

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018-2019



Société du Centre des congrès
de Québec



Mise à jour le 10 août 2018

M:\07 RESSOURCES IMMOBILIERES\07-4000 Administration\07-4050 Personnes handicapees\07-4055 Plan action\2018-2019\20180810 Plan action pers handicap 2018-2019.doc

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 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 170 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 et Directrice administration
- 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 et directrice administration 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 2017-2018

9.1 Communication et services aux personnes handicapées

- Un nouveau site Internet a été mis en ligne en avril 2017. Celui-ci respecte les normes gouvernementales en matière d'accessibilité web.

Par ailleurs, une section pour les personnes handicapées a été intégrée ainsi qu'un message à l'effet que toute personne ayant un besoin particulier peut communiquer avec notre technicien responsable de l'expérience client.

9.2 Niveau d'accessibilité du Centre et des bureaux administratifs

9.2.1 Mesures d'accommodement

- Plusieurs mesures d'accommodement ont été mises en place au fil des ans afin d'éliminer le plus d'obstacles pour les personnes handicapées, notamment :
 - Un soutien et de l'accompagnement personnalisés post-événement sont offerts. Du personnel d'accueil est disponible en cours d'événement.

- Le site Internet respecte les normes gouvernementales en matière d'accessibilité web.
- Des espaces de stationnement sont réservés pour les personnes handicapées.
- La présence d'un chien guide est acceptée.
- Les installations du Centre ont reçu la cote de Kéroul « accessible aux personnes à capacité restreinte ».

9.2.2 Consultation du personnel handicapé

- Certains membres du personnel présentaient des incapacités au cours de l'année 2017-2018, ceux-ci ont été consultés afin de nous aider à identifier les obstacles.

9.2.3 Accueil d'événements impliquant des personnes handicapées

- Du 19 au 21 janvier 2018, le Centre des congrès a accueilli la compétition 2018 Canada Cup, organisée par la Fédération canadienne d'escrime en partenariat avec la Fédération d'escrime du Québec et le Club d'escrime Estoc de la ville de Québec. Parmi les épreuves au programme de cette compétition figurait une compétition d'escrime en fauteuil roulant. L'activité s'est bien déroulée, les installations déjà en place ont été adéquates pour accueillir ces participants.
- Dans le cadre de la tenue à Québec des Jeux olympiques spéciaux en juin 2017, le Centre des congrès a apporté un soutien financier à l'organisation ainsi que son support pour l'activité d'ouverture de Jeux.

9.2.4 Plaintes

Aucune plainte n'a été traitée en 2017-2018.

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 poursuit 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.

10 PLAN D'ACTION 2018-2019

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 2015-2020 de la Société.

L'annexe 1 dresse le tableau des actions priorisées pour l'exercice 2018-2019.

ANNEXE 1

PLAN D'ACTION 2018-2019

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, coordonnateurs). Cette formation sera également offerte à notre conseillère en ressources humaines ainsi qu'aux responsables de nos sous-traitants lesquels sont chargés du recrutement du personnel. L'objectif est de faciliter le processus d'embauche des personnes handicapées, leur intégration et le maintien en emploi.	Mars 2019
	Souligner les bons coups de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées, via le blog ou les réseaux sociaux.	En continu.
	Publication d'un article sur les réseaux sociaux internes destinés au personnel portant sur l'approvisionnement accessible.	Mars 2019
	Prévoir des questions ciblées pour l'accueil de la clientèle handicapée dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle.	Avril 2019
	Inclure dans les offres d'emploi et dans la section carrière de notre site Internet l'indication suivante : « Le Centre des congrès de Québec souscrit au principe d'équité en matière d'emploi dans le but de favoriser la diversité des expériences et des cultures. À cette fin, nous invitons les femmes, les personnes issues des minorités visibles ou ethniques, les personnes handicapées et les autochtones à poser leur candidature et à s'identifier comme faisant partie de ces groupes. »	Octobre 2018
Niveau d'accessibilité du Centre	Analyser la possibilité d'offrir à la clientèle des services de transmission pour malentendants et recommandations.	Mars 2019
	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.	Annuellement
Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	Dans le cadre du réaménagement éventuel des bureaux administratifs, s'assurer que les espaces seront conformes aux normes de conception sans obstacles du Code de construction du Québec.	Mars 2019

Identification des obstacles	Actions à réaliser	Échéance
	Également, dans le cadre de ces travaux, considérer dans la prise de décision l'amélioration visuelle (lumière moins agressive pour les yeux et dégageant moins de chaleur), acoustique (réduisant le bruit ambiant), thermique (climatisation et chaleur contrôlée par un système automatique prenant en compte la lumière naturelle) et fonctionnelle (surface de plancher permettant une meilleure mobilité).	
Approvisionnement	Promouvoir auprès de la clientèle l'offre de produits et services provenant de fournisseurs embauchant des personnes handicapées et monter une banque de fournisseurs.	Mars 2019
	Développer un outil permettant de répertorier les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.	Mars 2019
	Sensibiliser le service de l'approvisionnement sur les pratiques d'approvisionnement accessible en s'abonnant au bulletin <i>L'Approvisionnement accessible</i> , produit par l'Office des personnes handicapées du Québec.	Mars 2019
Étalonnage	S'inspirer des actions des autres ministères, organismes, intervenants touristiques et centres de congrès internationaux à l'égard des personnes handicapées.	En continu.