

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023



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 1^{er} juin 2022 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 Sylvie Godbout, (418)-649-7711 p. 4077 ou par courriel sgodbout@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	RÉPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES	5
8	ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS PASSÉES DE LA SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC.....	5
	8.1 Centre des congrès de Québec.....	5
	8.2 Bureaux administratifs.....	6
9	REDDITION DE COMPTES 2021-2022	6
	9.1 Demandes et plaintes traitées.....	6
	9.2 Mesures d'accommodement	7
	9.3 Consultation de personnes handicapées et étalonnage	7
10	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022.....	7
11	OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2022-2023.....	14
	11.1 Gérer le Centre des congrès de Québec	14
	11.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	16

1 INTRODUCTION

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023 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.

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 Sylvie Godbout
 Secrétaire générale et responsable des affaires juridiques
 Directrice de l'administration
sgodbout@convention.qc.ca
 418-649-7711 p. 4077

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.

8.1 Centre des congrès de Québec

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.

Par ailleurs, dans son processus d'approvisionnement, lors de l'achat ou de la location de biens et services, la Société tient compte 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.

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

Une seconde section concernant l'accessibilité du site Internet est également disponible. (<https://www.convention.qc.ca/a-propos/#tab-accessibilite-15>)

8.2 Bureaux administratifs

Les bureaux administratifs sont tout récemment rénovés et une attention particulière a été portée à l'accessibilité, la fonctionnalité des espaces de travail, le confort thermique ainsi que l'apport de lumière naturelle.

Notre personnel étant une ressource précieuse, lorsque nécessaire, la Société est disposée à évaluer les besoins spécifiques. D'ailleurs, en cours d'année, un poste de travail a été aménagé pour une personne qui présentait une incapacité. La Société dispose maintenant d'une station debout qui pourra être utile pour un membre de l'équipe qui présentera des incapacités ou qui a des besoins temporaires.

9 REDDITION DE COMPTES 2021-2022

Contexte de pandémie

En raison des mesures sanitaires reliées à la pandémie, les activités dans le Centre des congrès de Québec ont été réduites. En 2021-2022, le Centre a reçu 52 événements, pour la plupart de petite taille, de sorte que le personnel sur place était au minimum.

9.1 Demandes et plaintes traitées

	2021-2022
Plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public	Aucune
Demandes de documents en format adapté	Aucune
Demandes adressées au personnel d'accueil par des personnes handicapées	10

9.2 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 sans frais.

9.3 Consultation de personnes handicapées et étalonnage

L'année 2021-2022 était très particulière en raison de la pandémie. La majorité du personnel de la Société était en télétravail. Aucune consultation n'a donc eu lieu dans cette perspective. Cependant, il faut mentionner que dès qu'une personne présente une incapacité, ses besoins spécifiques sont analysés.

Une consultation a cependant eu lieu du côté des sous-traitants, et ce, bien que les effectifs étaient plus bas qu'à l'habitude compte tenu des événements moins nombreux. Aucun commentaire n'a été soumis.

Il faut souligner qu'en cours d'année notre sondage de satisfaction de la clientèle a été modifié afin d'y inclure des questions ciblées pour l'accueil de la clientèle handicapée. Il sera dorénavant plus facile d'identifier des obstacles ou les bonnes pratiques.

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 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022

Championnats canadiens de boccia 2021

En plus de la réalisation des actions ci-dessous, le Centre des congrès a accueilli, du 15 au 21 novembre 2021, la 27^e édition des Championnats canadiens de boccia, qui étaient organisés par l'Association québécoise de sports pour paralytiques cérébraux ([AQSPC](#)). Ayant lieu annuellement en novembre, l'événement regroupe les meilleurs athlètes canadiens et les athlètes de la relève pour une compétition. Pour cette édition, ce sont une cinquantaine d'athlètes qui étaient présents.

Similaire à la pétanque ou au curling, le boccia est un sport de précision et de stratégie qui est pratiqué par des athlètes ayant une paralysie cérébrale, une dystrophie musculaire ou une déficience connexe. Il a été ajouté au programme paralympique en 1984 et se joue dans plus de 50 pays aujourd'hui.

L'édition 2021 de cet événement en était une particulière puisque les événements canadiens et québécois de Boccia de l'année 2020 avaient été annulés en raison de la pandémie. L'événement marquait le retour des événements majeurs dans ce sport. D'ailleurs, l'édition 2021 était conforme à toutes les règles et mesures sanitaires en vigueur.

Il est important de souligner qu'une attention particulière a été apportée afin que cet événement génère un legs pour la communauté. Ainsi, de l'équipement (plancher de boccia, balles, rampes et équipement de protection) a été acquis pour cet événement. Tout l'équipement pourra être réutilisé par l'AQSPC lors d'organisation d'événements futurs, créant un impact significatif sur le développement de ce sport au Québec.

L'organisation d'un événement de la sorte, de même que l'acquisition de tels équipements, n'auraient pas été possibles sans l'octroi d'une aide financière. Le personnel du Centre des congrès de Québec est venu en aide aux organisateurs de l'événement en ce qui a trait aux demandes d'aide financière.

Santé mentale

Les membres du personnel ont vécu des bouleversements majeurs dans leur quotidien depuis les deux dernières années. Le changement de réalité du monde du travail en plus du sentiment d'insécurité face à la période pandémique peuvent facilement affecter la santé mentale des employés. À cet effet, notre service des ressources humaines a fait parvenir aux gestionnaires sept capsules d'information sur la détresse psychologique au travail afin d'être en mesure de détecter les signes de détresse et de prendre action rapidement lorsqu'un employé vit un problème de santé mentale.

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 2022-2023.

Obstacle 1 – Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2022
Souligner les initiatives de notre personnel et de nos sous-traitants en lien avec l'accueil de personnes handicapées.	Écrire des articles dans les réseaux sociaux. Si c'est possible, recueillir des témoignages de personnes en situation d'handicap.	Nombre d'articles publiés	Directrice des communications et de la mise en marché / Directrice de l'expérience client	2022-03-31	Reportée à 2022-2023.
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	Réalisée. <ul style="list-style-type: none"> • Publications (médias sociaux et infolettre du personnel) en lien avec la semaine québécoise des personnes handicapées. • Dans le cadre de l'accueil des Championnats 2021 de Boccia, diffusion de communiqués et d'articles à l'effet que le Centre des congrès est adapté et répond aux critères Kéroul.
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	Réalisée.
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	Les travaux sont en cours. <ul style="list-style-type: none"> • Une analyse a été réalisée par un consultant. Une refonte complète du site sera réalisée afin de répondre aux recommandations.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2022
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	Réalisée. <ul style="list-style-type: none"> • Participation à la formation de l'OPH portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. • Participation au webinaire « Étude de l'effet des masques sur l'orientation et la mobilité » organisé par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ).
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	<i>Participer à de la formation continue</i>	Formation du personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs).	Directrice de l'expérience client/Directrice de l'administration	2022-03-31	Réalisée. <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion à tout le personnel des huit capsules de formation « Mieux accueillir les personnes handicapées » de l'Office des personnes handicapées (OPH) et diffusion d'un rappel. • La formation « Service complice » de Kéroul a été offerte à 12 personnes nouvellement embauchées.

Obstacle 2 – Niveau d’accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2022
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	Réalisée en partie. <ul style="list-style-type: none"> • Une mise à jour complète de l'application de notre système de signalisation dynamique a été faite afin de mettre en place des messages d'urgence et/ou d'évacuation. Ceux-ci peuvent-être diffusés par zone, afin de faciliter la compréhension d'une situation d'urgence pour les personnes malentendantes. • Achat d'équipement de signalisation afin de renouveler certains modèles désuets qui ne pouvaient diffuser les messages. • Il reste à installer l'équipement acheté.
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.	Directrice de l'expérience client	2022-03-31	Réalisée.
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	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	Reportée à 2022-2023

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2022
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	Réalisée. <ul style="list-style-type: none"> Les portes de l'ensemble des salles de toilettes du Centre des congrès sont maintenant sans contact.
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	Réalisée. <ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des abreuvoirs du Centre des congrès sont maintenant accessibles aux personnes à mobilité restreinte.
Offre de service d'interprète pour malentendants sur demande	Faire affaires avec une compagnie de traducteurs 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	Reportée à 2022-2023

Obstacle 3 – Niveau d'accessibilité des bureaux administratifs

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2022
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	Reportée à 2022-2023. Aucun membre du personnel ne présentait d'incapacités. Le personnel était majoritairement en télétravail.

Obstacle 4 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation au 31 mars 2022
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 de l'administration	2022-03-31	<p>Réalisée.</p> <p>Nous avons maintenant un accès à un répertoire à jour des entreprises d'économie sociale de la région de la Capitale-Nationale et de Chaudières-Appalaches.</p> <p>Des organisations ont été identifiées (ex. : envois massif, impressions, travaux de menuiserie, etc.). Les entreprises seront invitées à soumissionner dans le cadre d'appels d'offres en fonction des besoins.</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.	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 de l'administration	2023-03-31	Reportée à 2022-2023

11 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2022-2023

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, lequel a été prolongé à la suite des directives gouvernementales. Un nouveau plan est actuellement en élaboration.

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*.

11.1 Gérer le Centre des congrès de Québec

Obstacle 1 – 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	2023-03-31

Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	Souligner la semaine des personnes handicapées du 1 ^{er} au 7 juin 2022	Article publié.	Directrice des communications et de la mise en marché	2022-12-03
Faire la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux	Souligner la semaine de la santé mentale du 2 au 8 mai 2022	Article publié.	Directrice des communications et de la mise en marché	2022-05-31

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.	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 compléter le questionnaire d'autoformation .	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	<i>Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	Diffuser la Politique gouvernementale d'accès aux documents offerts pour les personnes handicapées auprès du personnel.	Directrice de l'administration/Directrice des communications et de la mise en marché	2023-03-31
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	<i>Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	Offrir de la formation continue au personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs). Ex. « Service complice » de Kéroul.	Directrice de l'expérience client/Directrice de l'administration	En continu.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	Se tenir informés des nouveautés, tendances, informations récentes, etc. concernant les personnes handicapées.	Participer aux formations offertes par l'Office des personnes handicapées.	Directrice de l'administration	En continu.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	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 publication 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.	Directrice de l'administration/ Directrice des communications et de la mise en marché	2022-06-30

Obstacle 3 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<p>Favoriser les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.</p> <p>Avoir accès à des produits et services de qualité à un prix juste, soutenir l'achat local, contribuer au développement de la collectivité et s'assurer de retombées sociales et économiques.</p>	<p>Solliciter des organisations qui embauchent des personnes handicapées pour les besoins ponctuels de la Société ex. envois massifs, impressions, travaux de menuiserie, etc.</p>	<p>Inclusion des organisations identifiées dans les appels d'offres selon les besoins et comptabiliser annuellement le nombre de fois où est consultée la base de données pour inclure ces entreprises dans le processus contractuel.</p>	<p>Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements</p>	<p>En continu.</p>
<p><i>Favoriser les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.</i></p>	<p>Faire un rappel sur l'approvisionnement accessible.</p>	<p>Partager la fiche d'information Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées? au responsable de l'approvisionnement.</p>	<p>Directrice de l'administration</p>	<p>2023-03-31</p>

11.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure

Obstacle 4 – Niveau d'accessibilité du Centre des congrès

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<p>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</p>	<p>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.</p>	<p>Identification d'obstacles ou confirmation du bon niveau d'accessibilité.</p>	<p>Directrice de l'expérience client</p>	<p>2023-03-31</p>
<p><i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i></p>	<p>Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle après chaque événement.</p>	<p>Commentaires reçus de personnes handicapées</p>	<p>Directrice de l'expérience client</p>	<p>En continu.</p>

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Comptabilisation du nombre de demandes de personnes handicapées reçues par les services d'accueil.	Nombre de demandes par année	Directrice de l'expérience client	2023-03-31
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	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	2023-03-31
Assurer la sécurité des personnes qui présentent des incapacités en cas d'urgence.	Dans le cadre de la révision du guide des mesures d'urgence, s'assurer qu'il est adapté aux personnes qui présentent des incapacités.	Guide révisé.	Directrice des communications et de la mise en marché/Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements.	2022-06-30
Assurer la sécurité des malentendants en cas d'évacuation.	Installation de l'équipement de signalisation pour les malentendants en cas d'évacuation	Signalisation fonctionnelle. Possibilité de diffuser des messages d'urgence et/ou d'évacuation par zone, afin de faciliter la compréhension d'une situation d'urgence pour les personnes malentendantes.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements/Directrice de l'administration	2022-12-31
<i>Assurer la sécurité des malentendants en cas d'évacuation.</i>	Mise en place d'un système de transmission simultanée, via une application sur téléphone cellulaire, pour malentendants.	Application disponible.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements/Directrice de l'administration.	2023-03-31
Faciliter l'accès des participants malentendants aux conférences dans le Centre des congrès	Faire affaires avec une compagnie de traducteurs pour pouvoir offrir à nos clients le service d'interprète pour malentendants sur demande.	Ajout aux services de notre Guide client	Directrice de l'expérience client	2022-12-31
<i>Faciliter l'accès des participants malentendants aux conférences dans le Centre des congrès</i>	Analyser la faisabilité d'une application cellulaire via le WiFi gratuit pour amplification des voix.	Analyse complétée.	Directrice de l'administration	2023-03-31

Obstacle 5 – Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	Réaliser une refonte de notre site Internet.	Standard respecté	Directrice des communications et de la mise en marché	2023-03-30
Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	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.
Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	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 d'handicap.)	Articles publiés	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	2023-03-31
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	Dans le cadre de la promotion de nos offres d'emploi et notamment dans le cadre de la journée de recrutement, spécifier notre ouverture à embaucher des personnes qui présentent des incapacités.	Campagne de promotion	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	Prendre connaissance du programme DuoEmploi.	Déterminer la faisabilité d'accueillir un ou des stagiaires dans le cadre de l'édition 2023.	Directrice de l'expérience client	2023-03-31