

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2021-2022



## Introduction

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 2021-2022 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 assemblés, colloque, conférence, forum et symposium pour désigner ces événements rassembleurs. Un congrès peut être jumelé ou non à une exposition. Détentrice 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 attirent en temps normal plusieurs centaines de milliers de visiteurs et génèrent plusieurs M\$ en retombées économiques pour Montréal et le Québec. Dans un contexte particulier de pandémie, le Palais a aidé ses clients à se réinventer en mettant à leur disposition des studios facilitant la tenue d'événements hybrides, c'est-à-dire, alliant un volet présentiel à un volet numérique.

### **Notre immeuble**

La superficie totale du Palais est de 1,4 M pi<sup>2</sup>, dont près de 510 000 pi<sup>2</sup> 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 2021-2022**

### **Généralités**

Le plan annuel 2021-2022 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.

### **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. Nous avons la chance d'avoir intégré 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, 9<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z1H2  
514 871-5891  
[maryse.phaneuf@congresmtl.com](mailto: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'infirmier 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 : Alexandra Madoyan**

Cette direction est responsable des communications externes, de la commercialisation, du marketing, des productions imprimées, des relations publiques, des médias sociaux, du site Web 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.

## 6. Direction des événements et de l'expérience client : Daniel Melançon

Employé à l'événement, Daniel est un membre important de notre groupe. Ayant un handicap physique, celui-ci aide notre réflexion sur les améliorations pouvant être apportées afin d'accommoder notre clientèle présentant une mobilité réduite ou un autre handicap.



## Bilan des plans d'action antérieurs

| Obstacles   | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables  | Échéancier | 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. | Informé 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 | Les employés du service événementiel ont tous reçu la formation.  |
| L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapée dans ses besoins spécifiques.                              | Les membres du groupe de travail et leur direction respective 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 | Nous avons procédé à la révision du processus   |
| Connaissance limitée, par le public, des services offerts au Palais des congrès pour les personnes handicapées.   | Informé 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 Web.  | Direction du développement des affaires<br><br>Direction du marketing et des communications | En continu | Nous avons insérer les services en accessibilité universelle dans les cahiers de candidature et propositions.               |
| Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont méconnues des employés.   | Informé et sensibiliser le personnel.  | Les conventions collectives contiennent des clauses concernant la mobilité professionnelle des personnes handicapées.   | Direction, talent et culture  | En continu | Des communications aux employés ont eu lieu afin de les sensibiliser. L'information est disponible en tout temps et à tous. |



| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures  | Responsables  | Échéancier                         | Résultats  |
|---|---|--|---|------------------------------------|--|
| Difficulté avec les transports verticaux.   | Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de déplacement.   | 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.<br><br>Les différentes directions travailleront de concert afin d'assurer une bonne gestion des suivis et des mesures compensatoires temporaires pour nos clients. | Direction de l'immeuble<br><br>Direction, événements et expérience client | Échéance mars 2021                 | Modernisation des ascenseurs complétée : AP-1; AP-1A; AP-3; AP-4; AP-5; AP-6; AP11; AP12; AS-2 @ AS-7, MC2.<br><br>Les travaux sont complétés  |
| L'accessibilité de certaines pages Web, de documents téléchargeables et de contenus multimédias pourrait respecter des standards encore plus rigoureux. | Permettre l'accessibilité la plus complète de notre site Web et de ses composantes multimédias aux personnes handicapées. | Sensibiliser le personnel impliqué<br><br>Former le personnel impliqué<br><br>Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité   | Direction du marketing et des communications                              | Partiellement réalisée et reportée | Le site peut être utilisé par un "screen reader". Outil qui permet de lire chaque section du site.<br><br>- Le UX/UI a été conçu pour cela (les flèches, les accents visuels, etc.)<br><br>- Il y a le pop-up dans le menu pour adapter la couleur ou la police d'écriture et beaucoup d'autres détails de "code" expliqués dans la page d'accessibilité |
| 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 des employés afin de pouvoir rapprocher les espaces dédiés aux personnes handicapées devant la porte d'entrée de notre bâtiment  | Direction de l'immeuble   | Décembre 2020                      | Modification du marquage complétée.<br><br>Le tout a été effectué dans nos deux stationnements, soit celui à la clientèle et celui aux employés.   |

| Obstacles  | Objectifs visés                                     | Mesures  | Responsables            | Échéancier            | Résultats  |
|--|---|--|-------------------------|-----------------------|--|
| 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. | Changement de certaines portes automatiques avec bouton poussoir pour faciliter l'accès aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. | Direction de l'immeuble | Mars 2021<br>COMPLÉTÉ | Accessibilité libre et sécuritaire<br><br>Les portes défectueuses ont été réparées et sont maintenant toutes fonctionnelles. |

| Obstacles  | Objectifs visés   | Mesures  | Responsables   | Échéancier   | Résultats   |
|--|---|--|--|--|---|
| 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 | <p>Identifier les personnes handicapées</p> <p>Attribuer des personnes-ressources</p> <p>Former le personnel</p> <p>Former les personnes handicapées</p> <p>Prévoir des moyens de secours adaptés à chaque cas de figure</p> <p>Diffuser les procédures d'intervention au personnel</p> <p>La formation pourra être effectuée avec le personnel actuellement en place au Palais des congrès. Les employés en télétravail actuellement seront formés dans la prochaine année.</p> | Direction de l'immeuble  | Dû à la pandémie et l'absence du personnel physiquement sur les lieux l'échéancier est également reporter à :<br><br>Mars 2022 | Réussir à procéder à l'évacuation de toutes les personnes adéquatement et de façon sécuritaire.   |
| Difficulté visuelle dans les escaliers de secours.   | S'assurer que les personnes handicapées puissent voir adéquatement les paliers d'escalier lors de leur descente.        | Mettre une bande de peinture orange afin d'apporter une aide et un moyen sécuritaire d'évacuation aux personnes ayant un handicap visuel.  | Direction de l'immeuble  | Mars 2021<br>COMPLÉTÉ  | Des bandes de couleur jaune ont été peinturées sur chaque palier des sorties de secours. Le projet est réalisé                          |
| Absence de représentation des artistes présentant un handicap.                             | Intégrer des artistes présentant un handicap dans les initiatives artistiques déployées au Palais.                      | Conscientiser le partenaire externe avec lequel les responsables du projet travaillent afin que les futurs programmes de rayonnement de la culture soient mis sur pied en tenant compte de cette sensibilité.  | Direction du marketing et des communications<br><br>Direction, événements et expérience client | Débuté janvier 2021 et en continuité pour 2021-2022  | Conscientisation effectuée<br><br>S'adresser à la responsable et mentionner notre intérêt à exposer des œuvres de personnes handicapées |

| Obstacles | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables           | Échéancier                | Résultats                               |
|-----------|--|---|------------------------|---------------------------|---|
| X         | Ajouter une mesure liée à l'approvisionnement accessible | <p>Modifier la politique d'approvisionnement afin d'intégrer les besoins des personnes handicapées de façon <u>plus formelle dans nos achats</u>. Nous prenons déjà compte de l'intérêt des personnes handicapées lors de l'achat de certains biens et services.</p> <p>Par exemple, pour les employés de la Société ayant un handicap et/ou une condition particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de certains équipements permettant de faciliter le travail des personnes handicapées;</li> <li>• Achat d'uniformes adaptés à la morphologie;</li> <li>• Achat de mobilier spécialisé (chaises et bureaux ergonomiques);</li> </ul> <p>Achat d'écrans d'ordinateur de grande dimension pour les personnes ayant un problème visuel, possibilité de dicter et d'écouter des textes via Microsoft 365</p> <p>Pour la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien des ascenseurs pour personnes à mobilité réduite faite par une entreprise spécialisée;</li> <li>• Achat de tables pliantes ayant un mécanisme d'ouverture et de fermeture facilitant l'utilisation par des personnes en fauteuils roulants;</li> <li>• Achat de fauteuils roulants.</li> </ul> | Direction des finances | Mars 2021<br><br>COMPLÉTÉ | Approbation et modification effectuées. |

| Obstacles   | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables                                 | Échéancier                                | Résultats          |
|---|--|---|--|---|--------------------|
| Manque d'information et mécompréhension des besoins pour les personnes handicapées. | Effectuer de la sensibilisation auprès de notre personnel et de nos clients. | <p>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.</p> <p>Nos employés et clients sont ainsi conviés à porter une attention particulière aux meilleures façons de communiquer avec les personnes handicapées et à faire preuve de respect et de compréhension à l'égard de leurs situations spécifiques.</p> <p>De la sensibilisation est faite sur notre site intranet et sur notre site Web. Des affiches sont également apposées à l'intérieur du Palais et de l'information sur nos téléviseurs du rez-de-chaussée.</p> | Direction du marketing et des communications | Annuellement du 1 <sup>er</sup> au 7 juin | Complété juin 2021 |

## Élaboration du plan d'action 2021-2022

| 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. | Informé 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 | Les employés du service à la clientèle sont formés afin de bien accueillir et servir les personnes handicapées.   |
| L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapée dans ses besoins spécifiques.                              | Les membres du groupe de travail et leur direction respective 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 | En continuité avec les actions entreprises dans les années antérieures, le groupe de travail mettra 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 | La situation actuelle fait en sorte que nous n'avons pratiquement pas d'événement. Notre indicateur de résultats sera d'avoir procédé à la révision de processus. |

| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures   | Responsables  | Échéancier   | Indicateur de résultats   |
|---|---|---|---|--------------|---|
|   | publique responsable à l'égard des personnes handicapées.   |   |   |              |   |
| 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 Web.  | Direction du développement des affaires<br><br>Direction du marketing et des communications | En continu   | Les services en accessibilité universelle sont intégrés dans les cahiers de candidature, dans les propositions traditionnelles des autres marchés et sur le site Web du Palais. |
| Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont méconnues des employés.                     | Informier et sensibiliser le personnel.   | Les conventions collectives contiennent des clauses concernant la mobilité professionnelle des personnes handicapées.<br><br>Nous sommes actuellement en révision de la convention collective.  | Direction, talent et culture  | En continu   | Clauses intégrées dans la nouvelle convention collective. Meilleure communication et diffusion de l'information.  |
| 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 | Identifier les personnes handicapées<br><br>Attribuer des personnes-ressources<br><br>Former le personnel<br><br>Former les personnes handicapées<br><br>Prévoir des moyens de secours adaptés à chaque cas de figure<br><br>Diffuser les procédures d'intervention au personnel<br><br>La formation pourra être effectuée avec le personnel actuellement en place au Palais des congrès. Les employés en télétravail actuellement seront formés dans la prochaine année. | Direction de l'immeuble   | Mars 2022    | Réussir à procéder à l'évacuation de toutes les personnes adéquatement et de façon sécuritaire.   |
| L'accessibilité de certaines pages Web, de documents téléchargeables et de contenus multimédias pourrait        | Permettre l'accessibilité la plus complète de notre site Web et de ses composantes                                      | Sensibiliser le personnel impliqué<br><br>Former le personnel impliqué  | Direction du marketing et des communications  | Février 2022 | Complété décembre 2021<br><br>Le site peut être utilisé par un "screen reader".   |

| Obstacles   | Objectifs visés  | Mesures  | Responsables   | Échéancier   | Indicateur de résultats   |
|---|--|--|--|--|---|
| respecter des standards encore plus rigoureux.  | multimédias aux personnes handicapées.   | Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité   |  |  | <p>Outil qui permet de lire chaque section du site.</p> <p>- Le UX-UI a été conçu pour cela (les flèches, les accents visuels, etc.)</p> <p>- Il y a le pop-up dans le menu pour adapter la couleur ou la police d'écriture et beaucoup d'autres détails de "code" expliqués dans la page d'accessibilité</p> |
| Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour |  | <p>Diffuser annuellement le questionnaire d'identification des besoins de services en matière de santé à l'ensemble des employés pour, entre autres, identifier les personnes nécessitant une assistance particulière lors d'une évacuation.</p> <p>Réviser le Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence en y incluant une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.</p>  | <p>Direction, Talents et cultures</p> <p>Direction de l'immeuble</p>       | <p>Mars 2022 et en continu par la suite</p> <p>2022 et en continu lors de chaque révision annuelle</p> |   |
| Limitation de la billetterie pour les personnes handicapées   | Amélioration du processus pour l'achat de billet pour les visiteurs avec handicap. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Changement de la billetterie pour enlever les comptoirs (sauf aux vestiaires) afin de les remplacer par des bornes libre-service.</li> <li>- Prendre en compte dans l'appel d'offres, le besoin des personnes handicapées en y incorporant un critère à cet effet.</li> </ul> <p><u>L'achat des bornes inclut :</u></p> <p>Les bornes en libre-service seront accessibles par les personnes de toutes tailles, y compris celle en fauteuil roulant. Une roulette placée près du sol, sur le comptoir de la borne, laisse le visiteur naviguer avec un curseur l'interface d'achat de billets, comme le font les utilisateurs de l'écran tactile de 24</p> | <p>Approvisionnement</p> <p>Direction, événements et expérience client</p> | Mars 2022  | Borne achetée et installée. Projet réalisé avec succès en décembre 2021.  |

| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures   | Responsables  | Échéancier  | Indicateur de résultats  |
|---|---|---|---|---|--|
|   |   | pouces. Il y a une boule de commande (qui ressemble à une souris) située en bas de l'écran permettant à n'importe qui de faire une sélection sur la borne.  |   |   |  |
| Absence de représentation des artistes présentant un handicap.  | Intégrer des artistes présentant un handicap dans les initiatives artistiques déployées au Palais.                        | <p>La Direction des communications, conjointement avec la Direction des événements et de l'expérience client, a pris connaissance de la recommandation de l'OPHQ vis-à-vis l'intégration d'artistes présentant un handicap dans les initiatives artistiques déployées au Palais.</p> <p>Les responsables ont également conscientisé le partenaire externe avec lequel ils travaillent afin que les futurs programmes de rayonnement de la culture soient mis sur pied en tenant compte de cette sensibilité.</p> <p>Conscientiser le partenaire externe avec lequel les responsables du projet travaillent afin que les futurs programmes de rayonnement de la culture soient mis sur pied en tenant compte de cette sensibilité.</p> | <p>Direction du marketing et des communications</p> <p>Direction, événements et expérience client</p> | Débuté janvier 2021 et en continuité pour 2021-2022 | <p>Conscientisation effectuée.</p> <p>Recherche en cours afin de pouvoir avoir accès à certains artistes intéressés par le projet.</p> <p>Contribuer à faire rayonner les talents de personnes handicapées, tout en démontrant l'engagement de notre organisation à l'égard de leur participation sociale.</p> |
| L'accessibilité de certaines pages Web, de documents téléchargeables et de contenus multimédias pourrait respecter des standards encore plus rigoureux. | Permettre l'accessibilité la plus complète de notre site Web et de ses composantes multimédias aux personnes handicapées. | <p>Former le personnel impliqué</p> <p>Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité</p>   | Direction du marketing et des communications  | En continu  | Amélioration en continu de l'accessibilités au document Web afin de respecter les standards et plus encore.  |



| Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables                                 | Échéancier                                 | Indicateur de résultats  |
|--|--|---|--|--|--|
| Manque d'information et mécompréhension des besoins pour les personnes handicapées.      | Effectuer de la sensibilisation auprès de notre personnel et de nos clients.   | <p>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.</p> <p>Nos employés et clients sont ainsi conviés à porter une attention particulière aux meilleures façons de communiquer avec les personnes handicapées et à faire preuve de respect et de compréhension à l'égard de leurs situations spécifiques.</p> <p>De la sensibilisation est faite sur notre site intranet et sur notre site Web. Des affiches sont également apposées à l'intérieur du Palais et de l'information sur nos téléviseurs du rez-de-chaussée.</p> | Direction du marketing et des communications | Annuellement, du 1 <sup>er</sup> au 7 juin | Meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées  |
|  | La possibilité d'offrir des services à moindre coût pour des événements portés par des associations de personnes handicapées   | Analyser ce qui est possible de faire selon les coûts engendrés par les événements afin de pouvoir offrir une réduction réaliste auprès de certaines associations reliées de près ou de loin aux personnes handicapées  | Direction, développement des affaires        | Mars 2022                                  | Réussir à offrir un tarif préférentiel aux associations de personnes handicapées                       |
| Manque d'accessibilité aux personnes handicapées de certains étage administratif         | Faire les corrections nécessaires afin de pouvoir faciliter l'accès à certain bureau administratif en ajoutant les composantes aux portes pour ouverture automatique | Analyser si possible de confier un mandat d'analyse de l'accessibilité de l'ensemble des bureaux administratif à un organisme spécialisé, puis analyser le rapport et les recommandations.  | Direction de l'immeuble                      | Mars 2022                                  | Début des recherche et analyse des mandats possible afin de procéder à certains correctifs.            |
| Manque d'information du personnel concernant certaines mesures documentaires accessible. | Informers les employés des mesures en place pour : L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées                            | <p>Diffusion des trois nouveaux outils disponibles sur le site Web de l'OPHQ auprès de nos employés via le site intranet Vecteur:</p> <p>Le premier est une fiche aide-mémoire expliquant comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées : <a href="#">L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité (gouv.qc.ca)</a></p>  | Direction du marketing et des communications | Mars 2022                                  | Les employés concernés sont formés afin de bien comprendre les besoins pour les personnes handicapées. |

| Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables   | Échéancier | Indicateur de résultats   |
|--|--|---|--|------------|---|
|  |  | <p>Le deuxième, quant à lui, se présente sous forme de fiches décrivant les principaux moyens de communication adaptés : <a href="#">Fiches sur les moyens de communication adaptés - Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca)</a></p> <p>Puis, le troisième est un guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre afin d'élaborer et de produire des documents accessibles : <a href="#">Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques - Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca)</a></p> |  |            |   |
| Manque d'information du personnel concernant certaines mesures documentaires accessible. | Informers les employés, fournisseurs et partenaires des mesures en place personnes handicapées | La diffusion du 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  | <p>Direction du marketing et des communications</p> <p>Approvisionnement</p> | Mars 2022  | Les fournisseurs et partenaires concernés sont formés afin de bien comprendre les besoins pour les personnes handicapées. |

## 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, nouvelles bornes libres service adaptés 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.

### 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.

Pour l'année financière 2020-2021 – La Société du Palais des congrès de Montréal n'a reçu aucune plainte en lien avec l'accès aux documents et aux services. Il est à noter que pour tous les événements, un lien Web est envoyé aux promoteurs clients concernant les différents services offerts aux personnes à mobilité réduite. Notre équipe du service à la clientèle est en support à toute demande pour les besoins spécifiques. Nous offrons le prêt de fauteuils roulants et d'accompagnement pour des endroits spécifiques à l'intérieur de l'immeuble. Nos ascenseurs et montées mécaniques sont tous supervisés par notre service d'accueil.

Nous n'avons pas eu à procéder à des accommodements afin d'offrir à des personnes handicapées un accès à nos documents et à nos services.

## **Adoption et diffusion du plan d'action**

Le Plan a été lu et approuvé par notre présidente directrice générale.

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.