

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2023-2024



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 31 mai 2023 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](mailto:mbisson@convention.qc.ca).*

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OBJET.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>BUT .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>MISSION DE L'ORGANISATION.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>PORTRAIT DE L'ORGANISATION.....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>RÉPONDANT ET COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS PASSÉES DE LA SOCIÉTÉ DU CENTRE DES CONGRÈS DE QUÉBEC.....</b>	<b>5</b>
	8.1 Centre des congrès de Québec.....	5
	8.2 Bureaux administratifs.....	6
	8.3 Communication et services aux personnes handicapées .....	6
<b>9</b>	<b>REDDITION DE COMPTES 2022-2023 .....</b>	<b>6</b>
	9.1 Demandes et plaintes traitées.....	6
	9.2 Accueil d'événements spéciaux .....	7
	9.3 Mesures d'accommodement .....	7
	9.4 Consultation de personnes handicapées et étalonnage .....	7
<b>10</b>	<b>BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023.....</b>	<b>8</b>
	10.1 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure .....	11
<b>11</b>	<b>OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2023-2024.....</b>	<b>15</b>
	11.1 Gérer le Centre des congrès de Québec .....	15
	11.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure .....	17

## **1 INTRODUCTION**

La Société du Centre des congrès de Québec a élaboré son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2023-2024 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
- 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 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  
Secrétaire générale  
[mbisson@convention.qc.ca](mailto:mbisson@convention.qc.ca)  
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.

### **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 d'encadrement personnalisé.

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/planifiez-visite/acces-mobilite-reduite/>).

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

## 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, lorsqu'une personne présente une incapacité, la Société est disposée à évaluer ses besoins spécifiques. La Société dispose d'ailleurs d'une station debout qui peut être utilisée par un membre de l'équipe qui aurait un besoin à cet égard.

## 8.3 Communication et services aux personnes handicapées

### 8.3.1 Accessibilité web

Toujours soucieuse d'améliorer l'accessibilité de son site Internet, la Société s'est assurée 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/>.

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 de l'année 2023, 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.

Soulignons qu'un premier audit a été réalisé en 2019. Des correctifs et améliorations ont été effectués dans le cadre de la mise à jour du site Internet qui a été complétée en avril 2023. Une mise à jour de cet audit sera réalisée au cours du prochain exercice.

Enfin, il faut également noter qu'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.

## 9 REDDITION DE COMPTES 2022-2023

### 9.1 Demandes et plaintes traitées

	2022-2023
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	3

## 9.2 Accueil d'événements spéciaux

Le Centre des congrès de Québec a accueilli en ses murs, en décembre 2022, le **Banquet de la journée internationale des personnes handicapées** de la Ville de Québec. Ce sont une cinquantaine de personnes avec des besoins particuliers différents qui ont circulé dans le Centre. Pour l'occasion, notre Direction de l'expérience client s'est assurée que les participants arrivaient via une entrée qui permettait de circuler facilement vers la salle où se tenait l'événement, les ascenseurs étaient bien identifiés et du personnel d'accueil était sur place. Les mesures déployées ont été appréciées des participants et l'événement a été un succès.

## 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 :

- 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, 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.
- Six fauteuils roulants sont disponibles sans frais afin de répondre aux besoins de certains visiteurs.
- Une demande particulière a été traitée au cours du présent exercice. Une visite à l'intention d'une personne qui présentait une incapacité a été organisée avant la tenue d'un événement. Cela a permis d'identifier un espace dans la salle présentant des caractéristiques spécifiques, une chaise adéquate a été installée, un espace de repos a été rendu disponible, un espace de stationnement a été réservé et un préposé de l'accueil était chargé d'accueillir cette personne le matin de l'événement.

## 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. Aussi, la Société s'assure de consulter ses principaux intervenants :

<b>Personnel administratif</b>	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.
<b>Sous-traitants</b>	Une consultation annuelle a lieu auprès des sous-traitants qui 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. Aucun commentaire n'a été soumis.
<b>Clientèle</b>	Le sondage de satisfaction transmis aux clients après la tenue de leur événement prévoit une question ciblée pour l'accueil de la clientèle handicapée. Aucun obstacle n'a été identifié en cours d'année.

## 10 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023

### 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	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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2023-03-31	Réalisée.

### Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	Souligner la semaine des personnes handicapées du 1 <sup>er</sup> au 7 juin 2022	Article publié.	Directrice des communications et de la mise en marché	2022-12-03	Réalisée. Publications réalisées aussi pour la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre. Ces promotions ont été diffusées également sur les écrans dans le Centre des congrès.
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	Réalisée.



Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
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 <a href="#">Mieux accueillir les personnes handicapées</a> auprès des sous-traitants et s'assurer que le nouveau personnel puisse écouter ces capsules d'autoformation. Encourager les gens à compléter le <a href="#">questionnaire d'autoformation</a> .	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée.
<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 <a href="#">Politique gouvernementale d'accès aux documents offerts pour les personnes handicapées</a> auprès du personnel.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées /Directrice des communications et de la mise en marché	2023-03-31	Réalisée.
<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.	Réalisée. Notre nouvelle technicienne à l'expérience client a été certifiée en cours d'année et peut dispenser la formation Kéroul au personnel. Elle organisera une formation en début d'année 2023-2024.
<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.	Répondante auprès de l'OPH et coordonnatrice de services aux personnes handicapées	En continu.	Réalisée.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées/ Directrice des communications et de la mise en marché	2022-06-30	Réalisée.

### Obstacle 3 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Favoriser les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.  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.	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 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.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.	Reportée à 2023-2024.  Aucune acquisition ou service de cette envergure n'a été identifié au cours de l'année (ex. envois massifs, impressions, travaux de menuiserie).
<i>Favoriser les acquisitions de la Société faites auprès d'entreprises d'économie sociale et d'entreprises favorisant l'inclusion des personnes handicapées.</i>	Faire un rappel sur l'approvisionnement accessible.	Partager la fiche d'information <a href="#">Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées?</a> au responsable de l'approvisionnement.	Directrice de l'administration	2023-03-31	Réalisée.

## 10.1 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	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	2023-03-31	Réalisée.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle après chaque événement.	Commentaires reçus de personnes handicapées	Directrice de l'expérience client	En continu.	Réalisée.
<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	Réalisée.
<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	Reportée à 2023-2024.
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	Réalisée.
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	Réalisée.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<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	Annulée. Une analyse a été réalisée et compte tenu de la demande et des coûts élevés, il a été décidé de ne pas aller de l'avant. Par ailleurs, notre fournisseur en audiovisuel peut prendre en charge ce type de demande.
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	Réalisée en partie. Des recherches ont été entreprises afin d'identifier un fournisseur potentiel.
<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	Réalisée. À la suite de l'analyse, il a été décidé de ne pas aller de l'avant. L'infrastructure actuelle de l'application n'était pas en mesure de privatiser les captations et d'utiliser des mots de passe distincts pour chacun des événements. Par conséquent, le niveau de sécurité aurait été critique et n'est pas adapté à notre réalité.

## Obstacle 5 – Communication et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
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	2023-03-31	Réalisée. Par ailleurs, trois personnes ont participé à une formation avec un spécialiste en accessibilité afin d'être en mesure d'intégrer les contenus web selon les normes.
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.	Réalisée.
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	Reportée à 2023-2024
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.	Réalisée.
<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	Réalisée. En attente des détails pour l'édition 2023.

<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>État de la réalisation</b>
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	Prendre connaissance de l'offre du Groupe TAQ qui est un OSBL qui favorise l'intégration des personnes handicapées.	Déterminer la possibilité de collaborer avec eux.	Directrice de l'expérience client	2022-06-30	Réalisée. Compte tenu que le personnel du Groupe TAQ ne se déplace pas et que les travaux à réaliser étaient au Centre des congrès, il n'a pas été possible de retenir leurs services en cours d'année.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	Collaborer avec le Centre de ressources pour les familles militaires de Valcartier	Participer à une étude de marché en lien avec l'intégration des vétérans sur le marché du travail civil	Directrice de l'expérience client	2023-01-30	Réalisée. Afin d'aider l'organisation, l'étude a également été transmise aux sous-traitants de la Société.

## 11 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2023-2024

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.*

### 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	2024-03-31
Faciliter l'accessibilité des bureaux administratifs	Faciliter l'ouverture des portes des salles de toilettes accessibles aux personnes handicapées sur l'étage administratif, ainsi que de la porte de la salle du conseil d'administration qui mène à ces toilettes.	Portes plus faciles à ouvrir.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2024-03-31

#### Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	Souligner la semaine des personnes handicapées en juin 2023.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2023-06-30
<i>Prévenir les préjugés et situations de discrimination.</i>	Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2023.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2023-12-31

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Faire la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux	Offrir des activités de formation pour les gestionnaires et/ou le personnel.	Analyse de l'offre de formation du portail de la mutuelle de prévention de la Société.	Directrice de l'administration	2024-03-31
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 <a href="#">Mieux accueillir les personnes handicapées</a> auprès des sous-traitants et s'assurer que le nouveau personnel puisse écouter ces capsules d'autoformation. Encourager les gens à compléter le <a href="#">questionnaire d'autoformation</a> .	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>	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.	Répondante auprès de l'OPH et coordonnatrice de services aux personnes handicapées	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.	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2023-06-30



### Obstacle 3 – 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.  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.	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 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.	Directrice de l'administration / Directeur gestion immobilière et soutien aux événements	En continu.
Favoriser l'acquisition de biens ou services accessibles.	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.

### 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
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	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.	Directrice de l'expérience client	2024-03-31
Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre	Analyser les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle après chaque événement.	Commentaires reçus de personnes handicapées	Directrice de l'expérience client	En continu.

<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier</b>
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Modifier le sondage de satisfaction de la clientèle afin de pouvoir calculer un taux de satisfaction spécifique quant à l'accessibilité.	Taux de satisfaction	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Comptabiliser le nombre de demandes de personnes handicapées reçues par les services d'accueil.	Nombre de demandes par année	Directrice de l'expérience client	2024-03-31
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	Évaluer 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	2024-03-31
Assurer la sécurité des personnes qui présentent des incapacités en cas d'urgence.	En cas d'évacuation, les gens dans certains secteurs du Centre des congrès peuvent être dirigés vers les établissements voisins. Communiquer aux établissements voisins les obstacles identifiés par nos équipes dans le cadre d'exercices ou de situations d'urgence.	Correction des obstacles identifiés.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	En continu.
Identifier et corriger les risques de blessures ou de troubles de santé pour les postes d'accueil, ex. : lutrins, tabourets, escaliers, vestiaire et billetterie.	Embaucher une firme spécialisée en ergonomie.	Réalisation d'un diagnostic ergonomique	Directrice de l'expérience client	2023-06-30

## Obstacle 5 – Communications et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Simplifier les messages et les rendre plus accessibles dès la rédaction.	Transmettre de l'information au personnel qui rédige des textes à l'intention de la clientèle.	Utilisation du <a href="#">Guide de rédaction pour une information accessible</a>	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2023-06-30
Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.	Réaliser un audit sur l'accessibilité de notre site Internet à la suite de la mise à jour effectuée.	Résultat de l'audit	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	S'assurer que les graphistes détiennent l'information nécessaire afin de produire des documents conformes aux normes.	Documents diffusés sur le site Internet conformes aux normes	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-03-31
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	2024-03-31
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. Notamment, prendre contact avec le Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec (SRIEQ) pour connaître leur fonctionnement et leurs tarifs.	Ajout aux services de notre Guide client	Directrice de l'expérience client	2024-03-31

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	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 de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché/Directrice de l'administration	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	2023-07-31
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	Communiquer avec des organismes d'aide à l'emploi 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 de l'administration/ Coordonnatrice de services aux personnes handicapées	2024-03-31