

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2018



Société du Centre des congrès  
de Québec



**Mise à jour le 6 avril 2017**

M:\07 RESSOURCES IMMOBILIERES\07-4000 Administration\07-4050 Personnes handicapées\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 2017-2018 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.

## **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 l'expérience client

## 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 2016-2017

### 9.1 Communication et services aux personnes handicapées

- L'offre de service d'aide aux handicapés a été intégrée aux réunions de production d'événements. Les organisateurs d'événements sont donc informés de l'expertise du personnel d'accueil et peuvent mettre en contact les personnes ayant des besoins particuliers avec notre équipe. En sont découlées certaines actions notamment l'accueil personnalisé de personnes handicapées ainsi que l'accompagnement de personnes non voyantes.
- La Société du Centre des congrès de Québec a offert son appui au projet *Espace iSanté et iMobilité* – Environnements intelligents appliqués à la santé des personnes ayant des incapacités soumis au Fonds d'innovation 2017 de la Fondation canadienne pour l'innovation. Notamment, le projet prévoit la création d'un modèle virtuel en trois dimensions du Centre des congrès, la conception d'un système d'information de bâtiment et l'évolution du Centre vers un bâtiment intelligent pour la mobilité et la navigation des personnes lors des événements grâce à des réseaux de capteurs et à l'Internet.

- Participation et soutien au développement du logo des Jeux olympiques spéciaux qui se tiendront au Peps de l'Université Laval.

## **9.2 Niveau d'accessibilité du Centre**

- De la signalisation a été ajoutée pour faciliter l'accès aux salles de bain.

## **9.3 Approvisionnement**

- La Société maintient sa relation d'affaires avec Arteau Récupération pour le recyclage des matières résiduelles générées dans le Centre des congrès et sur l'étage administratif. Cette entreprise travaille de concert avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec permettant à des personnes possédant un handicap physique, léger ou moyen, de travailler dans ce centre de récupération.
- Parmi les produits que la Société offre à sa conciergerie, elle a poursuivi son approvisionnement 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.
- Des fournisseurs de services embauchant des personnes handicapées ont été inclus dans le processus d'appel d'offres sur invitation, notamment en ce qui a trait aux services d'imprimerie.

## **9.4 Plaintes**

Aucune plainte n'a été traitée en 2016-2017.

## **10 PLAN D'ACTION 2017-2018**

L'annexe 1 dresse le tableau des actions prioritaires pour l'exercice 2017-2018.

## ANNEXE 1

### PLAN D'ACTION 2017-2018

Identification des obstacles	Actions à réaliser	Échéance
Communication et services aux personnes handicapées	Renouveler la formation « service complice » au personnel de première ligne dans le Centre des congrès (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonateurs).	Mars 2018
	Publiciser, sur le site Internet du Centre des congrès, l'aide à l'accueil des personnes handicapées.	Avril 2017
Approvisionnement	Inclure des fournisseurs de services embauchant des personnes handicapées dans le processus d'appel d'offres sur invitation.	Mars 2018
Accueil d'événements qui découleront des Jeux olympiques spéciaux d'été 2017	Assurer l'accessibilité au Centre des congrès et l'accueil d'un grand nombre de visiteurs avec des besoins particuliers.	Juin 2017
<p><i>Les Jeux d'été Québec 2017 constitueront la plus importante compétition de l'histoire d'Olympiques spéciaux Québec. Ils permettront à la Ville de Québec d'accueillir près d'un millier d'athlètes provenant de toutes les régions du Québec, ainsi que plus de 350 entraîneurs et responsables de mission et d'encadrement.</i></p> <p><i>Cet événement sera un grand rassemblement en faveur de l'inclusion sociale.</i></p>		