

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2025-2026



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 11 juin 2025 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	REPOUNDANT 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 Prévention des blessures et des troubles de santé au sein du personnel	6
	8.3 Processus d'approvisionnement	6
	8.4 Expérience client	6
	8.5 Bureaux administratifs.....	7
	8.6 Communication et services aux personnes handicapées	7
9	REDDITION DE COMPTES 2024-2025	8
	9.1 Demandes et plaintes traitées.....	8
	9.2 Événements spéciaux	8
	9.3 Mesures d'accommodement	8
	9.4 Consultation de personnes handicapées et étalonnage	8
	9.5 Sensibilisation	9
	9.6 Accueil de personnes handicapées à titre de stagiaires.....	10
10	BILAN DES MESURES REALISEES EN 2024-2025.....	11
	10.1 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	15
11	OBSTACLES ET MESURES PLANIFIEES POUR L'ANNEE 2025-2026	18
	11.1 Gérer le Centre des congrès de Québec	18
	11.2 Solliciter et accueillir des congrès et événements d'envergure	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 75 employés 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. 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

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, à 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 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.

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.
- Abreuvoirs et robinets sans contact accessibles aux personnes en chaises roulantes.
- 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).

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

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, talkie-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, deux membres de l'équipe ont été formés afin d'être *Coach en ergonomie* de façon à pouvoir répondre aux demandes ponctuelles du personnel.

Par ailleurs, 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. Plusieurs actions sont également réalisées annuellement par le comité de prévention en santé et sécurité au travail ainsi que le comité bien-être de la Société.

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 Expérience client

En plus d'être dans un lieu sécuritaire, les personnes handicapées recevront un service personnalisé d'accueil et d'encadrement. En effet, 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, notre équipe sera ravie de mettre en place des accommodements, par exemple une visite avant la tenue de l'événement peut être organisée, une assistance personnalisée peut être prévue.

Il faut mentionner que 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'assure par ailleurs que son sous-traitant en services alimentaires propose des solutions pour ceux qui ont des restrictions alimentaires ou allergies sévères.

Aussi, 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/>)

8.4.1 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 à quelques reprises pendant l'année des formations sur les mesures d'urgence, et ce, en fonction des embauches. Celles-ci comprennent un volet pour les personnes handicapées. En plus du guide des mesures d'urgence qui est disponible pour les différents intervenants et qui comporte des informations spécifiques à l'égard des personnes handicapées, des capsules vidéo doivent être écoutées obligatoirement par le nouveau personnel de première ligne. Ils ont donc accès à l'information essentielle dès l'embauche.

Enfin, 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. Il faut mentionner que les aide-mémoires des capsules sont diffusés sur le babillard des préposés à l'accueil et sont également intégrés aux cartables de chaque poste de travail des préposés à l'accueil à titre de référence.

8.5 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.

8.6 Communication et services aux personnes handicapées

L'équipe de la Société porte une attention particulière à simplifier les messages et les rendre plus accessibles dès la rédaction. Par exemple, plusieurs pictogrammes sont utilisés tant sur le plan de la signalisation dans le Centre que dans les divers outils promotionnels.

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.

8.6.1 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 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 aux graphistes d'améliorer les différents documents développés, même si ceux-ci ne sont pas diffusés sur le web.

Par ailleurs, soulignons qu'un premier audit du site Internet a été réalisé en 2019. Des correctifs et améliorations ont été effectués dans le cadre de la mise à jour du site qui a été complétée en avril 2023. Une mise à jour de cet audit sera réalisée au cours de l'exercice 2025-2026.

9 REDDITION DE COMPTES 2024-2025

9.1 Demandes et plaintes traitées

	2024-2025
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	10

9.2 Événements spéciaux

Le 10 décembre 2024, le Centre des congrès de Québec a accueilli pour une deuxième fois l'événement *Donner la parole – Journée internationale des personnes handicapées*, organisé par le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec. Ce sont 112 personnes handicapées qui étaient présentes pour l'événement. 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 à mobilité réduite 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 :

- 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.
- Des salles de repos peuvent être disponibles sur demande, par exemple pour les gens atteints d'autisme, d'anxiété ou autres.
- Le prêt de fauteuils roulants 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 de louer une quantité supplémentaire de fauteuils roulants afin de subvenir à la demande.

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 :

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.

Il faut mentionner qu'à la fin de l'exercice 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 de certaines salles de toilettes prévus en 2026. Cela permettra également d'enrichir les prochains plans d'action.

9.4.3 Clientèle

Sondage de satisfaction de la clientèle

Après la tenue d'un 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 **93,6 %** pour 2024-2025. Par ailleurs, aucun obstacle n'a été identifié en cours d'année.

Consultation spéciale

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. Leurs commentaires ont été pris en compte au présent plan d'action et d'autres actions seront mises en place lors des prochains exercices.

9.5 Sensibilisation

En plus des diverses sensibilisations mises de l'avant à l'égard des personnes handicapées, au cours de l'exercice 2024-2025, la direction a porté une attention particulière à la sensibilisation du personnel en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI).

Ainsi, 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 et une publication mensuelle a été intégrée à l'infolettre du personnel de la Société.

Il faut également mentionner que 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 ce, ultimement 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.

9.6 Accueil de personnes handicapées à titre de stagiaires

En juin 2024, la Société a participé pour la deuxième fois au programme DuoEmploi en accueillant une personne dans le cadre d'un stage d'une journée.

Ce programme mis en place par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 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.



La stagiaire a pu découvrir le métier de réceptionniste et d'agente d'accueil. Elle a été en mesure d'effectuer des tâches de manière autonome et d'explorer les dessous du domaine de l'événementiel.

Également, la Société a reçu une demande de stage dans le cadre d'un projet de l'école secondaire Madeleine-Bergeron qui accueille des étudiants ayant des handicaps variés et multiples. Compte tenu de la nature du stage souhaité, c'est le sous-traitant de la Société en charge des services d'accueil, Garda TalentWorld, qui a accepté d'accueillir ce stagiaire. Pendant près de six mois, il a eu l'occasion d'occuper différentes fonctions, par exemple à l'accueil, à la billetterie, faire le contrôle de foule, etc.

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.

10 BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

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 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	2025-03-31	Réalisée.
<i>Évaluer le niveau d’accessibilité des bureaux administratifs</i>	2. Bonification de la signalisation.	Identification des salles de toilettes désignées aux personnes handicapées	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-05-31	Réalisée.

Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Prévenir les préjugés et situations de discrimination.	3. Souligner la semaine des personnes handicapées en juin 2024.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-06-30	Réalisée. Des publications ont été faites dans l’infolettre du personnel ainsi que sur les médias sociaux.
<i>Prévenir les préjugés et situations de discrimination.</i>	4. Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2024.	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2024-12-31	Réalisée. Des publications ont été faites dans l’infolettre du personnel ainsi que sur les médias sociaux.
Faire la sensibilisation aux problèmes de santé mentale et la prévention des troubles mentaux	5. Transmettre des informations variées à l’intention des gestionnaires et/ou du personnel	Publications.	Directrice de l’administration	En continu.	Réalisée. Une publication a été faite dans l’infolettre du personnel dans le cadre de la semaine de la santé mentale, du 7 au 12 mai 2024. Aussi, les gestionnaires

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
					de la Société ont participé à une formation sur la santé psychologique et les troubles psychosociaux. Un comité bien-être a été mis en place en mars 2025 et mettra en place différentes initiatives à cet égard.
Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.	6. 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 .	Diffusion réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.	Réalisée. Les capsules ont été diffusées dans l'infolettre du personnel en décembre 2024. Par ailleurs, une formation d'initiation à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) a été offerte à tout le personnel de la Société et des sous-traitants. Des articles sur l'EDI ont été diffusées dans l'infolettre du personnel de la Société. Enfin, trois personnes de la direction des communications ont participé à une formation sur l'accessibilité web.
<i>Offrir des activités de formation pour le personnel et les sous-traitants.</i>	7. Offrir de la formation continue au personnel de première ligne (personnel d'accueil, service de sécurité, coordonnateurs).	Formation réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	En continu.	Réalisée. L'équipe d'accueil a suivi la formation Service complice dispensée par le CQRHT. Il s'agit d'une formation sur l'accueil et le service aux personnes handicapées et aux personnes âgées.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
					De la formation sur les mesures d'urgence a été organisée à l'intention du nouveau personnel de première ligne. L'écoute de capsules vidéo est aussi obligatoire à lors de l'entrée en fonction. Cette formation et les capsules comprennent un volet sur les personnes handicapées.
Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.	8. Participer aux formations offertes par l'Office des personnes handicapées 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.	Aucune invitation de l'Office des personnes handicapées n'a été reçue en 2024-2025.
<i>Offrir le meilleur soutien possible dans l'exercice de nos responsabilités à l'égard des personnes handicapées.</i>	9. 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	2024-06-30	Réalisée. Une communication a été faite dans l'infolettre du personnel pour publiciser le plan 2024-2025.

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>	10. 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.	Aucun de nos projets de l'exercice ne se prêtaient à solliciter des entreprises d'économie sociale. Compte tenu des seuils en vigueur, nos d'appels d'offres ont été diffusés sur la plateforme SEAO. Aucun soumissionnaire n'était une entreprise d'économie sociale.
Favoriser l'acquisition de biens ou services accessibles.	11. 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. Notre équipe porte une attention particulière à cet égard, par exemple la firme qui est chargée de faire les mises à jour ponctuelles du site Internet est spécialisée en matière d'accessibilité et peut soutenir notre équipe au besoin.

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	12. 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	2025-03-31	Réalisée.
<i>Évaluer le niveau d'accessibilité du Centre</i>	13. 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>	14. 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. 10 demandes en lien avec l'accès et les stationnements ont été traitées.
Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.	15. Installer des chaises avec accoudoirs près de tous les vestiaires et dans le hall principal. 16. 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	2024-06-30	Reportée à 2025-2026
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	17. Faire une tournée de toutes les salles de toilettes et 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	2025-03-31	Réalisée en partie. Une visite des salles de toilettes a été réalisée avec une personne en fauteuil roulant. Un rapport sera livré au cours du prochain exercice.
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	18. 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	2025-03-31	Reportée à 2025-2026

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	19. Sensibiliser l'équipe des communications à l'importance d'utiliser les minuscules dans la signalisation dynamique et pour les nouvelles signalisations statiques.	Sensibilisation réalisée et aucune nouvelle signalisation écrite entièrement en majuscules.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	2025-03-31	Réalisée.
Assurer la sécurité des personnes qui présentent des incapacités en cas d'urgence.	20. Identifier les zones refuge pour les personnes handicapées sur les plans d'évacuation.	Plans modifiés.	Directeur de la gestion immobilière et du soutien aux événements	2025-03-31	Réalisée. Une analyse a été faite. Compte tenu que les zones sont constamment modifiées en fonction des événements et de la clientèle. Il n'est pas possible d'indiquer l'information sur les plans d'évacuation affichés. Cependant, le personnel responsable d'assurer la sécurité est avisé de l'emplacement des zones refuge possibles.

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>	21. 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	2025-03-31	Reportée à 2025-2026.
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	22. 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. Trois personnes de la direction des communications ont participé à une formation sur l'accessibilité web, notamment afin que les documents diffusés sur le site Interne respectent les normes.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	23. 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.	24. 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	2025-03-31	Réalisée. Une entrevue a été tournée avec un stagiaire handicapé embauché par un sous-traitant.
<i>Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.</i>	25. Indiquer sur le site Internet que des espaces de branchement pour les quadriporteurs ou autres chaises électriques sont disponibles.	Ajout fait sur le site Internet	Directrice de l'expérience client/ Directrice des communications et de la mise en marché	2024-06-30	Réalisée. Voir la section Accès pour tous du site Internet.
<i>Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.</i>	26. 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	2024-06-30	Reportée à 2025-2026
<i>Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.</i>	27. Ajouter une section au guide client en lien avec l'accueil des personnes handicapées, notamment mentionner la possibilité pour les clients de faire affaires avec une compagnie de traducteurs qui peut offrir le service d'interprète pour malentendants sur demande.	Ajout aux services de notre Guide client	Directrice de l'expérience client	2024-06-30	Réalisée.
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	28. 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 de l'administration	En continu.	Reportée à 2025-2026

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	29. Prendre connaissance du programme DuoEmploi.	Déterminer la faisabilité d'accueillir un ou des stagiaires dans le cadre de l'édition 2024.	Directrice de l'expérience client	2024-04-30	Réalisée. La Société a accueilli une stagiaire à la réception.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	30. 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 de l'administration	En continu	Réalisée en partie. Des organismes ont été identifiés, les communications se feront au cours du prochain exercice.

11 OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2025-2026

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	1. 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	2026-03-31

Obstacle 2 – Sensibilisation du personnel

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
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
<i>Prévenir les préjugés et situations de discrimination.</i>	3. Souligner la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2025. Valider date	Publications.	Directrice des communications et de la mise en marché	2025-12-31
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 de l'administration	En continu.
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 compléter le questionnaire d'autoformation .	Diffusion réalisée.	Directrice de l'expérience client/Directrice des communications et de la mise en marché	En continu.
<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
<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
<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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
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 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.
<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

Obstacle 3 – Approvisionnement

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
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.
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.

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	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
<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
<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.
<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.
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.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<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
<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.
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
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	21. 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
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	22. 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

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	23. Dans le contexte des rénovation 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
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	24. 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
<i>Bonifier le niveau d'accessibilité du Centre.</i>	25. Dans le cadre de l'aménagement du nouveau <i>Lounge 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

Obstacle 5 – Communications et services aux personnes handicapées

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	26. Réaliser un audit de l'accessibilité du site Internet	Audit réalisé	Directrice des communications et de la mise en marché	2026-03-31
<i>Respecter le Standard sur l'accessibilité des sites Web.</i>	27. 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.
Rendre les contenus vidéo plus accessibles, notamment pour les malentendants.	28. 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.

Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsable	Échéancier
Publiciser davantage l'attention particulière et la qualité des services que notre personnel porte aux personnes handicapées.	29. 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	En continu.
Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel	30. 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 de l'administration	En continu.
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	31. 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
<i>Attraction de personnes handicapées dans le cadre de l'embauche de personnel</i>	32. 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 de l'administration	En continu