

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2021



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 23 juillet 2020 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\2020-2021\20200723 Plan action pers handicap 2020-2021.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 2019-2020..... | 7 |
| | Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées | 7 |
| | Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès..... | 8 |
| | Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs..... | 9 |
| | Obstacle 4 – Approvisionnement..... | 10 |
| 13 | OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2020-2021 | 11 |
| | Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées | 11 |
| | Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès..... | 12 |
| | Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs..... | 13 |
| | 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 2020-2021 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. Sa raison d'être est d'administrer et d'exploiter le Centre des congrès de Québec, qui reçoit chaque année plus de 200 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.

Afin de bien répondre à la clientèle, sur le site Internet une section est consacrée à l'accueil des personnes handicapées. Une seconde section concernant l'accessibilité du site Internet est également disponible.

<https://www.convention.qc.ca/infos-pratiques/#acces-pour-tous>

<https://www.convention.qc.ca/a-propos/#tab-accessibilite-15>

9 CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET ÉTALONNAGE

Aucun membre du personnel de la Société n'a présenté des incapacités au cours de l'année 2019-2020. Aucune consultation n'a donc eu lieu dans cette perspective. Cependant, une consultation a été menée auprès des sous-traitants afin de pouvoir identifier des points à améliorer. Il a été porté à notre attention qu'il était difficile pour certains membres du personnel d'accueil d'être longtemps debout en raison de problèmes d'articulations. Afin de rendre le travail plus confortable, des bancs ont été mis à leur disposition évitant ainsi d'aggraver un problème physique.

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 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.

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 2019-2020.

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 des 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 accueille à chaque année des salons pour le grand public (ex. Salon international du livre, Salon manger santé et vivre vert, Comiccon). Pour répondre à certains visiteurs qui ont des besoins particuliers, six fauteuils roulants sont maintenant disponibles pour répondre à ces demandes.

12 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2019-2020

Il faut noter qu'en plus des actions réalisées ci-dessous, la Société a renouvelé sa certification Kéroul en mars 2019. Le Centre des congrès de Québec maintient la cote « accessible aux personnes à capacité restreinte ». Cette certification est valide jusqu'en mars 2025.

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 | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|--|--|--|--|------------|--|
| Informer le personnel de la Société et du Centre des congrès quant à l'obligation d'accommodement. Article 26.5 | 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 | Réalisée. Deux articles ont été publiés, soit en avril et octobre. |
| Souligner les initiatives 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 | Reportée à 2020-2021 |

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|---|--|---|--|-------------------|---|
| 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 | 2020-03-31 | Reportée à 2020-2021 |
| 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 | Directrice des communications et de la mise en marché | 2020-03-31 | Reportée à 2020-2021 |
| 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 | Reportée à 2020-2021 |
| 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 | Réalisée. Des formations Kéroul ont été offertes à 40 personnes des services d'accueil. |

Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|--|---|--------------------|-----------------------------------|-------------------|--|
| 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 | Réalisée. À la suite de l'analyse et étant donné la faible demande, notre fournisseur audiovisuel peut fournir un système ondes courtes. |

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|---|---|--|--|------------|---|
| Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre | Consultation auprès du 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. | Comité de travail | 2020-03-31 | Réalisée. |
| Faciliter la planification et la navigation pour les déplacements 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 sera 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 | Réalisée. |
| | | Modélisation numérique complétée et accessible. | Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements | 2020-03-31 | Reportée. L'Université Laval est en charge de trouver les subventions pour aller de l'avant avec le projet. |

Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|--|--|----------------------------------|--|------------|---|
| 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 | En cours. Les travaux seront terminés à l'automne 2020. |

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|--|--|---|-------------------|------------|--|
| 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 | 2020-03-31 | Non applicable, aucun membre du personnel ne présentait d'incapacités. |

Obstacle 4 – Approvisionnement

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier | État de la réalisation au 31 mars 2020 |
|--|--|--|--|------------|--|
| Faire connaître au personnel l'approvisionnement accessible. Article 61.3 | 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 | Réalisée. Lors de la signature de la déclaration "Économie sociale, j'achète!" |
| 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. | 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 | Réalisée. |
| | | 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 | Reportée au plan 2020-2021 |
| Répertorier les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées. Durable | 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 | Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements | 2020-03-31 | Reportée au plan 2020-2021 |

13 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2020-2021

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 |
|--|--|---|--|------------|
| Souligner les initiatives 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 | 2021-03-31 |
| 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 | 2021-03-31 |
| 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 | Directrice des communications et de la mise en marché | 2021-03-31 |
| Évaluer la possibilité d'intégrer les personnes handicapées aux outils de promotion destinés à la clientèle. | Analyser les possibilités dans les prochains outils de promotion | Intégration de personnes handicapées | Directrice des communications et de la mise en marché | 2021-03-31 |
| Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web. | Établir un plan d'action afin d'avoir terminé les travaux en 2022. | Plan d'action terminé | Directrice des communications et de la mise en marché | 2021-03-31 |
| 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 | 2021-03-31 |

Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier |
|---|---|---|---|------------|
| Assurer la sécurité des malentendants en cas d'évacuation. | Signalisation pour les malentendants en cas d'évacuation | Mise en place de la signalisation | Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements/Directrice de l'administration | 2021-03-31 |
| Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre | Consultation auprès du 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. | Comité de travail | 2021-03-31 |
| | Évaluation de 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 | 2021-03-31 |
| Faciliter la planification et la navigation pour les déplacements 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 sera réalisé. | Modélisation numérique complétée et accessible. | Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements (L'Université Laval est en charge de trouver les subventions pour aller de l'avant avec le projet.) | 2021-03-31 |

Obstacle 3 – Niveau d’accessibilité des bureaux administratifs

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier |
|---|--|----------------------------------|--|------------|
| <p>S’assurer d’avoir le meilleur niveau d’accessibilité des bureaux administratifs</p> <p>Emploi</p> | <p>Dans le cadre du réaménagement 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> | Respect du Code de construction. | Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements | 2020-12-31 |

Obstacle 4 – Approvisionnement

| Objectifs | Mesures | Indicateurs | Responsable | Échéancier |
|---|--|--|--|------------|
| <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> | Prendre des dispositions pour favoriser l’économie sociale | 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 | 2021-03-31 |
| <p>Répertorier les acquisitions de la Société faites auprès d’entreprises d’économie sociale et d’entreprises favorisant l’inclusion des personnes handicapées.</p> <p>Durable</p> | 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 | Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements | 2021-03-31 |
| <p>En raison de la pandémie de la Covid-19 et de l’obligation de porter un couvre-visage dans les endroits publics, avoir des couvre-visages disponibles pour les malentendants.</p> | Commander des couvre-visages avec une partie transparente pour la bouche. | Masques disponibles au besoin | Directrice des communications et de la mise en marché | 2020-08-31 |