

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2021-2022



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 8 septembre 2021 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\2021-2022\20210908 Plan action pers handicap 2021-2022.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	6
10	REDDITION DE COMPTES 2020-2021	6
	10.1 Plaintes	6
	10.2 Mesures d'accommodement	6
11	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2020-2021	7
	Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées	7
	Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	9
	Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	10
	Obstacle 4 – Approvisionnement.....	10
12	OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2021-2022	12
	Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées	12
	Obstacle 2 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	13
	Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	14
	Obstacle 4 – Approvisionnement.....	14

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 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. Aussi, le plan favorise des opportunités d'affaires auprès d'entreprises d'économie sociale et celles qui favorisent l'intégration 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.

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.

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

L'année 2020-2021 était très particulière en raison de la pandémie en cours. La majorité du personnel de la Société était en télétravail et aucun membre de l'équipe n'a présenté des incapacités au cours de l'année. Aucune consultation n'a donc eu lieu dans cette perspective.

Compte tenu du peu d'événements qui ont eu lieu dans le Centre, le personnel des sous-traitants sur place a été réduit de sorte que, exceptionnellement, aucune consultation n'a été menée auprès d'eux.

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 REDDITION DE COMPTES 2020-2021

Contexte de pandémie

En raison des mesures sanitaires liées à la pandémie, les activités dans le Centre des congrès de Québec ont été presque inexistantes. En 2020-2021, le Centre a reçu 52 événements, pour la plupart de petite taille, de sorte que le personnel sur place était au minimum.

10.1 Plaintes

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

Aucune en 2020-2021.

10.2 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.
- Pour répondre à certains visiteurs qui ont des besoins particuliers, six fauteuils roulants sont disponibles.

11 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2020-2021

En raison du contexte de pandémie et du peu d'événements accueillis durant l'année, certaines actions n'ont pu être réalisées. Elles ont été reportées à 2021-2022.

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 2021
Souligner les initiatives de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées.	Écrire des articles sur le blog ou les réseaux sociaux. Si c'est possible, partager l'expérience d'un handicapé qui a visité le Centre.	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	Reportée à 2021-2022
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	Reportée à 2021-2022

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 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	2021-03-31	Reportée à 2021-2022
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	Réalisée. Les vidéos promotionnelles lancées en cours d'année sont sous-titrées pour les personnes malentendantes et le seront dorénavant.
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	2021-03-31	<p>Réalisée en partie. Un audit a été réalisé avec notre firme web et des correctifs ont été apportés rapidement au site Internet.</p> <p>Étant donné les coûts élevés pour répondre à toutes les exigences et puisqu'une refonte du site est prévue, il été convenu de reporter ce projet à 2021-2022 au lieu d'investir plus de ressources sur le site actuel. Une page a été ajoutée sur notre site web à cet effet.</p> <p>www.convention.qc.ca/a-propos/#tab-accessibilite-15</p>
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 de l'Office des personnes handicapées et lorsque disponible, en développement durable	Directrice de l'administration	2021-03-31	Reportée à 2021-2022. Aucune formation Kéroul n'a été offerte à notre personnel au cours de la période en raison de la pandémie.

Obstacle 2 – Niveau d’accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2021
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	Reportée à 2021-2022 en raison de la non disponibilité du consultant pour les travaux.
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	Non applicable en raison de la pandémie et de l'annulation de plusieurs événements.
	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	Reportée à 2021-2022.
Rendre les abreuvoirs clients accessibles à tous	Ajout de robinets sans contact pour pouvoir remplir une bouteille. Ceci vient rendre l'eau accessible même à une personne en chaise roulante.	Abreuvoirs sans contact avec robinet spécial	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2020-12-31	Réalisée en partie. 50 % des abreuvoirs accessibles aux clients ont été modifiés

Obstacle 3 – Niveau d’accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2021
<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>	Respect du Code de construction.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2020-12-21	Réalisée.
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	2021-03-31	Non applicable, aucun membre du personnel ne présentait d’incapacités et la majorité était en télétravail en raison de la pandémie.

Obstacle 4 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2021
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 et pour favoriser l’intégration des personnes handicapées.	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	Reportée à 2021-2022.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2021
<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>	<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.</p>	<p>Banque de fournisseurs disponible</p>	<p>Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements</p>	<p>2021-03-31</p>	<p>Reportée à 2021-2022.</p>
<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>	<p>Commander des couvre-visages avec une partie transparente pour la bouche.</p>	<p>Masques disponibles au besoin</p>	<p>Directrice des communications et de la mise en marché</p>	<p>2020-08-31</p>	<p>Réalisée.</p>

12 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2021-2022

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.	Écrire des articles sur le blog ou les réseaux sociaux. Si c'est possible, recueillir des témoignages de personnes en situation d'handicap.	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	2022-03-31
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	2022-03-31
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	2022-03-31
Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	Réaliser une mise à jour complète de notre site Internet.	Standard respecté	Directrice des communications et de la mise en marché	2022-12-31
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	2022-03-31

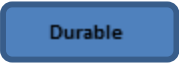
Obstacle 2 – Niveau d’accessibilité du Centre des congrès

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	2022-03-31
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	2022-03-31
	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	2022-03-31
Améliorer l'accessibilité des salles de bain	Modification de la quincaillerie pour les portes de deux toilettes pour handicapés dans le secteur 2000 afin de les rendre sans contact.	Mise en place de la quincaillerie	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2022-03-31
Compléter la moitié restante des abreuvoirs clients disponibles afin de les rendre accessibles à tous (50 % des abreuvoirs ont été adaptés l'an dernier).	Ajout de robinets sans contact pour pouvoir remplir une bouteille. Ceci vient rendre l'eau accessible même aux personnes en chaise roulante.	Abreuvoirs sans contact avec robinet	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2022-03-31
Offre de service d'interprète pour malentendants sur demande	Faire affaire avec un compagnie de traducteur pour pouvoir offrir à nos clients le service sur demande	Ajout aux services de notre Guide client	Directrice de l'expérience client	2022-03-31

Obstacle 3 – Niveau d’accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
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	2022-03-31

Obstacle 4 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Favoriser les acquisitions de la Société faites auprès d’entreprises d’économie sociale et d’entreprises favorisant l’inclusion des personnes handicapées. 	Développer un outil permettant de répertorier les entreprises d’économie sociale et d’entreprises favorisant l’inclusion des personnes handicapées.	Banque de fournisseurs disponibles	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements Directrice administration	2022-03-31
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 et l’inclusion des personnes handicapées	Comptabiliser le nombre de fois, sur une année, où est consultée la base de données pour inclure ces entreprises dans le processus contractuel.	Directeur gestion immobilière et soutien aux événements Directrice administration	2023-03-31