

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



ISAAC 2008

2014 – 2015

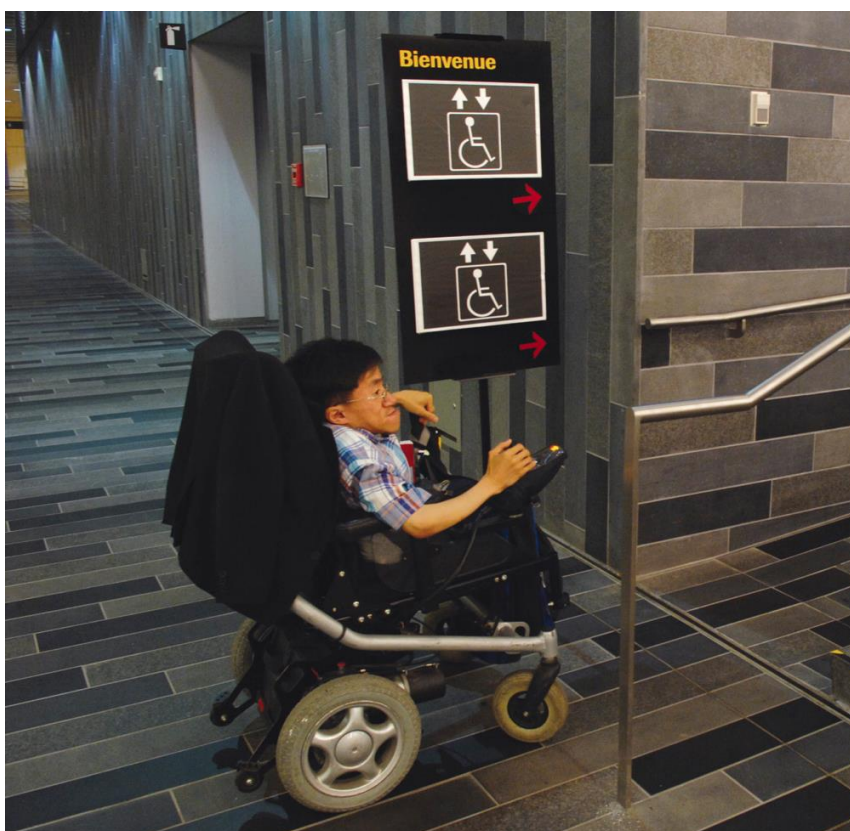
Introduction

Possédant déjà la cote d'accessibilité « Accès total » de Kéroul, la Société du Palais des congrès de Montréal s'est dotée, depuis plusieurs années, d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. La Société s'est engagée à favoriser l'intégration et la participation sociale de l'ensemble de la population.

Le présent document inclut le Plan d'action 2014-2015 ainsi que le bilan des actions entreprises dans les plans antérieurs.

La diffusion de ce plan auprès du personnel de la Société, de ses fournisseurs et de ses partenaires permettra de sensibiliser l'ensemble des parties prenantes à l'importance d'offrir des services de qualité aux personnes handicapées.

Ce nouveau plan d'action a été réalisé conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1). Une publication de l'Office des personnes handicapées du Québec, *Le Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, a également servi d'outil de référence dans l'élaboration du plan d'action du Palais des congrès de Montréal.



Transted/Comotred - 2007

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1 Mission

Le Palais des congrès de Montréal a pour mission de solliciter et d'accueillir des congrès, des expositions, des conférences, des réunions et d'autres événements. Institution publique à vocation commerciale, le Palais génère d'importantes retombées économiques et intellectuelles pour le Québec et contribue au rayonnement international de Montréal à titre de destination de premier plan.

1.2 Vision

Le Palais des congrès de Montréal sera reconnu, sur les marchés nationaux, américains et internationaux, comme le meilleur centre de congrès en Amérique pour la qualité de son offre et pour son service à la clientèle. Résolument axé sur le dépassement des attentes de ses clients, le Palais offre une expérience empreinte d'innovation et de créativité, à l'image de Montréal. Organisation ouverte sur sa communauté, le Palais est l'un des principaux acteurs économiques et touristiques de la province et génère toujours plus de retombées pour le Québec.

1.3 Notre engagement

Envers nos clients

Parce que chaque client est unique, nous nous engageons à traiter chaque événement avec toute l'attention nécessaire pour en assurer le succès. Nous offrons des installations performantes et sécuritaires, des équipements à la fine pointe de la technologie, un environnement unique ainsi qu'une équipe créative de professionnels qui offre un service à la clientèle exemplaire reconnu à travers le monde.

Envers notre personnel

Parce que les femmes et les hommes qui travaillent au Palais apportent une contribution essentielle à la réalisation de sa mission, nous croyons en l'importance de leur offrir un environnement où ils peuvent évoluer dans le respect mutuel, exercer leur esprit d'initiative et leur sens des responsabilités ainsi que croître sur les plans professionnel et personnel.

Envers notre communauté

Parce que le Palais est une institution publique à vocation commerciale, nous sommes à l'écoute de la communauté et, en toute circonstance, agissons avec ouverture et transparence. De plus, la santé et la sécurité de notre personnel, notre clientèle, de nos fournisseurs et de nos visiteurs constituent une priorité.

1.4 Notre équipe, nos clients et notre communauté

Notre équipe

L'équipe du Palais des congrès de Montréal compte au total 228 employés (employés réguliers et employés à l'événement) ainsi que plusieurs fournisseurs externes (services alimentaires, services d'entretien spécialisé, services de sécurité, d'entretien et d'aménagement, services audiovisuels et d'interprétation simultanée).

Nos clients

Que ce soit pour des congrès, des expositions, des conférences, des réunions diverses, des galas ou des événements spéciaux, les 332 événements qui ont eu lieu au Palais en 2013-2014 ont attiré plus de 766 000 visiteurs et généré près de 209 M\$ en retombées économiques pour Montréal et le Québec.

Notre immeuble

La superficie totale du Palais est de 1,4 M pi², dont plus de 551 000 pi² en espaces locatifs. Par ailleurs, au terme de l'agrandissement du Palais en 2002, la galerie commerciale a réuni une vingtaine de boutiques et d'établissements de services au niveau 1, et offre un accès direct au réseau de galeries intérieures de la ville. Véritable carrefour branché à la trame urbaine, près de 5 millions de passages se font annuellement au Palais.

Nos partenaires

La Société du Palais des congrès travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de l'industrie touristique, dont Tourisme Montréal, ainsi qu'avec ceux des milieux économiques tels que Montréal International et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, sans compter la Ville de Montréal, les universités et les centres de recherche publics et privés, les organismes culturels et sociocommunautaires.

1.5 Le développement durable

La Société du Palais des congrès de Montréal adhère aux objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable. Événements écoresponsables, formation des employés, mesures d'économie d'énergie, gestion des matières résiduelles, approvisionnements responsables, certifications, services aux usagers, agriculture urbaine, réseautage et engagement sociocommunautaire, voilà en bref les champs d'intervention de la Société qui sont rassemblés dans son troisième plan de développement durable.

2. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2014-2015

2.1 Généralités

Le plan annuel 2014-2015 confirme l'engagement du Palais en tant que leader dans l'accessibilité des personnes handicapées. Ce plan d'action a été préparé conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le Palais possède un historique impressionnant d'améliorations et de travaux visant à se conformer à la loi et bonifie en continu l'accès aux personnes handicapées, visuelles, physiques ou auditives. De 2000 à 2003, le Palais a procédé à de grands travaux d'agrandissement et de modernisation. Ces travaux ont permis la mise à niveau du bâtiment selon les obligations légales et les codes de construction en vigueur, incluant les spécificités de la loi américaine ADA (American Disability Act). Depuis son ouverture, le Palais n'a cessé de procéder à des ajustements et améliorations à la suite des commentaires de ses clients et d'organismes tels que Kéroul et Ex-Aequo.

Le Palais possède la cote d'accessibilité « Accès total » de Kéroul.

2.2 Mise en contexte 2014-2015 : une année spéciale

En 2014-2015, parmi une programmation diversifiée, le Palais accueillera deux congrès importants qui traiteront spécifiquement des enjeux liés à l'intégration des personnes handicapées :

- 2014 en octobre - Congrès International Tourisme & Culture pour tous / Kéroul <http://www.destinationspourtous2014.com/fr/>
- 2015 en juillet - IMC International Mobility Conference <http://imc15.com>

Par ailleurs, il est à prévoir que de nombreuses personnes handicapées participeront au concert-bénéfice organisé par Moelle épinière et motricité Québec, le 1er octobre 2014. <http://www.moelleepiniere.com/>

Par conséquent, le groupe de travail pour l'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action 2014-2015 a jugé opportun d'axer prioritairement les interventions du Palais sur l'efficacité et la qualité de ses services et de ses installations en vue de ces trois événements.

2.3 Le groupe de travail

Le groupe de travail chargé de l'élaboration de ce nouveau plan d'action est constitué de membres issus de plusieurs directions du Palais :

- La coordonnatrice du dossier et représentante de la Direction de l'immeuble (développement durable et services aux usagers) : Jocelyn Ann Campbell
- Direction des ressources humaines : Chantal Desforges
- Direction du développement des affaires : Catherine Paul
- Direction du marketing et des communications : Jimmy Laforge
- Direction de la production (service à la clientèle) : Francis Tanguay

2.4 Réunions, approbations et échéancier

- Rencontre du groupe de travail : le 23 janvier 2014
- Rencontre du groupe de travail : le 17 février 2014
- Présentation au Comité de gestion du Palais : avril 2014
- Adoption par le Comité de direction du Palais : juin 2014
- Envoi à l'OPHQ : juin 2014
- Activités de promotion et sensibilisation : juin 2014 à janvier 2015
- Suivis du Plan d'action : juin 2014 à janvier 2015

- Bilan du Plan d'action 2014-2015 : février 2015
- Planification Plan d'action 2015-2016 : février et mars 2015
- Adoption par le Comité de direction : avril 2015

2.5 Élaboration du plan d'action 2014-2015

En continuité avec les actions entreprises dans les années antérieures, le groupe de travail misera plus particulièrement cette année, sur les préparatifs entourant la tenue des trois événements ci-haut mentionnés, en adaptant ses services et ses installations aux besoins des personnes handicapées, tant les participants que les visiteurs.

Ainsi, les membres du groupe de travail et leurs directions respectives travailleront en étroite collaboration avec les organisateurs de ces événements afin de répondre à leurs besoins spécifiques et de positionner la Société du Palais des congrès en tant qu'entreprise publique responsable à l'égard des personnes handicapées.

Direction du développement des affaires

Cette direction est responsable d'attirer au Palais et à Montréal des événements d'envergure régionale, canadienne, américaine et internationale. En collaboration avec Tourisme Montréal et ses partenaires, notamment Kéroul, cette direction fait la promotion de Montréal en tant que destination accessible sur les plans touristique et culturel. Le cahier de candidature servant à positionner Montréal et le Palais auprès des décideurs pour le marché des congrès internationaux inclut une section sur l'accessibilité universelle qui rend compte des installations et des services du Palais qui sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Dans l'industrie des réunions, des congrès et des expositions, le Palais se démarque par sa capacité d'accueillir des grands événements tels que : le Festival des Olympiques spéciaux 2010-2011 et 2012 (1 000 participants), le 13th Biennial International Conference, International Society for Augmentative and Alternative Communication 2008 (1 400 délégués), le 9th International Conference on Low-Vision 2008 (1 800 délégués), le 11th International Conference on Mobility and transport for Elderly and disabled people 2008 (1 200 délégués), le 14th Congress of the World Federation of the Deaf 2003 (2 000 délégués), le Planetree Annual Conference (1 000 délégués) et le 3rd World Parkinson Congress – WPC 2013 (3 700 délégués).

Action :

- Intégrer les services en accessibilité universelle dans les cahiers de candidature du Palais et dans les propositions traditionnelles des autres marchés.

Direction de la production (service à la clientèle)

Cette direction est responsable de la planification de l'ensemble des services liés à un événement. En étroite collaboration avec le client, elle conçoit et adapte les lieux selon les besoins des événements. Elle s'assure que les ressources matérielles et humaines du Palais répondent adéquatement aux besoins des activités et tiennent compte des attentes des participants. Cette direction travaille aussi en étroite collaboration avec les autres

directions du Palais notamment en matière de formation, de signalisation dynamique et d'accessibilité. Un sondage de satisfaction est envoyé aux organisateurs d'événements.

Direction des ressources humaines

Cette direction est responsable, entre autres, du recrutement des employés et des programmes de formation et développement professionnel des employés. Elle travaille en étroite collaboration avec la Direction de la production afin de former et de sensibiliser les équipes (personnel d'encadrement et employé sur le terrain) aux besoins des personnes handicapées. Des programmes de formation sont établis sur le service à la clientèle et abordent les sujets suivants : habiletés de communication, attitudes, comportements et services d'accueil.

Action commune des directions des ressources humaines et de la production :

- Organiser une session de formation à l'intention du personnel à l'événement en prévision des trois événements ciblés.

Direction de l'immeuble

Cette direction est responsable de la qualité de l'environnement et de l'accessibilité de ses installations telles que les aires communes, les salles de réunions et de congrès, les salles d'expositions et la galerie commerciale. En prévision des événements ci-haut mentionnés, elle s'assurera de la bonne fonctionnalité des équipements techniques ainsi que de la mobilité accessible et durable. Cette direction travaillera aussi en étroite collaboration avec les clients pour identifier les obstacles à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment et pour adapter, au besoin, les services de sécurité, d'infirmerie et d'urgence. Cette année, le Palais compte faire l'acquisition d'un élévateur pour fauteuil roulant dans les salles. Des travaux seront effectués dans le stationnement Tramways (employés) pour améliorer l'accès aux personnes handicapées.

Actions :

- Faire l'acquisition d'un élévateur pour fauteuil roulant dans les salles (accès à la scène).
- Aménager un espace et une allée latérale pour permettre le déploiement de la rampe d'accès au véhicule dans le stationnement des employés.

Direction du marketing et des communications

Cette direction est responsable des communications externes, de la commercialisation, du marketing, des productions imprimées, des relations publiques, du site Web et de l'image de marque du Palais. En 2014-2015, des efforts seront consentis pour faire connaître les objectifs et les réalisations du plan d'action auprès de ses fournisseurs, de ses partenaires, de ses clients et du grand public. Enfin, le Palais travaillera en étroite collaboration avec d'autres organismes montréalais qui offrent des services aux personnes handicapées pour bonifier l'offre de services aux visiteurs et aux participants.

Action :

- Promouvoir les objectifs et les actions du Plan d'action sur le site web du Palais.

2.6 Mobilité durable et accessibilité universelle

Le Palais des congrès est construit au-dessus du réseau du métro de Montréal. La station Place d'Armes accueille 13 000 passages par jour. La Société de transport de Montréal (STM) compte réaliser d'importants travaux de rénovation afin de rendre cette station entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite, notamment par la construction d'ascenseurs.

Par ailleurs, de nombreux visiteurs et participants bénéficient des services de transport adapté de la STM lors de leurs activités au Palais.

Action :

- Intégrer dans la réfection de la station de métro Place d'Armes des composantes mécaniques et architecturales pour permettre l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

2.7 Bilan des plans d'action antérieurs

Au cours des dernières années, le Palais a instauré diverses pratiques et mesures visant à répondre aux besoins des personnes handicapées et à favoriser leur participation et leur intégration à la vie sociale et économique.

Services à la clientèle

- ✓ Le Palais offre le service de réservation de fauteuils roulants.
- ✓ Au besoin, il est possible d'offrir un service d'accompagnement pour les personnes handicapées en fauteuil roulant, sous réserve de certaines conditions.
- ✓ L'aménagement de rampes pour personnes handicapées est disponible lors d'événements dans les salles.
- ✓ Un préposé aux services d'accueil détient à titre personnel une formation au langage des signes.
- ✓ Lors des expositions publiques, les personnes handicapées peuvent acheter leur billet à l'un des vestiaires plutôt que de faire la file à la billetterie.
- ✓ Des services technologiques à l'avant-garde ont été déployés dont les moniteurs dynamiques (55 po. HD) assurant une lecture plus facile des informations.
- ✓ Pour le site Web : la mise en ligne de la nouvelle version du site complétée avec succès répond aux standards HTML 5.0 et aux normes W3C-WAI et aux normes gouvernementales.
- ✓ Toutes les salles sont équipées d'un système d'écoute destiné aux malentendants.
- ✓ Plusieurs téléphones publics sont équipés de télécriteurs.

Stationnements

- ✓ Aménagement d'une allée latérale pour permettre le déploiement de la rampe d'accès au véhicule et amélioration de la signalisation au stationnement Viger.
- ✓ Aménagement d'une bande de couleur avec texture contrastante sur la rampe d'accès au terminus Viger.

Formation et sensibilisation des employés

- ✓ Un programme de formation continue sur les différents aspects du service à la clientèle est dispensé aux employés à l'événement.
- ✓ Des séances d'informations sont données aux employés avant la tenue de grands événements (congrès, colloques, expositions publiques, conférences) dont la clientèle est composée de personnes ayant des maladies (ex. : Parkinson, Alzheimer, épilepsie) qui demandent une meilleure compréhension et une plus grande sensibilisation.

Traitement des plaintes

- ✓ Un processus de gestion des plaintes est en vigueur au Palais.

Intégration en emploi

- ✓ La Société du Palais des congrès de Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et compte présentement des personnes handicapées parmi son personnel.
- ✓ Les postes à combler sont affichés au Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) afin de combler la sous-représentation des personnes handicapées.
- ✓ Les personnes handicapées sont invitées à s'identifier lors de l'envoi de leur candidature sur le site web du Palais dans la section Carrière et un répertoire des candidatures est alors créé.

Approvisionnementnements

- ✓ Le Palais tient compte de l'accessibilité universelle lors des achats et de la location de biens et de services, ainsi que dans le cadre de ses appels d'offres (ex. : entretien des ascenseurs et des portes automatiques).