

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2015-2016



Société du Centre des congrès
de Québec



Mise à jour le 10 juillet 2015

M:\07 RESSOURCES IMMOBILIERES\07-4000 Administration\07-4050 Personnes handicapees\07-4055 Plan action\2015-2016\Plan action pers handicap 2015-2016.doc

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016 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 a pour objectif de déterminer les mesures visant à réduire ou à éliminer certains obstacles à l'accessibilité 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. En ce sens, elle n'offre pas de services directement aux citoyens. Sa raison d'être est d'administrer et d'exploiter le Centre des congrès de Québec, qui reçoit chaque année plus d'une centaine d'événements (congrès, salons, expositions publiques, banquets et spectacles) auxquels participent des clientèles québécoise, canadienne, américaine et internationale.

Le Centre des congrès de Québec, inauguré en 1996, a été construit en suivant et respectant les normes établies par le Code national du bâtiment (C.N.B.) de 1990. Sa rénovation ainsi que son agrandissement ont été réalisés en respectant les normes applicables du C.N.B. en ce qui a trait à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, notamment la conception sans obstacle. La Société mise sur la qualité de ses services pour se démarquer de la concurrence. L'accessibilité des personnes handicapées apparaît donc comme une des dimensions de l'expérience client.

Par ailleurs, la Société compte 70 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 et responsable des affaires juridiques
- Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements
- Directrice de la coordination des événements

7 RÉPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Le président-directeur général a désigné la secrétaire générale et responsable des affaires juridiques 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.

8 ENGAGEMENT 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.

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

9 BILAN DU PLAN D'ACTION 2014-2015

9.1 Approvisionnement

Selon ses besoins, la direction s'est adressée à des fournisseurs employant du personnel présentant un handicap. Notamment, parmi les produits que la Société offre à sa conciergerie, elle s'est approvisionnée auprès d'Épicéa, qui emploie des personnes ayant une problématique de santé mentale. Ces produits sont accessibles au grand public ainsi qu'à l'ensemble de la clientèle du Centre des congrès.

9.2 Connaissance des méthodes d'approche des personnes handicapées et sensibilisation du personnel

En juin 2014, des membres du personnel ont suivi la formation « service complice » dispensée par Kéroul. Cette formation visait à sensibiliser les organisations de tourisme et de service à la clientèle à la réalité des personnes ayant des capacités physiques restreintes.

Dans un souci de partager cette expérience et de sensibiliser le personnel, des capsules ont été publiées dans quatre éditions du journal interne. Chacune était consacrée à une déficience mettant l'accent sur les façons d'aborder la clientèle ciblée.

9.3 Niveau d'accessibilité

À la demande de Portail Québec et de l'Office des personnes handicapées du Québec, la Société a établi la liste des documents produits en formats adaptés afin de répondre aux exigences de la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées Québec ».

En début d'année, la Société a donné mandat à Kéroul pour effectuer une évaluation sur l'accessibilité du Centre. À la suite du rapport d'évaluation, le Centre des congrès de Québec s'est vu accorder la cote « accessible aux personnes à capacité physique restreinte » par l'organisme Kéroul. Cette certification est par ailleurs la seule reconnue par Tourisme Québec.

Après analyse des recommandations proposées, la direction a décidé d'intégrer les interventions mineures à son calendrier d'entretien. Celles qui exigent des modifications importantes ou coûteuses seront considérées lors de projets de rénovations des secteurs touchés.

9.4 Plaintes

Au cours de l'année 2014-2015, la Société a reçu une plainte relativement au manque de signalisation pour faciliter la circulation entre le stationnement et le Centre. Cette situation survenue en période de travaux a été corrigée et la direction en a informé directement le plaignant.

10 PLAN D'ACTION 2015-2016

L'annexe 1 dresse le tableau des actions prioritaires pour l'exercice 2015-2016.

ANNEXE 1
PLAN D'ACTION 2015-2016

Identification des obstacles	Actions à réaliser	Échéance
Communication et services aux personnes handicapées	Optimiser l'accueil des personnes handicapées en adhérant au protocole de participation pour <i>La Route Accessible</i> proposé par Kéroul.	Mai 2015
	Offrir de la formation « service complice » au personnel de première ligne dans le Centre des congrès (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs).	Mars 2016
Niveau d'accessibilité du Centre	Intégrer au calendrier d'entretien certaines recommandations de l'évaluation de Kéroul et déposer un rapport.	Mars 2016
	Améliorer la signalisation directionnelle annonçant la localisation des ascenseurs.	Décembre 2015
Approvisionnement	Favoriser les fournisseurs de services embauchant des personnes handicapées.	Mars 2016