

2026-2027

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées



**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 direction de la Société du Centre des congrès de Québec le 17 juin 2026 en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez communiquer avec Mme Maryse Bisson, (418)-649-7711 p. 4072 ou par courriel mbisson@convention.qc.ca.

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	REPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPEES	5
8	ENGAGEMENTS ET REALISATIONS PASSEES DE LA SOCIETE DU CENTRE DES CONGRES DE QUEBEC.....	5
	8.1 Centre des congrès de Québec – l'immeuble.....	5
	8.2 Bureaux administratifs.....	6
	8.3 Processus d'approvisionnement	6
	8.4 Prévention des blessures et des troubles de santé au sein du personnel.....	6
	8.5 Formation et sensibilisation du personnel	7
	8.6 Expérience client	7
	8.7 Communication et services aux personnes handicapées	8
9	REDDITION DE COMPTES 2025-2026	9
	9.1 Demandes et plaintes traitées.....	9
	9.2 Événements spéciaux	9
	9.3 Mesures d'accommodement	9
	9.4 Consultation de personnes handicapées et étalonnage	10
	9.5 Accueil de personnes handicapées à titre de stagiaires.....	11
10	BILAN DES MESURES REALISEES EN 2025-2026.....	12
	10.1 Gérer le Centre des congrès de Québec	12
	10.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	15
11	OBSTACLES ET MESURES PLANIFIEES POUR L'ANNEE 2026-2027	20
	ANNEXE – PLAN D'ACTION 2026-2027.....	21

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026 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

Accueillir des congrès et des événements d'envergure, dans une infrastructure de calibre international et avec une prestation de services d'exception, dans le but d'en maximiser l'impact économique, touristique, intellectuel et social.

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 près de 200 événements (congrès, salons, expositions publiques, banquets et spectacles) auxquels participent des clientèles québécoise, canadienne, américaine et internationale.

Par ailleurs, la Société compte près de 65 personnes dans son équipe et favorise le 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, notamment le personnel d'accueil et le personnel de la sécurité sont gérés par des partenaires. Il faut mentionner que 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
- Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements
- Directrice de l'expérience client

7 RÉPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La secrétaire générale a été désignée 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.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Mme Maryse Bisson Courriel : mbisson@convention.qc.ca
Secrétaire générale Tél. : 418-649-7711 p. 4072

8 ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS PASSÉES 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.

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

8.1 Centre des congrès de Québec – l'immeuble

Au Centre des congrès de Québec, les espaces, les accès, les équipements et les services sont adaptés pour tous les visiteurs.

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 » de l'organisme Kéroul qui est l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité. La cote accessible signifie que l'établissement répond à l'ensemble des critères d'accessibilité relatifs au parcours du visiteur et propose une expérience satisfaisante pour tous, incluant la majorité des personnes ayant une déficience motrice. 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.

Il faut mentionner que lors de travaux ou de rénovations, l'équipe demeure constamment vigilante afin de réduire les obstacles qui pourraient être rencontrés par les personnes handicapées, ainsi plusieurs équipements ou services sont bonifiés au fil des ans, voici quelques exemples :

- Salles de toilettes dotées de portes sans contact.
- Ajout de supports dorsaux sur les toilettes pour handicapés.
- Abreuvoirs et robinets sans contact accessibles aux personnes en fauteuils roulants.
- Possibilité de diffuser des messages d'urgence sonores et visuels, afin de faciliter la compréhension d'une situation d'urgence pour les personnes malentendantes ou non voyantes.
- Utilisation de tapis à poils ras pour faciliter les déplacements en fauteuil roulant.

- Plusieurs zones de repos sont disponibles dans le parcours client pour s'asseoir ou pour relaxer (ex. : hamacs, le Salon YQB).
- La Société offre dans son contrat de base des nappes pour les banquets. La longueur des nappes utilisées est d'une grandeur qui limite les chevauchements pour les utilisateurs de fauteuil roulant.

8.2 Bureaux administratifs

Les bureaux administratifs ont été récemment rénovés et un grand soin a été porté à l'accessibilité, la fonctionnalité des espaces de travail, le confort thermique ainsi que l'apport de lumière naturelle.

Le personnel étant une ressource précieuse, lorsqu'une personne présente une incapacité, la Société est disposée à évaluer ses besoins spécifiques.

8.3 Processus d'approvisionnement

Conformément à l'article 61.3 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, lors de l'achat ou de la location de biens et services, la Société tient compte, dans son processus d'approvisionnement, de l'accessibilité de ceux-ci aux personnes handicapées et, lorsque la situation le permet, considère les entreprises d'économie sociale et celles qui favorisent l'intégration des personnes handicapées. En effet, la procédure de gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction ainsi que la politique de développement durable de la Société prévoient des clauses à cet égard.

8.4 Prévention des blessures et des troubles de santé au sein du personnel

Le personnel étant au cœur de notre réussite, la Société met en place différentes initiatives afin de prévenir les blessures et troubles de la santé, notamment :

- En 2023, une firme spécialisée en ergonomie a réalisé un diagnostic ergonomique des divers postes du service d'accueil, les membres de cette équipe étant debout pendant de longues heures. Ainsi, des correctifs ont été apportés rapidement afin d'éviter des risques de blessures ou des troubles de santé à long terme. Par ailleurs, un second diagnostic en ergonomie a été réalisé afin de s'assurer que les coordonnateurs d'événements puissent transporter et utiliser de façon sécuritaire les divers outils mis à leur disposition (ex. : tablettes électroniques, cartable, talkies-walkies, cellulaires) L'objectif était d'éviter des blessures à long terme pouvant être causées, par exemple, par des harnais trop lourds.
- Le nouveau personnel de nos bureaux administratifs ainsi que ceux qui en manifestent le besoin peuvent avoir accès aux conseils d'un ergonome pour aménager leur poste de travail adéquatement. Aussi, un membre du personnel a été formé afin d'être *Coach en ergonomie* de façon à pouvoir répondre aux demandes ponctuelles du personnel.
- La Société porte une attention spéciale à la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux. Elle publie régulièrement des rappels du programme d'aide au personnel qui rend disponible, entre autres, du soutien psychologique pour le personnel et leur famille.
- Un comité bien-être a été mis en place. Le rôle de ce comité est de favoriser un environnement de travail sain, autant pour la santé mentale que physique, que ce soit par des capsules informatives, des activités de sensibilisation, etc.

8.5 Formation et sensibilisation du personnel

8.5.1 Formation du personnel de première ligne

Le personnel de première ligne (accueil, sécurité, coordonnateurs d'événements) est bien souvent le premier point de contact avec la clientèle handicapée. Ainsi, la Société porte une attention particulière à la formation et à la sensibilisation de cette catégorie de personnel, à titre d'exemple :

- Notre chef de la sécurité et de la prévention offre régulièrement des formations sur les mesures d'urgence, et ce, en fonction des embauches. Celles-ci comprennent un volet pour les personnes handicapées.
- Un guide des mesures d'urgence est disponible pour les différents intervenants et comporte des informations spécifiques à l'égard des personnes handicapées.
- Les capsules d'autoformation de l'Office des personnes handicapées, [Mieux accueillir les personnes handicapées](#), sont partagées régulièrement au personnel de première ligne, mais aussi à tout le personnel de la Société.
- Les aide-mémoires des capsules sont diffusés sur le babillard des préposés à l'accueil et sont intégrés aux cartables de chaque poste de travail des préposés à l'accueil à titre de référence.

8.5.2 Sensibilisation

Au cours des derniers exercices, la direction a porté une attention particulière à la sensibilisation du personnel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI), et ce, afin que le Centre des congrès soit un endroit où tous les visiteurs et tous les membres de l'équipe se sentent accueillis et respectés dans leurs différences, entre autres :

- Au cours de l'exercice 2024-2025, tout le personnel de la Société et des sous-traitants a été invité à une formation afin de s'initier aux concepts de base de l'EDI.
- Une publication mensuelle a été intégrée à l'infolettre du personnel de la Société.
- Des membres de l'équipe participent de façon continue à des formations et conférences plus approfondies en la matière afin d'être en mesure de sensibiliser le personnel et les sous-traitants.

8.6 Expérience client

En plus d'être dans un lieu sécuritaire, les personnes handicapées recevront un service personnalisé d'accueil et d'encadrement. Voici quelques réalisations mises en place au fil des ans :

- Les organisateurs d'événement reçoivent un guide client qui comporte des informations concernant l'accueil des personnes handicapées (ex. : services d'interprètes, accès, etc.).
- La Société s'engage 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 (<https://www.convention.qc.ca/planifiez-visite/acces-mobilite-reduite/>).
- Une seconde section concernant l'accessibilité du site Internet est également disponible. (<https://www.convention.qc.ca/accessibilite/>)
- Différentes mesures d'accommodement sont mises en place, voir la section 9.3.

8.7 Communication et services aux personnes handicapées

La Société s'assure en continu que les communications soient efficaces, ci-dessous quelques exemples de mesures déjà mises en place :

- L'image de marque de la Société a récemment été renouvelée et une attention particulière a été portée afin de répondre aux normes d'accessibilité universelles. Les nouveaux choix de couleurs qui définissent l'image de marque du Centre des congrès permettent d'atteindre un rapport de contraste assez élevé. Cela facilite la compréhension et la lisibilité des outils graphiques imprimés et web. Les choix typographiques, la hiérarchisation de l'information, ainsi que les pictogrammes fréquemment utilisés ont également été révisés et adaptés dans le but d'inclure davantage une partie de notre clientèle qui pourrait avoir des déficiences visuelles ou des troubles de la perception des couleurs. Il faut mentionner que la signalisation dynamique et statique du Centre des congrès a été rafraîchie au cours de 2025-2026 dans le cadre de cet exercice.
- L'équipe de la Société porte une attention particulière à simplifier les messages et les rendre plus accessibles dès la rédaction.
- Afin de rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants, un sous-titrage est prévu sur toutes les vidéos promotionnelles diffusées sur Internet et dans les médias sociaux.

8.7.1 Accessibilité web

Toujours soucieuse d'améliorer l'accessibilité de son site Internet, la Société a mis en place diverses mesures au fil des ans, notamment :

- La Société s'assure de répondre aux standards sur l'accessibilité des sites Web adoptés par le Conseil du trésor. Les contenus sont contrôlés afin de maintenir leur conformité en matière d'accessibilité. Pour plus de détails : <https://www.convention.qc.ca/accessibilite/>.
- Des correctifs et améliorations sont effectués en continu afin que le site Internet réponde adéquatement aux normes d'accessibilité. La Société planifie réaliser un audit au cours des prochaines années. Le dernier audit a été réalisé en 2019.
- C'est la Direction des communications et de la mise en marché qui remplit un rôle d'expert-conseil à ce sujet et qui accompagne le personnel qui produit du contenu pour le site Internet. Au cours des dernières années, trois personnes de cette équipe ont participé à une formation avec un spécialiste en accessibilité afin d'être en mesure d'intégrer les contenus web selon les normes. Les concepts qui ont été présentés permettent au graphiste d'améliorer les différents documents développés, même si ceux-ci ne sont pas diffusés sur le web.
- Les documents publiés sur le site Internet et les contenus numériques diffusés sur les différentes plateformes intègrent les bonnes pratiques en matière d'accessibilité Web, notamment par l'ajout de textes alternatifs pour les images, l'utilisation d'une hiérarchie adéquate des titres et modules de contenu, la prise en compte des normes de contrastes visuels ainsi que la production de documents de soutien et téléchargeables tenant compte des principes d'accessibilité.

9 REDDITION DE COMPTES 2025-2026

9.1 Demandes et plaintes traitées

	2025-2026
Plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public	0
Demandes de documents en format adapté	0
Demandes adressées au personnel d'accueil par des personnes handicapées	8

9.2 Événements spéciaux

Dans le cadre de la Journée mondiale de sensibilisation aux troubles d'hétérotopies neuronales (PVNH), le 7 août 2025, le Centre des congrès a été illuminé en rose et jaune, en solidarité avec les personnes touchées. Cette initiative de l'organisme PVHN Support & Awareness visait à faire connaître ces conditions à améliorer le diagnostic et à soutenir les familles concernées ici et ailleurs dans le monde. Le Centre a été le premier établissement au Québec à s'illuminer pour cette cause. Des publications ont également été faites à ce sujet dans les médias sociaux et dans l'infolettre interne.

Le 1^{er} décembre 2025, le Centre a accueilli pour une troisième fois un événement organisé par le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec, dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées. Cette année, l'événement portait le nom « *La culture : l'art de l'inclusion* ». L'aménagement de la salle a été réfléchi afin de favoriser la circulation fluide entre les tables. Du personnel d'accueil était en poste à des endroits stratégiques afin d'accueillir ceux qui bénéficiaient de transport adapté et afin de bien diriger les participants vers leur salle.

9.3 Mesures d'accommodement

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

- Toute personne qui a des besoins particuliers peut communiquer avec la personne responsable des services d'accueil afin de planifier sa venue au Centre des congrès. Selon ses besoins, l'équipe est ravie de mettre en place des accommodements, par exemple une visite avant la tenue de l'événement peut être organisée ou une assistance personnalisée peut être prévue.
- Lorsqu'une demande d'information est adressée au Centre des congrès concernant l'accessibilité et le stationnement, 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 de la personne responsable de l'accueil lui est acheminé afin que le client puisse bénéficier d'une assistance personnalisée sur place. Enfin, au besoin, le service de sécurité et le bureau d'accueil sont avisés, de sorte que les principaux intervenants sont au courant de la venue de la personne handicapée.

- La Société s'assure que son sous-traitant en services alimentaires propose des solutions pour ceux qui ont des restrictions alimentaires ou allergies sévères.
- Le prêt de fauteuils roulants et de quadriporteurs est disponible sans frais afin de répondre aux besoins de certains visiteurs. À cet égard, la Société possède six fauteuils roulants et lors d'événements grand public, la Société s'assure d'en louer une quantité supplémentaire afin de subvenir à la demande.
- Des salles de repos peuvent être disponibles sur demande pour les gens atteints de troubles de la modulation sensorielle (TMS) qui ont besoin de réduire les stimuli (ex. autisme, anxiété ou autres).
- Le télétravail a été une mesure d'accommodement périodique pour certains membres du personnel qui présentaient des incapacités. Cela permettait notamment de réduire certains obstacles liés aux déplacements.

9.4 Consultation de personnes handicapées et étalonnage

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.

Au fil des ans, la Société a consulté divers intervenants, notamment :

- Au cours de 2023-2024, la Société a invité des représentants du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale (ROP 03) à venir réaliser un parcours client. Cinq personnes, dont trois étaient en fauteuil roulant, ont partagé leurs observations, que ce soient des obstacles à corriger ou des suggestions afin de bonifier l'accessibilité. Ceux-ci permettent à la Société d'améliorer l'expérience des visiteurs handicapés. Il faut également souligner qu'un des participants a pris connaissance du plan d'action et qu'il a soumis ses commentaires, ce qui a permis d'y apporter des bonifications. Ainsi, chaque année, depuis l'exercice 2024-2025, leurs commentaires sont pris en compte et des actions continueront d'être mises en place lors des prochains exercices.
- En 2024-2025, un membre du personnel d'un sous-traitant en fauteuil roulant a fait une tournée des salles de toilette du Centre des congrès afin de fournir ses observations. Celles-ci permettront de porter une attention particulière à la planification de travaux de rénovation à venir dans les salles de toilettes et permettront d'enrichir les plans d'action de la Société.

9.4.1 Personnel administratif

Compte tenu de la petite taille de l'organisation, dès qu'une personne présente une incapacité, elle est consultée et ses besoins spécifiques sont analysés.

9.4.2 Sous-traitants

Une consultation annuelle a lieu auprès des sous-traitants. Ceux-ci ont été appelés à soumettre les points à améliorer dans le Centre des congrès pour faciliter l'accessibilité à leur personnel qui pourrait avoir des incapacités.

9.4.3 Clientèle

Sondage de satisfaction de la clientèle

Après la tenue d'un l'événement au Centre des congrès, un sondage de satisfaction est transmis au signataire du contrat et à la personne responsable de la coordination de l'événement. Celui-ci prévoit une question ciblée à l'égard des personnes handicapées, soit *Comment qualifiez-vous l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte?* Le taux de satisfaction est de **95,5 %** pour 2025-2026.

Aussi, au cours de l'exercice 2025-2026, une question a été ajoutée, au sondage de satisfaction de la clientèle du Centre des congrès, soit *Comment évaluez-vous l'accessibilité du Centre des congrès de Québec pour les personnes à mobilité réduite ou ayant des limitations fonctionnelles?* Le taux de satisfaction est de **95,1 %**.

Ces deux questions offrent la possibilité d'ajouter des commentaires et aucun obstacle n'a été identifié en cours d'année.

9.5 Accueil de personnes handicapées à titre de stagiaires

La Société a soumis une offre de stage dans le cadre du programme DuoEmploi qui avait lieu en juin 2025 en espérant accueillir une personne dans le cadre d'un stage d'une journée. Malheureusement, aucun jumelage n'a pu être fait.

La Société avait accueilli des stagiaires au cours des éditions 2023 et 2024 et participera à nouveau en 2026. La Société est particulièrement fière de pouvoir intégrer dans son équipe des personnes handicapées qui se préparent à occuper un emploi et ainsi les aider à surmonter les obstacles qui peuvent nuire à leur participation au marché du travail.

Ce programme mis en place par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) ainsi que le Conseil du patronat du Québec, permet aux personnes en situation de handicap d'expérimenter une journée en milieu de travail au sein d'entreprises québécoises.

10 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026

10.1 Gérer le Centre des congrès de Québec

Obstacle 1 – Niveau d’accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Évaluer le niveau d’accessibilité des bureaux administratifs	1. Consultation auprès du 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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2026-03-31	Réalisée.

Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	2. Souligner la semaine des personnes handicapées en juin 2025.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2025-06-30	Réalisée. Un article a été diffusé dans l’infolettre interne. Partage du jeu-questionnaire de l’OPH et de notre plan d’action annuel.
<i>Prévenir les préjugés et situations de discrimination.</i>	3. Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2025.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2025-12-31	Réalisée. Diverses publications ont été faites dans les médias sociaux. Partage des capsules d’autoformation de l’OPH dans le groupe Facebook-famille qui regroupe le personnel.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Faire de la promotion en lien avec la santé mentale et de la prévention des troubles mentaux.	4. Transmettre des informations variées par courriel à l'intention des gestionnaires et/ou du personnel	Publications.	Directrice des ressources humaines	En continu.	Réalisée. Des formations ont été organisées. Parmi les nouvelles initiatives : rencontres de discussion à l'intention des gestionnaires, mise en place d'un comité bien-être qui met en place plusieurs activités.
Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.	5. Diffuser les capsules d'autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées auprès des sous-traitants et s'assurer que le nouveau personnel puisse écouter ces capsules d'autoformation. Encourager les gens à remplir le questionnaire d'autoformation .	Diffusion réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée. Le nouveau personnel de l'accueil a reçu les capsules. Une publication à l'intention de tout le personnel a été faite dans le cadre de la journée des personnes handicapées.
<i>Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	6. Offrir la formation sur l'accueil des personnes handicapées au personnel au personnel de première ligne.	Formation réalisée.	Directrice de l'expérience client	2026-03-31	Reportée à 2026-2027
<i>Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	7. Offrir de la formation sur les mesures d'urgence au personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs).	Formation réalisée Écoute obligatoire des capsules vidéo sur les mesures d'urgence pour tout le nouveau personnel.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2026-03-31	Reportée à 2026-2027
<i>Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	8. Dans le cadre des chroniques sur l'EDI diffusées dans l'infolettre du personnel, intégrer au moins trois articles qui traitent principalement des personnes handicapées.	Trois articles publiés.	Directrice des communications et de la mise en marché	2026-03-31	Réalisée. Avril : Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme Août : Journée mondiale de sensibilisation aux troubles d'hétérotopies neuronales

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
					Octobre : Journée internationale des langues des signes Janvier : L'hiver, une saison qui influence l'inclusion au travail. Mars : Journée internationale de sensibilisation à la COVID longue
Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	9. Participer aux formations offertes par l'Office des personnes handicapées (OPH) afin de se tenir informés des nouveautés, tendances, informations récentes, etc. concernant les personnes handicapées.	Formation réalisée.	Répondante auprès de l'OPH et coordonnatrice de services aux personnes handicapées	En continu.	Réalisée. Aucune invitation de l'OPH cependant, réception des infolettres et communications diverses de d'autres intervenants de l'industrie des événements d'affaires afin de rester à l'affût des tendances.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	10. Tenir le personnel au courant des travaux du groupe de travail sur le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Lors de la diffusion du plan d'action sur le site Internet, transmettre l'hyperlien au personnel de la Société. Par la même occasion, diffuser le nom du coordonnateur du plan, expliquer son rôle.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2025-06-30	Réalisée. Une publication a été diffusée à la suite de l'adoption du plan d'action annuel.

Obstacle 3 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Accroître la part des acquisitions faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées <i>Référence : actions 2.1 et 2.2 du Plan d'action en développement durable 2023-2028.</i>	11. Solliciter des organisations qui embauchent des personnes handicapées pour les besoins ponctuels de la Société (ex. : envois massifs, impressions, travaux de menuiserie, etc.)	Inclusion des organisations identifiées dans les d'appels d'offres selon les besoins. Réaliser un recensement des acquisitions faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.	Reportée à 2026-2027. Aucun appel d'offres n'a été diffusé pour des travaux ponctuels.
Favoriser l'acquisition de biens ou services accessibles.	12. Lors de l'achat ou de la location de biens et de services, tenir compte dans le processus d'approvisionnement de leur accessibilité aux personnes handicapées.	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les projets de rénovation, d'acquisition, de systèmes de technologie de l'information, etc.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.	Réalisée. Ex. La mise en place du <i>Salon YQB</i> prévoit l'accessibilité aux personnes handicapées.

10.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure

Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	13. Consulter le 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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2026-03-31	Réalisée. Les obstacles identifiés ont été consignés aux dossiers pour analyse.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	14. Ajouter une question dans le sondage diffusé auprès des congressistes et des visiteurs du Centre des congrès afin de mesurer la satisfaction des personnes handicapées.	Disponibilité d'un taux de satisfaction	Directrice des communications et de la mise en marché	2025-05-30	Réalisée. La question a été ajoutée et le résultat est communiqué dans la section 9.4 du présent document.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	15. Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle et du sondage des congressistes et des visiteurs après chaque événement.	Commentaires reçus des organisateurs d'événements. Commentaires reçus des congressistes et des visiteurs du Centre des congrès.	Directrice de l'expérience client / Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée. Aucun commentaire soumis en lien avec l'accessibilité.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	16. Comptabiliser le nombre de demandes de personnes handicapées reçues par les services d'accueil.	Nombre de demandes par année	Directrice de l'expérience client	En continu.	Réalisée. Les résultats sont communiqués à la section 9.1.
Promouvoir l'accessibilité du Centre des congrès de Québec dans les communications.	17. Publiciser le fait que le Centre est un lieu sécuritaire et accessible pour tous.	Avoir une page dédiée à l'accessibilité sur le site web. Diffusion d'information dans les médias sociaux.	Directrice des communications et de la mise en marché/	En continu.	Réalisée. Une page est dédiée sur le site du Centre et plusieurs mentions dans les médias sociaux en cours d'année.
<i>Promouvoir l'accessibilité du Centre des congrès de Québec dans les communications.</i>	18. Dans le message de premier contact du coordonnateur d'événement avec un client, ajouter une mention qu'il est possible de transmettre toute demande particulière en lien avec la venue de personnes handicapées.	Message modifié	Directrice de l'expérience client	2025-09-01	Réalisée. Le sujet est aussi abordé lors de la rencontre avec le client lors du lancement des travaux de coordination de l'événement.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Promouvoir l'accessibilité du Centre des congrès de Québec dans les communications.</i>	19. Informer les clients de toutes les particularités qui contribuent à faciliter l'accès aux personnes handicapées.	Information pertinente transmise aux clients dans les principales communications, notamment : • le message de premier contact transmis par le coordonnateur de l'événement • le guide client • le guide de l'exposant Ex. : accès, chiens d'assistance, bornes de chargements pour quadriporteurs, services d'interprètes, etc.	Directrice de l'expérience client	En continu.	Réalisée. Le sujet est aussi abordé lors de la rencontre avec le client lors du lancement des travaux de coordination de l'événement.
Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	20. Remplacer toutes les affiches qui sont installées face à des fenêtres et qui ne sont pas recouvertes de plastique antireflet.	Affiches qui font face à des fenêtres recouvertes de plastique antireflet.	Directrice de l'expérience client	2025-09-01	Reportée à 2026-2027. Les travaux sont en cours. Aussi, une nouvelle impression autocollante matte est apposée sur les plexis des plans d'urgence existants.
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	21. Installer des chaises avec accoudoirs près de tous les vestiaires et dans le hall principal. 22. Sensibiliser l'équipe afin que des chaises avec accoudoirs soient toujours prévues sur les plans de montage de salle à proximité des vestiaires mobiles.	Chaises installées.	Directrice de l'expérience client	En continu.	Réalisée. Les chaises sont installées uniquement lorsque les vestiaires sont en fonction. Des rappels au personnel chargé du montage sont faits, particulièrement à l'approche de l'automne.
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	23. Déposer un rapport à la suite de la visite des salles de toilettes avec une personne en fauteuil roulant qui a eu lieu en mars 2025.	Rapport déposé	Directrice de l'expérience client	2025-09-01	Réalisée. Un rapport a été soumis.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	24. À la suite de la visite des salles de toilettes avec une personne en fauteuil roulant qui a eu lieu en mars 2025, préparer une liste des cabinets qui sont accessibles et qui n'ont pas de pictogramme.	Liste disponible et évaluation des coûts réalisée.	Directrice de l'expérience client / Directrice des communications et de la mise en marché	2025-09-01	Réalisée. Un rapport a été soumis.
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	25. Dans le contexte des rénovations prévues au cours des prochaines années, sensibiliser les propriétaires du stationnement et du complexe Place Québec aux enjeux d'accessibilité pour les personnes handicapées.	Communication réalisée.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2025-06-30	Réalisée. Entre autres, la Société a pris en charge la signalisation pendant les travaux afin de s'assurer que la clientèle soit dirigée adéquatement.
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	26. Dans le cadre de la réfection des blocs sanitaires de niveaux 2 et 4, s'assurer de l'accessibilité aux personnes handicapées.	Toilettes accessibles	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2026-03-31	Reportée à 2026-2027. Le projet de réfection sera réalisé au cours du prochain exercice.
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	27. Dans le cadre de l'aménagement du nouveau <i>Salon YQB</i> , qui sera mis en place par l'Aéroport de Québec dans le cadre d'une entente, s'assurer de l'accessibilité aux personnes handicapées, tant pour les volets immobilier, qu'affichage et signalisation.	Sensibilisation réalisée auprès des représentants de l'Aéroport.	Directrice de l'expérience client / Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements / Directrice des communications et de la mise en marché	2025-12-31	Réalisée. Par ailleurs, lors de l'inauguration en février 2026, il y avait une mention dans le communiqué.

Obstacle 5 – Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	28. Réaliser un audit de l'accessibilité du site Internet	Audit réalisé	Directrice des communications et de la mise en marché	2026-03-31	Reportée à 2026-2027. Des améliorations sont en cours sur le site Internet, notamment en ce qui a trait à la bonification des plans de salles et à la navigation. Une refonte de la page de campagne a été réalisée en cours d'année afin de répondre aux normes d'accessibilité. L'audit sera réalisé lorsque les changements suggérés par l'agence web seront complétés.
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	29. Produire des documents conformes aux normes.	Documents diffusés sur le site Internet conformes aux normes	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée.
Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	30. Ajout de sous-titrages sur les vidéos promotionnelles diffusées sur Internet et dans les médias sociaux.	Vidéos sous-titrées dans 100 % des cas	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée.
Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	31. Souligner les initiatives de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées. (Si c'est possible, recueillir des témoignages de personnes en situation de handicap.)	Articles publiés	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Reportée à 2026-2027. Aucune initiative particulière à publiciser.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	32. Dans le cadre de la promotion de nos offres d'emploi, spécifier notre ouverture à embaucher des personnes qui présentent des incapacités.	Campagne de promotion	Directrice des communications et de la mise en marché/Directrice des ressources humaines	En continu.	Réalisée. Sur le site Internet, dans la section carrière, parmi les avantages à travailler au Centre, ajout d'un texte sur le fait que nous sommes un milieu inclusif. Ce même texte a été ajouté aux offres d'emplois.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	33. Prendre connaissance du programme DuoEmploi.	Déterminer la faisabilité d'accueillir un ou des stagiaires dans le cadre de l'édition 2025.	Directrice de l'expérience client	2025-05-01	Réalisée. Une offre de stage a été soumise. Aucun jumelage n'a été possible.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	34. Communiquer avec des organismes d'aide à l'emploi (ex. : Roseph) pour voir de quelle façon le Centre des congrès pourrait contribuer à l'embauche de personnes handicapées.	Diffusion d'offres d'emplois dans les réseaux identifiés. Communication des informations à nos sous-traitants.	Directrice de l'expérience client/ Directrice des ressources humaines	En continu	Reportée à 2026-2027.

11 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2026-2027

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 de la Société.

Les obstacles identifiés sont présentés en fonction des secteurs d'activités spécifiques à la Société du Centre des congrès de Québec, soit : *Gérer le Centre des congrès de Québec* et *Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure*.

Le plan 2026-2027 est joint en annexe.

ANNEXE – PLAN D’ACTION 2026-2027

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027

Date de mise à jour : 2026-06-17

Secteur d'activité	Obstacle	Objectif	Action / Mesure	Indicateur	Responsable	Échéancier AAAA-MM-JJ
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 1 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	Évaluer le niveau d'accessibilité des bureaux administratifs	1. Consultation auprès du 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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2027-03-31
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	2. Souligner la semaine des personnes handicapées en juin 2026.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2026-06-15
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	3. Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2026.	Publications.	Directrice des ressources humaines	2026-12-15
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Faire de la promotion en lien avec la santé mentale et de la prévention des troubles mentaux.	4. Transmettre des informations variées par courriel à l'intention des gestionnaires et/ou du personnel.	Publications.	Directrice des ressources humaines	En continu
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.	5. Diffuser les capsules d'autoformation "Mieux accueillir les personnes handicapées" auprès des sous-traitants et s'assurer que le nouveau personnel puisse écouter ces capsules d'autoformation. Encourager les gens à remplir le questionnaire d'autoformation.	Diffusion réalisée.	Directrice de l'expérience client / Directrice des communications et de la mise en marché	En continu
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.	6. Offrir la formation sur l'accueil des personnes handicapées au personnel au personnel de première ligne.	Formation réalisée.	Directrice de l'expérience client	2027-03-31
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.	7. Offrir de la formation sur les mesures d'urgence au personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs).	Formation réalisée	Directeur de la gestion immobilière	2026-09-30
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.	8. Enregistrer des capsules vidéo sur les mesures d'urgence à l'intention du personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs) et dans lesquelles il y aura des informations à l'égard des personnes handicapées.	Capsules enregistrées. Implantation de l'écoute obligatoire des capsules pour tout le nouveau personnel de première ligne.	Directeur de la gestion immobilière	2027-03-31

Secteur d'activité	Obstacle	Objectif	Action / Mesure	Indicateur	Responsable	Échéancier AAAA-MM-JJ
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants.	9. Dans le cadre des chroniques sur l'EDI diffusées dans l'infolettre du personnel, intégrer au moins trois articles qui traitent principalement des personnes handicapées.	Trois articles publiés.	Directrice des communications et de la mise en marché	2027-03-31
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	10. Se tenir informés des nouveautés, tendances, informations récentes, etc. concernant les personnes handicapées. Ex. participation à des formations de l'Office des personnes handicapées, abonnement à diverses infolettres d'intervenants de l'industrie, etc.	Inscription à diverses infolettres, participation à des rencontres d'information ou formations	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	En continu
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel	Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	11. Tenir le personnel au courant des travaux du groupe de travail sur le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées Lors de la diffusion du plan d'action sur le site Internet, transmettre l'hyperlien au personnel de la Société. Par la même occasion, diffuser le nom du coordonnateur du plan, expliquer son rôle.	Publication.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2026-06-30
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 3 – Approvisionnement	Accroître la part des acquisitions faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées. <i>Référence : actions 2.1 et 2.2 du Plan d'action en développement durable 2023-2028.</i>	12. Solliciter des organisations qui embauchent des personnes handicapées pour les besoins ponctuels de la Société (ex. : envois massifs, impressions, travaux de menuiserie, etc.)	Inclusion des organisations identifiées dans les d'appels d'offres selon les besoins. Réaliser un recensement des acquisitions faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.	Directrice de l'administration / Directeur de la gestion immobilière	En continu
Gérer le Centre des congrès de Québec	Obstacle 3 – Approvisionnement	Favoriser l'acquisition de biens ou services accessibles.	13. Lors de l'achat ou de la location de biens et de services, tenir compte dans le processus d'approvisionnement de leur accessibilité aux personnes handicapées.	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les projets de rénovation, d'acquisition, de systèmes de technologie de l'information, etc.	Directrice de l'administration / Directeur de la gestion immobilière	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	14. Consulter le 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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2027-03-31
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	15. Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle et du sondage des congressistes et des visiteurs après chaque événement.	Commentaires reçus des organisateurs d'événements. Commentaires reçus des congressistes et des visiteurs du Centre des congrès.	Directrice de l'expérience client / Directrice des communications et de la mise en marché	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	16. Comptabiliser le nombre de demandes de personnes handicapées reçues par les services d'accueil.	Nombre de demandes par année	Directrice de l'expérience client	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Promouvoir l'accessibilité du Centre des congrès de Québec dans les communications.	17. Publiciser le fait que le Centre est un lieu sécuritaire et accessible pour tous.	Avoir une page dédiée à l'accessibilité sur le site web. Diffusion d'information dans les médias sociaux.	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu

Secteur d'activité	Obstacle	Objectif	Action / Mesure	Indicateur	Responsable	Échéancier AAAA-MM-JJ
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Promouvoir l'accessibilité du Centre des congrès de Québec dans les communications.	18. Informer les clients de toutes les particularités qui contribuent à faciliter l'accès aux personnes handicapées.	Information pertinente transmise aux clients dans les principales communications, notamment : - présentation par le coordonnateur de l'événement lors de la rencontre de lancement. - le guide client - le guide de l'exposant Ex. : accès, chiens d'assistance, bornes de chargements pour quadriporteurs, services d'interprètes, etc.	Directrice de l'expérience client	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	19. Remplacer toutes les affiches qui sont installées face à des fenêtres et qui ne sont pas recouvertes de plastique antireflet. Aussi, apposer une nouvelle impression autocollante matte sur les plexis des plans d'urgence existants.	Affiches qui font face à des fenêtres recouvertes de plastique antireflet.	Directrice de l'expérience client	2026-09-30
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	20. Installer des chaises avec accoudoirs près de tous les vestiaires et dans le hall principal et Sensibiliser l'équipe afin que des chaises avec accoudoirs soient toujours prévues sur les plans de montage de salle à proximité des vestiaires mobiles.	Chaises installées	Directrice de l'expérience client	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	21. Dans le contexte des rénovations prévues au cours des prochaines années, sensibiliser les propriétaires du stationnement et du complexe Place Québec aux enjeux d'accessibilité pour les personnes handicapées.	Communication réalisée.	Directeur de la gestion immobilière	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	22. Dans le cadre de la réfection des blocs sanitaires des niveaux 2 et 4, s'assurer de l'accessibilité aux personnes handicapées.	Toilettes accessibles	Directeur de la gestion immobilière	2027-03-31
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	23. Ajouter des supports dorsaux sur les toilettes adaptées aux personnes handicapées qui n'en sont actuellement pas équipées.	Toilettes accessibles	Directeur de la gestion immobilière	2027-03-31
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	24. Sur demande, proposer des espaces de repos pour les gens atteints d'autisme, anxiété ou autre.	Espaces disponibles.	Directrice de l'expérience client	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	25. Sur demande, offrir un accompagnement personnalisé aux personnes handicapées. (ex. assistance, prêt de fauteuil roulant ou de quadriporteur, stationnement réservé, etc.)	Accompagnement disponible.	Directrice de l'expérience client	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès	Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	26. Publiciser le prêt de quadriporteurs.	Diffusions réalisées, notamment sur le site Internet, dans la page "Accès et de la mise en marché pour tous".	Directrice des communications	2026-12-31
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	27. Réviser l'accessibilité du site Internet en prévision de la réalisation d'un audit.	Mise en place des suggestions d'améliorations de l'agence web.	Directrice des communications et de la mise en marché	2027-03-31
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	28. Produire des documents conformes aux normes.	Documents diffusés sur le site Internet conformes aux normes	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	29. Ajout de sous-titrages sur les vidéos promotionnelles diffusées sur Internet et dans les médias sociaux.	Vidéos sous-titrées dans 100 % des cas	Directrice des communications et de la mise en marché	En continu

Secteur d'activité	Obstacle	Objectif	Action / Mesure	Indicateur	Responsable	Échéancier AAAA-MM-JJ
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	30. Souligner les initiatives de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées. (Si c'est possible, recueillir des témoignages de personnes en situation de handicap.)	Articles publiés	Directrice de l'expérience client / Directrice des communications et de la mise en marché	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	31. Dans le cadre de la promotion de nos offres d'emploi, spécifier notre ouverture à embaucher des personnes qui présentent des incapacités.	Campagne de promotion	Directrice des ressources humaines / Directrice des communications et de la mise en marché	En continu
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	32. Participer au programme DuoEmploi	Déterminer la faisabilité d'accueillir un ou des stagiaires.	Directrice de l'expérience client	2026-06-30
Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	Obstacle 5 - Communications et services aux personnes handicapées	Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	33. Communiquer avec des organismes d'aide à l'emploi (ex. : Roseph) pour voir de quelle façon le Centre des congrès pourrait contribuer à l'embauche de personnes handicapées.	Diffusion d'offres d'emplois dans les réseaux identifiés. Communication des informations à nos sous-traitants.	Directrice des ressources humaines / Directrice de l'expérience client	En continu