes sont utilisés tant sur le plan de la signalisation dans le Centre que dans les divers outils promotionnels.

Il faut également noter qu'afin de rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants, un sous-titrage est prévu sur toutes les vidéos promotionnelles diffusées sur Internet et dans les médias sociaux.

8.5.1 Accessibilité web

Toujours soucieuse d'améliorer l'accessibilité de son site Internet, la Société s'est assurée de répondre aux standards sur l'accessibilité des sites Web adoptés par le Conseil du trésor. Les contenus sont contrôlés afin de maintenir leur conformité en matière d'accessibilité. Pour plus de détails : <https://www.convention.qc.ca/accessibilite/>.

C'est la Direction des communications et de la mise en marché qui remplit un rôle d'expert-conseil à ce sujet et qui accompagne le personnel qui produit du contenu pour le site Internet. Au cours de l'année 2023, trois personnes de cette équipe ont participé à une formation avec un spécialiste en accessibilité afin d'être en mesure d'intégrer les contenus web selon les normes. Les concepts qui ont été présentés permettent aux graphistes d'améliorer les différents documents développés, même si ceux-ci ne sont pas diffusés sur le web.

Par ailleurs, soulignons qu'un premier audit du site Internet a été réalisé en 2019. Des correctifs et améliorations ont été effectués dans le cadre de la mise à jour du site qui a été complétée en avril 2023. Une mise à jour de cet audit sera réalisée au cours de l'exercice 2024-2025.

9 REDDITION DE COMPTES 2023-2024

9.1 Demandes et plaintes traitées

	2023-2024
Plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public	0
Demandes de documents en format adapté	0
Demandes adressées au personnel d'accueil par des personnes handicapées	3

9.2 Événements spéciaux

Dans le cadre d'une activité promotionnelle à Toronto, en novembre 2023, le Centre des congrès et Québec Destination affaires ont présenté la conférence **Breaking Boundaries: Championing Diversity & Inclusion**. Cette même conférence a été présentée à la Chambre de commerce de Toronto, auprès de clients potentiels pour la région de Québec. La conférence faisait état de leadership, diversité et d'inclusion dans le milieu des affaires et dans l'événementiel. Il a été notamment question de l'approche inclusive dans les stratégies marketing et d'innovations.

9.3 Mesures d'accommodement

Certaines mesures d'accommodement ont été mises en place pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à des documents et services. Voici quelques exemples :

- Lorsqu'une demande d'information est adressée au Centre des congrès concernant l'accessibilité et le stationnement, le client est contacté par téléphone pour lui expliquer les options. Lorsque nécessaire, un courriel confirmant le stationnement à utiliser est envoyé et une photographie des espaces est jointe afin de diriger adéquatement le client. Le numéro de cellulaire de la personne responsable de l'accueil lui est acheminé afin que le client puisse bénéficier d'une assistance personnalisée sur place. Enfin, un avis est transmis au service de sécurité et au bureau d'accueil, de sorte que les principaux intervenants sont au courant de la venue de la personne handicapée.
- Le prêt de fauteuils roulants est disponible sans frais afin de répondre aux besoins de certains visiteurs. À cet égard, la Société possède six fauteuils roulants et lors d'événements grand public, la Société s'assure de louer une quantité supplémentaire de fauteuils roulants afin de subvenir à la demande.

Au cours, de l'exercice 2023-2024, suivant une demande particulière, l'équipe de l'accueil a réservé le nombre de fauteuils roulants nécessaires. Ceux-ci étaient disponibles dès l'entrée des participants dans le Centre des congrès.

9.4 Consultation de personnes handicapées et étalonnage

Comme par le passé, la Société continue de s'inspirer des actions des autres ministères, organismes, intervenants touristiques et centres de congrès internationaux à l'égard des personnes handicapées. Aussi, la Société s'assure de consulter ses principaux intervenants :

9.4.1 Personnel administratif

Compte tenu de la petite taille de l'organisation, dès qu'une personne présente une incapacité, elle est consultée et ses besoins spécifiques sont analysés.

9.4.2 Sous-traitants

Une consultation annuelle a lieu auprès des sous-traitants qui ont été appelés à soumettre les points à améliorer dans le Centre des congrès pour faciliter l'accessibilité à leur personnel qui pourrait avoir des incapacités. Aucun commentaire n'a été soumis au cours du présent exercice.

9.4.3 Clientèle

Au cours de 2023-2024, la Société a invité des représentants du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale (ROP 03) à venir réaliser un parcours client. Cinq personnes, dont trois étaient en fauteuil roulant ont partagé leurs observations, que ce soient des obstacles à corriger ou des suggestions afin de bonifier l'accessibilité. Ceux-ci permettront à la Société d'améliorer l'expérience des visiteurs handicapés. Des actions spécifiques sont inscrites au présent plan d'action et d'autres seront mises en place lors des prochains exercices.

Il faut également souligner qu'un des participants a pris connaissance du plan d'action et qu'il a soumis ses commentaires, ce qui a permis d'y apporter des bonifications.

Enfin, le sondage de satisfaction transmis après la tenue de l'événement, au signataire du contrat et à la personne responsable de la coordination de l'événement, prévoit une question ciblée à l'égard des personnes handicapées, soit *Comment qualifiez-vous l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte?* Le taux de satisfaction est de 90 % pour 2023-2024. Par ailleurs, aucun obstacle n'a été identifié en cours d'année.

9.5 Prévention des blessures et des troubles de santé

En 2023, une firme spécialisée en ergonomie a réalisé un diagnostic ergonomique des divers postes du service d'accueil les membres de cette équipe étant debout pendant de longues heures. Ainsi, des correctifs ont été apportés rapidement afin d'éviter des risques de blessures ou des troubles de santé à long terme. Par ailleurs, un second diagnostic en ergonomie a été réalisé afin de s'assurer que les coordonnateurs d'événements puissent transporter et utiliser de façon sécuritaire les divers outils mis à leur disposition (ex. tablettes électroniques, cartable, talkie-walkies, cellulaires) L'objectif était d'éviter des blessures à long terme pouvant être causées, par exemple, par des harnais trop lourds.

Le nouveau personnel de nos bureaux administratifs ainsi que ceux qui en ont manifesté le besoin ont également pu avoir accès aux conseils d'un ergonome pour aménager leur poste de travail adéquatement. Aussi, en cours d'exercice, deux membres de l'équipe ont participé à une formation de *Coach en ergonomie* de façon à pouvoir répondre aux demandes ponctuelles du personnel.

La Société porte également une attention spéciale à la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux. Elle publie régulièrement des rappels du programme d'aide aux employés qui rend disponible, entre autres, du soutien psychologique pour le personnel et leur famille.

Plusieurs actions sont également réalisées annuellement par le comité de prévention en santé et sécurité au travail de la Société.

9.6 Participation au programme DuoEmploi

En juin 2023, la Société a accueilli pour la première fois une stagiaire dans le cadre de DuoEmploi.

Ce programme mis en place par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que le Conseil du patronat du Québec, permet aux personnes en situation de handicap d'expérimenter une journée en milieu de travail au sein d'entreprises québécoises.



La stagiaire, ayant des limitations fonctionnelles touchant sa vision, a pu découvrir le métier d'agente d'accueil accompagnée de sa marraine de stage, notre responsable des services d'accueil. Elle a été en mesure d'effectuer des tâches de manière autonome et d'explorer les dessous du domaine de l'événementiel.

10 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024

Obstacle 1 – Niveau d’accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Évaluer le niveau d’accessibilité des bureaux administratifs	Consultation auprès de notre personnel ayant des incapacités afin d’identifier les obstacles. Au besoin, analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées.	Identification d’obstacles ou confirmation du bon niveau d’accessibilité.	Comité de travail	2024-03-31	Réalisée.
Faciliter l’accessibilité des bureaux administratifs	Faciliter l’ouverture des portes des salles de toilettes accessibles aux personnes handicapées sur l’étage administratif, ainsi que de la porte de la salle du conseil d’administration qui mène à ces toilettes.	Portes plus faciles à ouvrir.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2024-03-31	Réalisée.

Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	Souligner la semaine des personnes handicapées en juin 2023.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2023-06-30	Réalisée.
<i>Prévenir les préjugés et situations de discrimination.</i>	Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2023.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2023-12-31	Réalisée.
Faire la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux	Offrir des activités de formation pour les gestionnaires et/ou le personnel.	Analyse de l’offre de formation du portail de la mutuelle de prévention de la Société.	Directrice de l’administration	2024-03-31	Réalisée. La plateforme qui donne accès à des formations a été publicisée auprès du personnel. Aussi, dans une infolettre à l’intention du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
					<p>un texte sur <i>L'épuisement professionnel et l'équilibre travail et vie privée</i> a été diffusé avec une mention que du contenu exclusif à ce sujet était disponible sur la plateforme de formation.</p> <p>Ce sujet a également été traité dans le cadre d'une rencontre du comité CNESST.</p>
<p>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</p>	<p>Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.</p>	<p>Diffuser les capsules d'autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées auprès des sous-traitants et s'assurer que le nouveau personnel puisse écouter ces capsules d'autoformation. Encourager les gens à compléter le questionnaire d'autoformation.</p>	<p>Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché</p>	<p>En continu.</p>	<p>Réalisée.</p> <p>Les aide-mémoires des formations sont dorénavant publiés sur le babillard du personnel de l'accueil et sont ajoutés aux cartables de chaque poste d'accueil.</p>
<p><i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i></p>	<p><i>Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.</i></p>	<p>Offrir de la formation continue au personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs). Ex. « Service complice » de Kéroul.</p>	<p>Directrice de l'expérience client/Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements/Directrice de l'administration</p>	<p>En continu.</p>	<p>Une activité est prévue à l'automne 2024.</p>

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	Se tenir informés des nouveautés, tendances, informations récentes, etc. concernant les personnes handicapées.	Participer aux formations offertes par l'Office des personnes handicapées.	Répondante auprès de l'OPH et coordonnatrice de services aux personnes handicapées	En continu.	Réalisée. Aussi, participation de la directrice de l'expérience client et coordonnatrice des services à une formation : <i>Compétences et droits des personnes handicapées</i> organisée par le Conseil du patronat du Québec.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	Tenir le personnel au courant des travaux du groupe de travail sur le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Lors de la publication du plan d'action sur le site Internet, transmettre l'hyperlien au personnel de la Société. Par la même occasion, diffuser le nom du coordonnateur du plan, expliquer son rôle.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2023-06-30	Réalisée.

Obstacle 3 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Favoriser les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées. Avoir accès à des produits et services de qualité à un prix juste, soutenir l'achat local, contribuer au développement de la collectivité et s'assurer de retombées sociales et économiques.	Solliciter des organisations qui embauchent des personnes handicapées pour les besoins ponctuels de la Société ex. envois massifs, impressions, travaux de menuiserie, etc.	Inclusion des organisations identifiées dans les d'appels d'offres selon les besoins et comptabiliser annuellement le nombre de fois où est consultée la base de données pour inclure ces entreprises dans le processus contractuel.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.	Réalisée. Au cours de l'année, un contrat a été adjudgé à PRISE dans le cadre d'un appel d'offres. Il s'agit d'une entreprise subventionnée par le gouvernement qui embauche des personnes en réinsertion sociale et professionnelle.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Favoriser l'acquisition de biens ou services accessibles.	Lors de l'achat ou de la location de biens et de services, tenir compte dans le processus d'approvisionnement de leur accessibilité aux personnes handicapées.	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les projets de rénovation, d'acquisition, de systèmes de technologie de l'information, etc.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.	Réalisée.

10.1 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure

Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	Consulter le personnel des sous-traitants ayant des incapacités afin d'identifier les obstacles. Au besoin, analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées.	Identification d'obstacles ou confirmation du bon niveau d'accessibilité.	Directrice de l'expérience client	2024-03-31	Réalisée.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle après chaque événement.	Commentaires reçus de personnes handicapées	Directrice de l'expérience client	En continu.	Réalisée.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Modifier le sondage de satisfaction de la clientèle afin de pouvoir calculer un taux de satisfaction spécifique quant à l'accessibilité.	Taux de satisfaction	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31	Réalisée.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Comptabiliser le nombre de demandes de personnes handicapées reçues par les services d'accueil.	Nombre de demandes par année	Directrice de l'expérience client	2024-03-31	Réalisée.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Évaluer l'accès des personnes handicapées selon l'approche du parcours sans obstacles, soit du stationnement jusqu'aux aires d'activités et aux espaces de travail.	Identification d'obstacles ou confirmation du bon niveau d'accessibilité.	Directrice de l'expérience client	2024-03-31	Réalisée. Un rapport a été préparé. Les lacunes identifiées ont été corrigées ou seront inscrites dans le cadre de prochains plans d'action.
Assurer la sécurité des personnes qui présentent des incapacités en cas d'urgence.	En cas d'évacuation, les gens dans certains secteurs du Centre des congrès peuvent être dirigés vers les établissements voisins. Communiquer aux établissements voisins les obstacles identifiés par nos équipes dans le cadre d'exercices ou de situations d'urgence.	Correction des obstacles identifiés.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	En continu.	Réalisée.
Identifier et corriger les risques de blessures ou de troubles de santé pour les postes d'accueil, ex. : lutrins, tabourets, escaliers, vestiaire et billetterie.	Embaucher une firme spécialisée en ergonomie.	Réalisation d'un diagnostic ergonomique	Directrice de l'expérience client	2023-06-30	Réalisée. Toutes les lacunes identifiées ont été corrigées.

Obstacle 5 – Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Simplifier les messages et les rendre plus accessibles dès la rédaction.	Transmettre de l'information au personnel qui rédige des textes à l'intention de la clientèle.	Utilisation du Guide de rédaction pour une information accessible	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2023-06-30	Réalisée.
<i>Simplifier les messages et les rendre plus accessibles dès la rédaction.</i>	Dans le cadre de la mise à jour de l'image de marque, intégrer des pictogrammes dans les divers outils de communication (vidéos, signalisation, documents promotionnels, etc.)	Utilisation de pictogrammes	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu	Réalisée.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	Réaliser un audit sur l'accessibilité de notre site Internet à la suite de la mise à jour effectuée.	Résultat de l'audit	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31	Reportée à 2024-2025.
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	S'assurer que les graphistes détiennent l'information nécessaire afin de produire des documents conformes aux normes.	Documents diffusés sur le site Internet conformes aux normes	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31	Réalisée. Les graphistes ont participé à deux formations.
Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	Ajout de sous-titrages sur les vidéos promotionnelles diffusées sur Internet et dans les médias sociaux.	Vidéos sous-titrées dans 100 % des cas	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée.
Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	Souligner les initiatives de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées. (Si c'est possible, recueillir des témoignages de personnes en situation d'handicap.)	Articles publiés	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31	Réalisée. Un communiqué a été émis dans le cadre de la semaine des handicapées. Nous avons en plus, mentionné notre participation à DuoEmploi ainsi que l'embauche par nos services d'accueil d'une personne trisomique.
Faciliter l'accès des participants malentendants aux conférences dans le Centre des congrès	Faire affaires avec une compagnie de traducteurs pour pouvoir offrir à nos clients le service d'interprète pour malentendants sur demande. Notamment, prendre contact avec le Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec (SRIEQ) pour connaître leur fonctionnement et leurs tarifs.	Ajout aux services de notre Guide client	Directrice de l'expérience client	2024-03-31	En cours. L'information est disponible sur demande, l'intégration au Guide client sera faite en 2024-2025.
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	Dans le cadre de la promotion de nos offres d'emploi, spécifier notre ouverture à embaucher des personnes qui présentent des incapacités.	Campagne de promotion	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché/Directrice de l'administration	En continu.	Réalisée. Mention particulière dans le communiqué diffusé lors de la semaine des personnes handicapées.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	Prendre connaissance du programme DuoEmploi.	Déterminer la faisabilité d'accueillir un ou des stagiaires dans le cadre de l'édition 2023.	Directrice de l'expérience client	2023-07-31	Réalisée. Accueil d'une stagiaire qui était affectée aux services d'accueil.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	Communiquer avec des organismes d'aide à l'emploi pour voir de quelle façon le Centre des congrès pourrait contribuer à l'embauche de personnes handicapées.	Diffusion d'offres d'emplois dans les réseaux identifiés. Communication des informations à nos sous-traitants.	Directrice de l'expérience client/ Directrice de l'administration/ Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2024-03-31	Réalisée. De l'information a été transmise aux sous-traitants afin qu'ils puissent avoir accès à des ressources dans le cadre de leurs embauches.

11 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2024-2025

Afin de favoriser l'efficacité et la cohérence des actions de la Société, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été harmonisé avec les actions prévues au plan d'action en développement durable de la Société.

Les obstacles identifiés sont présentés en fonction des secteurs d'activités spécifiques à la Société du Centre des congrès de Québec, soit : *Gérer le Centre des congrès de Québec* et *Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure*.

11.1 Gérer le Centre des congrès de Québec

Obstacle 1 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Évaluer le niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	1. Consultation auprès de notre personnel ayant des incapacités afin d'identifier les obstacles. Au besoin, analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées.	Identification d'obstacles ou confirmation du bon niveau d'accessibilité.	Comité de travail	2025-03-31
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité des bureaux administratifs</i>	2. Bonification de la signalisation.	Identification des salles de toilettes désignées aux personnes handicapées	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-05-31

Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	3. Souligner la semaine des personnes handicapées en juin 2024.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-06-30
<i>Prévenir les préjugés et situations de discrimination.</i>	4. Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2024.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-12-31

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Faire la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux	5. Transmettre des informations variées à l'intention des gestionnaires et/ou du personnel	Publications.	Directrice de l'administration	En continu.
Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.	6. Diffuser les capsules d'autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées auprès des sous-traitants et s'assurer que le nouveau personnel puisse écouter ces capsules d'autoformation. Encourager les gens à compléter le questionnaire d'autoformation .	Diffusion réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.
<i>Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	7. Offrir de la formation continue au personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs). Ex. « Service complice » de Kéroul.	Formation réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	En continu.
Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	8. Participer aux formations offertes par l'Office des personnes handicapées afin de se tenir informés des nouveautés, tendances, informations récentes, etc. concernant les personnes handicapées.	Formation réalisée.	Répondante auprès de l'OPH et coordonnatrice de services aux personnes handicapées	En continu.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	9. Tenir le personnel au courant des travaux du groupe de travail sur le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Lors de la publication du plan d'action sur le site Internet, transmettre l'hyperlien au personnel de la Société. Par la même occasion, diffuser le nom du coordonnateur du plan, expliquer son rôle.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2024-06-30

Obstacle 3 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Accroître la part des acquisitions faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées <i>Référence : actions 2.1 et 2.2 du Plan d'action en développement durable 2023-2028.</i>	10. Solliciter des organisations qui embauchent des personnes handicapées pour les besoins ponctuels de la Société ex. envois massifs, impressions, travaux de menuiserie, etc.	Inclusion des organisations identifiées dans les d'appels d'offres selon les besoins. Réaliser un recensement des acquisitions faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.
Favoriser l'acquisition de biens ou services accessibles.	11. Lors de l'achat ou de la location de biens et de services, tenir compte dans le processus d'approvisionnement de leur accessibilité aux personnes handicapées.	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les projets de rénovation, d'acquisition, de systèmes de technologie de l'information, etc.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.

11.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure

Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	12. Consulter le personnel des sous-traitants ayant des incapacités afin d'identifier les obstacles. Au besoin, analyser la possibilité de mettre en œuvre les suggestions formulées.	Identification d'obstacles ou confirmation du bon niveau d'accessibilité.	Directrice de l'expérience client	2025-03-31
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	13. Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle après chaque événement.	Commentaires reçus de personnes handicapées	Directrice de l'expérience client	En continu.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	14. Comptabiliser le nombre de demandes de personnes handicapées reçues par les services d'accueil.	Nombre de demandes par année	Directrice de l'expérience client	En continu.
Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	15. Installer des chaises avec accoudoirs près de tous les vestiaires et dans le hall principal. 16. Sensibiliser l'équipe afin que des chaises avec accoudoirs soient toujours prévues sur les plans de montage de salle à proximité des vestiaires mobiles.	Chaises installées.	Directrice de l'expérience client	2024-06-30
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	17. Faire une tournée de toutes les salles de toilettes et préparer une liste des cabinets qui sont accessibles et qui n'ont pas de pictogramme.	Liste disponible et évaluation des coûts réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	2025-03-31
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	18. Remplacer toutes les affiches qui sont installées face à des fenêtres et qui ne sont pas recouvertes de plastique antireflet.	Affiches qui font face à des fenêtres recouvertes de plastique antireflet.	Directrice de l'expérience client	2025-03-31
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	19. Sensibiliser l'équipe des communications à l'importance d'utiliser les minuscules dans la signalisation dynamique et pour les nouvelles signalisations statiques.	Sensibilisation réalisée et aucune nouvelle signalisation écrite entièrement en majuscules.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	2025-03-31
<i>Assurer la sécurité des personnes qui présentent des incapacités en cas d'urgence.</i>	20. Identifier les zones refuge pour les personnes handicapées sur les plans d'évacuation.	Plan modifié.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2025-03-31

Obstacle 5 – Communications et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	21. Réaliser un audit sur l'accessibilité de notre site Internet à la suite de la mise à jour effectuée.	Résultat de l'audit	Directrice des communications et de la mise en marché	2025-03-31
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	22. Produire des documents conformes aux normes.	Documents diffusés sur le site Internet conformes aux normes	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.
Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	23. Ajout de sous-titrages sur les vidéos promotionnelles diffusées sur Internet et dans les médias sociaux.	Vidéos sous-titrées dans 100 % des cas	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.
Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	24. Souligner les initiatives de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées. (Si c'est possible, recueillir des témoignages de personnes en situation d'handicap.)	Articles publiés	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	2025-03-31
<i>Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.</i>	25. Indiquer sur le site Internet que des espaces de branchement pour les quadriporteurs ou autres chaises électriques sont disponibles.	Ajout fait sur le site Internet	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	2024-06-30

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<i>Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.</i>	26. Dans le message de premier contact du coordonnateur d'événement avec un client, ajouter une mention qu'il est possible de transmettre toute demande particulière en lien avec la venue de personnes handicapées.	Message modifié	Directrice de l'expérience client	2024-06-30
<i>Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.</i>	27. Ajouter une section au guide client en lien avec l'accueil des personnes handicapées, notamment mentionner la possibilité pour les clients de faire affaires avec une compagnie de traducteurs qui peut offrir le service d'interprète pour malentendants sur demande.	Ajout aux services de notre Guide client	Directrice de l'expérience client	2024-06-30
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	28. Dans le cadre de la promotion de nos offres d'emploi, spécifier notre ouverture à embaucher des personnes qui présentent des incapacités.	Campagne de promotion	Directrice des communications et de la mise en marché/Directrice de l'administration	En continu.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	29. Prendre connaissance du programme DuoEmploi.	Déterminer la faisabilité d'accueillir un ou des stagiaires dans le cadre de l'édition 2024.	Directrice de l'expérience client	2024-04-30
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	30. Communiquer avec des organismes d'aide à l'emploi (ex. Roseph) pour voir de quelle façon le Centre des congrès pourrait contribuer à l'embauche de personnes handicapées.	Diffusion d'offres d'emplois dans les réseaux identifiés. Communication des informations à nos sous-traitants.	Directrice de l'expérience client/ Directrice de l'administration	En continu