

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



2019 — 2020

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 2019-2020 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



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.

Un congrès est la rencontre d'un groupe de personnes, généralement membres d'une association, se réunissant pour discuter, étudier et partager les résultats de recherches portant sur des sujets d'intérêt commun. On utilise également les termes assemblée, colloque, conférence, forum et symposium pour désigner ces événements rassembleurs. Un congrès peut être jumelé ou non à une exposition. Détentriche du plus haut niveau de certification de l'AIPC Quality Standards, la Société jouit d'un statut international reconnu sur le marché des congrès. Cette appartenance à un groupe exclusif, qui compte seulement une trentaine de centres de congrès dans le monde, contribue concrètement à valoriser la destination. Le marché des congrès se scinde en quatre marchés distincts qui appellent à des stratégies de développement d'affaires et de marketing adaptées à leurs spécificités.

Une exposition est une activité organisée par un promoteur ou une association qui loue des espaces à des exposants dans le but de promouvoir, de sensibiliser ou d'informer une clientèle cible (industrie ou grand public) sur des produits et des services spécifiques.

Les conférences et réunions sont des rassemblements de personnes, habituellement pour une journée ou deux au maximum, ou une rencontre statutaire des membres d'une organisation ou d'une entreprise sur un sujet donné. Cette catégorie d'événements inclut les conférences de presse ou autres, les assemblées, les colloques, les forums, les symposiums et les séminaires d'envergure restreinte quant à leur durée et au nombre de leurs participants. Un gala est une activité sociale organisée pour souligner une occasion marquante et qui comprend une prestation alimentaire : un banquet, une fête, une remise de diplômes ou de marques de reconnaissance, des présentations de nature artistique, sportive ou sociale, etc.

Chaque événement fait l'objet d'une planification, d'une coordination et d'un suivi rigoureux. Pendant son déroulement, des dizaines de professionnels dévoués voient à régler tous les détails, à assurer le confort et la satisfaction de tous les visiteurs et à prévoir l'imprévisible. En fait, l'équipe du Palais est animée par une grande passion : assurer le succès des activités dont elle est l'hôte.

Le Palais des congrès de Montréal est reconnu, sur les marchés nationaux, américains et internationaux, pour la qualité de son offre et de 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.

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, de notre clientèle, de nos fournisseurs et de nos visiteurs constituent une priorité.

Notre équipe, nos clients et notre communauté

Notre équipe

L'équipe du Palais des congrès de Montréal compte plus de 200 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 nombreux événements qui ont eu lieu au Palais en 2019-2020 ont attiré plusieurs centaines de milliers de visiteurs et généré plusieurs M\$ en retombées économiques pour Montréal et le Québec.

Notre immeuble

La superficie totale du Palais est de 1,4 M pi², dont près de 510 000 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 piétonnier souterrain de la ville. Véritable carrefour branché à la trame urbaine, plus de 9 millions de passages se font annuellement au Palais.

Afin d'offrir une vitrine aux artistes d'ici et d'inviter les Montréalais à s'appropriier les espaces publics, le Palais déploie des initiatives artistiques comme *Les Saisons du Palais*, une programmation annuelle d'œuvres et d'installations qui mettent en scène les créateurs du Québec.

Nos partenaires

La Société du Palais des congrès travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de l'industrie touristique, dont Tourisme Montréal, l'Association des hôtels du Grand Montréal et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, 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. Lieu d'échange et de partage, le Palais collabore également avec les universités de même qu'avec les Fonds de recherche du Québec, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, la Fondation du CHUM, les centres de recherche publics et privés et les organismes culturels et sociocommunautaires. Finalement, poursuivant sa volonté d'être un vecteur de la créativité montréalaise, le Palais a développé des partenariats avec le Quartier de l'innovation, le Quartier des spectacles ainsi que le MT Lab, un incubateur d'entreprises émergentes qui œuvrent dans le secteur du tourisme et du divertissement.

PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2019-2020

Généralités

Le plan annuel 2019-2020 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 présentant un handicap visuel, physique ou auditif. 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.

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 des congrès. Son rôle est de s'assurer de maintenir et de poursuivre les actions mises en place dans le cadre du plan d'action ainsi que de proposer des mesures et actions en rapport aux obstacles observés. Il est prévu pour la mise à jour du prochain plan d'action d'intégrer au groupe de travail une personne handicapée afin de nous aider à déterminer les différents obstacles à identifier et à prévoir.

Responsable du groupe :

Maryse Phaneuf
Chef de service, sécurité et services aux usagers
Direction de l'immeuble
159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e étage
Montréal (Québec) H2Z1H2
514 871-5891
maryse.phaneuf@congresmtl.com

1. Direction de l'immeuble : Maryse Phaneuf

Cette direction est responsable de la qualité de l'environnement et de l'accessibilité des installations telles que les aires communes, les salles de réunions et de congrès, les salles d'expositions et la galerie commerciale. Elle s'assure de la bonne fonctionnalité des équipements techniques ainsi que de la mobilité accessible et durable. Cette direction travaille 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'infirmierie et d'urgence.

2. Direction du talent et de la culture : Chantal Desforges

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 des événements et de l'expérience client afin de former et de sensibiliser les équipes (personnel d'encadrement et employés 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.

3. Direction du développement des affaires : Renée Langlois

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 sur 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.

4. Direction du marketing et des communications : Renaud Martel-Théorêt

Cette direction est responsable des communications externes, de la commercialisation, du marketing, des productions imprimées, des relations publiques, des médias sociaux, du site internet et de l'image de marque du Palais. Depuis la mise en place du plan, des efforts sont consentis pour en faire connaître les objectifs et les réalisations auprès des fournisseurs du Palais, de ses partenaires, de ses clients et du grand public. La direction voit à promouvoir les objectifs et les actions du Plan d'action ainsi que la Semaine des personnes handicapées dans les outils de communication du Palais. Cette direction collabore avec d'autres directions, notamment dans l'élaboration d'outils de signalisation efficaces visant à informer les personnes handicapées des installations et des services à leur disposition. Pour le site Web : la mise en ligne de la nouvelle version du site complétée avec succès répond aux standards HTML 5.0, aux normes W3C-WAI et aux normes gouvernementales.

5. Direction des événements et de l'expérience client : Danny Champagne

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. 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.



Bilan des plans d'action antérieurs

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Le manque de connaissance des employés sur la définition des déficiences et des incapacités, des besoins de la clientèle handicapée et des actions possibles.	Informier et sensibiliser les personnes concernées	Un programme de formation continue sur les différents aspects du service à la clientèle est donné aux employés à l'événement.	Direction, événements et expérience client (service à la clientèle)	En continu	Intégré dans les politiques et procédures du Palais des congrès. Augmentation des connaissances et compréhension.
L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapée à ses besoins spécifiques	Les membres du groupe de travail et leurs directions respectives travailleront en étroite collaboration avec les organisateurs d'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.	En continuité avec les actions entreprises dans les années antérieures, le groupe de travail misera sur les préparatifs entourant la tenue d'événements en adaptant ses services et ses installations aux besoins des personnes handicapées, tant les participants que les visiteurs.	Direction du développement des affaires	En continu	Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients. Une diminution des plaintes reçues.
Connaissance limitée, par le public, des services offerts au Palais des congrès pour les personnes handicapées	Informier et sensibiliser les personnes concernées	Intégrer les services en accessibilité universelle dans les cahiers de candidature du Palais, dans les propositions traditionnelles des autres marchés et sur le site internet.	Direction du développement des affaires	En continu	Intégré Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients démontre une meilleure compréhension des services offerts.

<p>Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont méconnues des employés</p>	<p>Informé et sensibiliser le personnel</p>	<p>Les conventions collectives contiennent des clauses concernant la mobilité professionnelle des personnes handicapées.</p>	<p>Direction, talent et culture</p>	<p>En continu</p>	<p>Intégré dans la nouvelle convention collective. Meilleure communication de diffusion de l'information</p>
<p>Difficulté avec les transports verticaux</p>	<p>Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de déplacement</p>	<p>Mise à niveau des équipements prévus. Une analyse est en cours afin de déterminer l'ordre de priorité. La mise à jour des équipements constitue un travail colossal, mais nécessaire.</p> <p>Les différentes directions travailleront de concert afin d'assurer une bonne gestion des suivis et des mesures compensatoires temporaires pour nos clients.</p>	<p>Direction de l'immeuble Direction, événements et expérience client</p>	<p>Travaux en cours : Échéancier Avril 2021</p>	<p>Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.</p> <p>Mise à jour complète des équipements défectueux permettant une bonne gestion de la circulation.</p>
<p>L'accessibilité de certaines pages Web, de documents téléchargeables et de contenus multimédias pourrait respecter des standards encore plus rigoureux.</p>	<p>Permettre l'accessibilité la plus complète de notre site Web et de ses composantes multimédias aux personnes handicapées.</p>	<p>Sensibiliser le personnel impliqué</p> <p>Former le personnel impliqué</p> <p>Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité</p>	<p>Direction du marketing et des communications</p>	<p>Remis à plus tard : Décembre 2020</p>	<p>Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.</p> <p>Le respect de l'ensemble des standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web nous permettra notamment de mieux servir les personnes ayant une incapacité visuelle qui utilisent un logiciel de revue d'écran.</p>

Élaboration du plan d'action 2019-2020

Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées					
Espaces de stationnement pour personnes handicapées trop loin de la porte d'entrée du stationnement des employés	Permettre l'accessibilité la plus complète	Effectuer la modification du marquage dans le stationnement employé afin de pouvoir rapprocher les espaces dédiés aux personnes handicapées devant la porte d'entrée à notre bâtiment	Direction de l'immeuble	Décembre 2019	La mise à jour des espaces permet une meilleure circulation et une meilleure facilité d'accès
Difficulté d'évacuation pour la tour tramway lorsque les ascenseurs sont non fonctionnels	S'assurer que les personnes handicapées puissent être secourues adéquatement et effectivement lors de mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les personnes handicapées – Attribuer des personnes-ressources – Former le personnel – Former les personnes handicapées – Prévoir des moyens de secours adaptés à chaque cas de figure – Diffuser les procédures d'intervention au personnel 	Direction de l'immeuble	Décembre 2020	Réussir à procéder à l'évacuation de toutes les personnes adéquatement et sécuritairement
Certaines portes à bouton poussoir sont défectueuses et empêchent une circulation fluide et sécuritaire pour les personnes à mobilité réduite.	Permettre une ouverture de porte libre et adéquate des portes	Changement de certaines portes automatiques avec bouton poussoir pour faciliter l'accès aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Direction de l'immeuble	Décembre 2020	Accessibilité libre et sécuritaire

Reddition de comptes

Nos produits et services à la clientèle sont disponibles en tout temps lors d'événements.

Que ce soit le prêt d'un fauteuil roulant, d'un comptoir adapté pour l'achat de billets lors d'expositions, d'un accès à un ascenseur pour faciliter l'admission à l'événement, notre structure d'accueil s'adapte aux différentes clientèles.

Pour l'aménagement des salles, nos chargés de gestion d'événements travaillent à conseiller et offrir des produits et services adaptés aux différentes clientèles (ex. : installation d'un élévateur pour fauteuil roulant ou l'aménagement de rampes d'accès près du podium).

Les organisateurs d'événements, lorsqu'ils identifient une clientèle avec des besoins spécifiques et particuliers, désirent sensibiliser les services d'accueil du Palais sur l'accompagnement souhaité par des capsules d'information données par les différentes associations. Par exemple, lorsque nous avons reçu le congrès « Third World Parkinson Congress », l'organisation du congrès offrait des Capsules d'information sur le Parkinson aux employés du Palais pour assurer un accompagnement adéquat à ses participants.

- Une procédure de traitement des plaintes est en place au Palais des congrès : Réception de la plainte via les sondages, par courriel ou par téléphone
- Enquête afin de rassembler les faits
- Communication avec le plaignant
- Résolution de problème

Les problématiques soulevées par les personnes handicapées lors des sondages des clients sont analysées et traitées en collaboration avec les différentes directions afin de pouvoir résoudre la situation le plus rapidement possible. Le Palais des congrès est fier de sa proactivité lors de la planification des événements avec ses clients. Nous n'avons reçu aucune plainte cette année.

Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action est disponible en format PDF sur le site Web ainsi que sur l'intranet du Palais.
Une copie du plan d'action sera transmise à l'OPHQ.