

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2020



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 15 juillet 2019 en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

M:\07 RESSOURCES IMMOBILIERES\07-4000 Administration\07-4050 Personnes handicapées\07-4055 Plan action\2019-2020\20190710 Plan action pers handicap 2019-2020.docx

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	ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC	5
9	CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET ÉTALONNAGE	5
10	RÉALISATIONS PASSÉES	5
11	REDDITION DE COMPTES	6
	11.1 Plaintes	6
	11.2 Mesures d'accommodement	6
12	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2018-2019	7
	Obstacle 1 - Communication et services aux personnes handicapées	7
	Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre	8
	Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	9
	Obstacle 4 – Approvisionnement	9
13	OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2019-2020	10
	Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées	10
	Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	11
	Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	12
	Obstacle 4 – Approvisionnement	13

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020 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 de 170 événements (congrès, salons, expositions publiques, banquets et spectacles) auxquels participent des clientèles québécoise, canadienne, américaine et internationale.

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 de l'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 de l'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 CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET ÉTALONNAGE

Certains membres du personnel présentaient des incapacités au cours de l'année 2018-2019, ceux-ci ont été consultés afin d'identifier les obstacles. Aucun obstacle n'a été soulevé à la suite de cette consultation.

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.

10 RÉALISATIONS PASSÉES

Au Centre des congrès de Québec, les espaces, les accès, les équipements et les services sont adaptés pour tous les visiteurs. En plus d'être dans un lieu sécuritaire, les personnes handicapées recevront un service d'accueil et un encadrement personnalisés.

Le Centre des congrès de Québec est un lieu de rencontre respectant le Code canadien du bâtiment et de l'American Disability Act et répondant à la cote « accessible aux personnes à capacité restreinte » de l'organisme Kéroul.

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

11 REDDITION DE COMPTES

11.1 Plaintes

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :

Aucune en 2018-2019.

11.2 Mesures d'accommodement

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

- Plusieurs demandes d'information ont été adressées au Centre des congrès concernant l'accessibilité et le stationnement. À cet effet, dès qu'une demande est reçue, 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 de nos espaces est jointe afin de diriger adéquatement le client. Le numéro de cellulaire du 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 Centre des congrès a accueilli un événement impliquant plusieurs personnes handicapées, la Finale des Jeux du Québec de Québec. Il faut souligner que pour la première fois de l'histoire des Jeux, les personnes handicapées ont été intégrées avec les autres athlètes. Ainsi, plus de trente personnes handicapées ont passé la nuit dans les dortoirs qui étaient installés au Centre des congrès pour les athlètes. Parmi ceux-ci, 7 personnes étaient atteintes d'un handicap moteur grave. Les actions suivantes ont été réalisées :
 - Aménagement d'un dortoir et disponibilité d'une douche accessible en cas d'urgence pour les athlètes de boccia;
 - Ascenseurs réservés aux personnes à mobilité réduite pour faire profiter les athlètes de boccia des mêmes activités que tous les autres participants;
 - Préoccupation de rendre accessibles aux athlètes de boccia toutes les activités de divertissement déployées à l'intérieur du Centre des congrès (technologiques, artistiques, ludiques, culturelles, sportives, éducationnelles, etc.)

L'accueil de ces participants a été totalement pris en charge par les organisateurs de l'événement et leurs accompagnateurs. Il est intéressant de souligner qu'aucune demande particulière n'a été adressée, les installations du Centre des congrès étant adéquates.

12 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2018-2019

Légende

Article 61.3

Cette mesure s'inscrit en lien avec l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* laquelle prévoit que les organismes publics doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Emploi

Cette mesure s'inscrit dans le cadre du programme d'accès à l'égalité en emploi du gouvernement.

Durable

Cette mesure s'inscrit dans le plan d'action de développement durable de la Société.

Obstacle 1 - Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au 31 mars 2019
<p>Formation du personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs).</p> <p>Faciliter le processus d'embauche des personnes handicapées, leur intégration et le maintien en emploi.</p> <p>Emploi</p>	<p>Renouveler la formation « service complice » de Kéroul.</p> <p>Cette formation a également été offerte à notre conseillère en ressources humaines ainsi qu'aux responsables de nos sous-traitants lesquels sont chargés du recrutement du personnel.</p>	Nombre de personnes formées	<p>Réalisée en janvier 2019.</p> <p>Plus de 35 personnes ont assisté à la formation incluant notre conseillère en ressources humaines.</p>
<p>Souligner les bons coups de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées.</p>	<p>Écrire des articles sur le blog ou les réseaux sociaux.</p>	Articles dans le blog ou réseaux sociaux.	Reportée à 2019-2020.
<p>Faire connaître au personnel l'approvisionnement accessible.</p>	<p>Publication d'un article sur les réseaux sociaux internes destinés au personnel.</p>	1 article	Reportée à 2019-2020.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au 31 mars 2019
Connaître la satisfaction de la clientèle handicapée.	Prévoir des questions ciblées pour l'accueil de la clientèle handicapée dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle	Questionnaire modifié	Reportée à 2019-2020.
Renseigner la clientèle handicapée	Intégration d'une mention quant à notre souci de bien accueillir les personnes handicapées sur notre site web	Texte sur le site Internet	Réalisée. https://www.convention.qc.ca/infos-pratiques/#acces-pour-tous

Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre

Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au 31 mars 2019
Améliorer le niveau d'accessibilité du Centre.	Analyser la possibilité d'offrir à la clientèle des services de transmission pour malentendants et recommandations.	Recommandations	Un comité de travail a été mis en place et une première rencontre de travail a été réalisée. Un inventaire des équipements en place a été réalisé. Des recommandations seront émises en 2019-2020.
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	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.	Réalisée.

Obstacle 3 – Niveau d’accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au 31 mars 2019
<p>S’assurer d’avoir le meilleur niveau d’accessibilité des bureaux administratifs</p> <p>Emploi</p>	<p>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.</p> <p>Améliorer la fonctionnalité des espaces de travail, le confort thermique ainsi que l’apport de lumière naturelle.</p>	<p>Respect du Code de construction.</p>	<p>Les travaux sont en cours.</p> <p>Plusieurs rencontres ont été réalisées avec les professionnels pour déterminer les besoins et élaborer les plans.</p> <p>La fin des travaux est prévue en mai 2020.</p>

Obstacle 4 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au 31 mars 2019
<p>Promouvoir auprès de la clientèle l’offre de produits et services provenant de fournisseurs embauchant des personnes handicapées.</p> <p>Durable Article 61.3</p>	<p>Monter une banque de fournisseurs.</p>	<p>Offre de produits et services disponibles</p>	<p>Réalisée.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au 31 mars 2019
Répertorier les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées. <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Durable Article 61.3 </div>	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.	Banque de fournisseurs disponible	Reportée à 2019-2020
Sensibiliser le service de l'approvisionnement sur les pratiques d'approvisionnement accessible. <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Article 61.3 </div>	Abonnement au bulletin L'Approvisionnement accessible, produit par l'Office des personnes handicapées du Québec.	Abonnement de notre agent d'approvisionnement au bulletin.	Réalisée.

13 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2019-2020

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.

Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Informé le personnel de la Société et du Centre des congrès quant à l'obligation d'accommodement. <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Article 61.3 </div>	Écrire un article qui sera publié sur le blog et sur le groupe privé Facebook du Centre.	Article publié	Directrice des communications et de la mise en marché / Directrice de l'expérience client	2019-06-30

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Souligner les bons coups de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées. Si c'est possible, partager l'expérience d'un handicapé qui a visité le Centre.	Écrire des articles sur le blog ou les réseaux sociaux.	Nombre d'articles dans le blog ou sur les réseaux sociaux.	Directrice des communications et de la mise en marché / Directrice de l'expérience client	2020-03-31
Sur notre site Internet et dans les médias sociaux, publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	Tenir le personnel au courant des travaux du groupe de travail sur le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Nombre d'articles publiés	Directrice des communications et de la mise en marché / Directrice de l'expérience client	2019-03-31
Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	Établir un échéancier des travaux afin d'avoir terminé en 2022.	Échéancier complété.	Directrice des communications et de la mise en marché	2020-03-31
Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	Participer à de la formation continue	Participer à une formation organisée par l'Office des personnes handicapées et lorsque disponible, en développement durable	Directrice de l'administration	2020-03-31

Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Améliorer le niveau d'accessibilité du Centre.	Recommandation quant à la possibilité d'offrir à la clientèle des services de transmission pour malentendants et recommandations.	Rapport final	Directrice de l'expérience client	2020-03-31

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	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	2020-03-31
Faciliter la planification et la navigation pour les déplacement des personnes à mobilité réduite.	Dans le cadre d'un projet de doctorat d'un étudiant de l'Université Laval, un modèle virtuel d'une partie du Centre des congrès va être réalisé.	Scan de l'environnement intérieur du Centre des congrès grâce à la technologie de LiDAR Mobile	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2019-05-31
		Modélisation numérique complétée et accessible.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2020-03-31

Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
S'assurer d'avoir le meilleur niveau d'accessibilité des bureaux administratifs Emploi	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. Améliorer la fonctionnalité des espaces de travail, le confort thermique ainsi que l'apport de lumière naturelle.	Respect du Code de construction.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2019-05-31

Obstacle 4 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<p>Faire connaître au personnel l'approvisionnement accessible.</p> <p>Article 61.3</p>	Publication d'un article sur les réseaux sociaux internes destinés au personnel.	Article publié	Directrice des communications et de la mise en marché / Directrice de l'administration	2020-03-31
<p>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.</p> <p>Article 61.3</p>	Prendre des dispositions pour favoriser l'économie sociale	Signature de la déclaration "Économie sociale, j'achète!"	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2019-05-31
		Comptabiliser le nombre de fois, sur une année, où est consultée la base de données.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2020-03-31
<p>Répertoirer les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.</p> <p>Durable Article 61.3</p>	Développer un outil permettant de répertoirer les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.	Banque de fournisseurs disponible	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2020-03-31