

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



## 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 2023-2024 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 pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2<sup>e</sup> édition*, 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. 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 requièrent 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 des visiteurs et à prévoir l'imprévisible. En fait, l'équipe du Palais est animée par une grande passion : garantir 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 demeurons 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 représentent pour nous 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 de nombreux 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 lieu au Palais attirent habituellement plusieurs centaines de milliers de visiteurs et génèrent plusieurs millions de dollars en retombées économiques pour Montréal et pour le Québec.

## **Notre immeuble**

La superficie totale du Palais est de 1,4 millions pi<sup>2</sup>, dont près de 510 000 pi<sup>2</sup> en espaces locatifs. Par ailleurs, depuis l'agrandissement du Palais en 2002, sa galerie commerciale réunit une vingtaine de boutiques et d'établissements de services au niveau 1, et offre par ailleurs 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 et d'inviter les Montréalais à s'approprier les espaces publics, le Palais déploie également des initiatives et des installations qui mettent en scène les créateurs d'ici.

## **Nos partenaires**

La Société du Palais des congrès travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de l'industrie touristique, dont Tourisme Montréal, l'Association hôtelière 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 Centre hospitalier de l'Université de Montréal, les centres de recherche publics et privés et les organismes culturels et sociocommunautaires.

Finalement, poursuivant sa volonté de se positionner comme vecteur de la créativité montréalaise, le Palais a développé des partenariats avec 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 2023-2024**

### **Généralités**

Le Plan annuel 2023-2024 confirme l'engagement du Palais à l'avant-garde en matière d'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 consiste à maintenir et à poursuivre les actions mises en place dans le cadre du Plan d'action ainsi qu'à proposer de nouvelles mesures pour remédier aux obstacles observés. Nous avons la chance de compter, au sein du groupe de travail, une personne handicapée qui aidera à déterminer les différents obstacles à identifier et à prévoir.

### **Responsable du groupe :**

#### **Timothy Miranda**

Chef de service, sécurité et prévention  
Direction de l'immeuble  
159, rue Saint-Antoine Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1H2  
438 874-3903  
timothy.miranda@congresmtl.com

**1. Direction de l'immeuble : TIMOTHY MIRANDA**

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 également 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.

**2. Direction talent et culture : CHANTAL DESFORGES**

Cette Direction est responsable, entre autres, du recrutement des employés et des programmes de formation 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 adaptés aux besoins des personnes handicapées.

**4. Direction du marketing et des communications : MARIE-CLAUDE LIZÉE**

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 création du Plan d'action, différentes initiatives sont mises en place pour faire connaître les objectifs et les réalisations du Palais auprès de ses fournisseurs, de ses partenaires, de ses clients et du grand public. La Direction promeut 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 activement avec d'autres directions, notamment dans l'élaboration d'outils de signalisation efficaces informant les personnes handicapées des installations et des services à leur disposition. De plus, la mise en ligne de la nouvelle version du site Internet du Palais répond aux standards HTML 5.0, aux normes W3C-WAI et aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité.

**5. Direction des événements et de l'expérience client : HASSINA LOUNAS**

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 travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes montréalais qui offrent des services aux personnes handicapées pour bonifier son offre de services pour les visiteurs et pour les participants.

**6. Direction des finances et de l'approvisionnement : ALINA IGNAT**

Cette direction est responsable de la gestion complète des ressources financières et de l'approvisionnement en biens et services, ce qui englobe la planification budgétaire, les services comptables, la négociation de contrats avec les fournisseurs, ainsi que l'évaluation de la qualité des produits et des services. De plus, elle élabore des rapports financiers périodiques et veille au respect des lois et réglementations financières et comptables en vigueur. L'équipe des finances et de l'approvisionnement travaille en étroite collaboration avec toutes les autres directions pour garantir une gestion financières saine et une chaîne d'approvisionnement efficace.

**7. Direction des événements et de l'expérience client : DANIEL MELANÇON**

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

**PLAN D'ACTION AVRIL 2023 - MARS 2024**

| Action n° | Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables            | Échéancier    | Indicateur de résultats  |
|-----------|--|--|---|-------------------------|---------------|--|
| 1         | Installations non adaptées dans les lieux événementiels, dont certains remontent à 1983.   | Que tous nos visiteurs et employés aient accès à toutes nos installations. | À travers les projets d'aménagement, répondre aux manquements identifiés à la certification Kéroul.               | Direction de l'immeuble | En continu    | Installations adaptées à chaque projet d'aménagement.<br><br>Compléter plusieurs éléments lors de chaque projet. |
| 2         | Installations non adaptées dans les deux stationnements, dont certains remontent à 1983, et déficit de signalisation.                                | Que tous nos visiteurs et employés aient accès à toutes nos installations. | Réaliser une étude sur l'accessibilité aux stationnements.  | Direction de l'immeuble | Décembre 2023 | Étude réalisée avec identification des projets/éléments à corriger.  |
| 3         | Toiture-jardin de 35,000 pieds <sup>2</sup> non accessible aux personnes en fauteuil roulant.  | Que tous nos visiteurs et employés aient accès à toutes nos installations. | Aménager la terrasse de la toiture sur un seul niveau et avec une rampe d'accès conforme à la réglementation.     | Direction de l'immeuble | Décembre 2023 | Lorsque le projet sera complété.   |
| 4         | Accessibilité des espaces bureaux (bureaux-cuisine-salles de rencontre, salle de toilettes, etc.) des locaux administratifs dans l'édifice Tramways. | Que tous nos employés aient accès à toutes nos installations.              | Planifier les projets d'aménagement des futurs espaces administratifs en tenant compte de l'ensemble des besoins. | Direction de l'immeuble | En continu    | Lorsque la planification et la réalisation des projets d'aménagement sera complétée.                             |

| Action n° | Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures  | Responsables   | Échéancier | Indicateur de résultats  |
|-----------|---|---|--|--|------------|--|
| 5         | Difficulté d'évacuation de l'édifice Tramways lorsque les ascenseurs sont non fonctionnels.   | S'assurer que les personnes handicapées puissent être secourues lors des mesures d'urgence.   | <p>Identifier les personnes handicapées et attribuer des personnes-ressources.</p> <p>Former les personnes handicapées et le personnel.</p> <p>Prévoir des moyens de secours et de sorties adaptés à chaque cas de figure.</p> <p>Diffuser les procédures d'intervention à tout le personnel concerné.</p> <p>La formation pourra être effectuée avec le personnel actuellement en place au Palais des congrès. Les employés en télétravail seront formés dans la prochaine année.</p> | Direction de l'immeuble  | En continu | <p>Réussir à procéder à l'évacuation de toutes les personnes adéquatement et de façon sécuritaire lors des exercices.</p> <p>Rédaction et mise à jour des procédures de mesures d'urgence pour refléter les changements.</p> |
| 6         | Les productions vidéo partagées sur notre site internet sont sous-titrées seulement quand elles sont en langue étrangère.   | Toutes nos vidéos sont accessibles aux personnes malentendantes.  | Ajouter des sous-titres en français à nos vidéos francophones sur le site Internet du Palais des congrès, lorsque possible et applicable.  | Direction du marketing et des communications   | En continu | <p>Calculer la moyenne des vidéos avec sous-titres en français sur notre production totale.</p> <p>Atteindre un pourcentage le plus élevé possible, selon nos ressources internes.</p>                                       |
| 7         | <p>Difficulté à avoir une plus grande présence d'événements et de visibilité des organismes représentant les personnes handicapées au Palais des congrès.</p> <p>Les organismes sont pour la plupart des OBNL ayant peu de moyens financiers.</p> | La possibilité d'offrir des locations de salles à moindre coûts pour des événements portés par des associations de personnes handicapées. | Identifier les organismes en lien avec les associations de personnes handicapées et faire bénéficier les tarifs réduits à travers le programme POP (Programme OBNL du Palais).   | <p>Direction du développement des affaires</p> <p>Direction des finances</p> <p>Direction du marketing et des communications</p> | En continu | Continuer de promouvoir le programme POP et mettre en place une procédure interne pour simplifier l'application du programme POP (Programme OBNL du Palais).   |

| Action n° | Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables   | Échéancier  | Indicateur de résultats   |
|-----------|--|--|---|--|---|---|
| 8         | Lors de grands événements, plusieurs quarts de travail sont comblés par du personnel d'agence contacté sur appel et fourni par un sous-traitant, qui ne maîtrisent pas forcément nos exigences en matière d'intégration et d'accessibilité pour les personnes handicapées. | Former l'intégralité du personnel assigné aux services d'accueil sur l'approche d'accessibilité, sur les services offerts et sur la communication lors d'interactions avec les personnes ayant une limitation fonctionnelle. | Création d'un module de formation spécifique sur l'accessibilité au Palais et sur l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles.<br><br>Utilisation des capsules d'autoformation offertes par l'Office des personnes handicapées du Québec.  | Direction des événements et de l'expérience client                           | En continu  | Taux d'employés des services d'accueil formés à ce nouveau module, en comparaison à ceux n'ayant pas reçu cette formation.  |
| 9         | Manque de connaissance du personnel responsable de l'approvisionnement en ce qui a trait à l'approvisionnement accessible.   | Favoriser un meilleur accès aux produits et services, ou informer et sensibiliser le personnel concerné.   | Partager les documents <i>Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées ?</i> et <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : guide d'accompagnement volet équipement de bureau, 2<sup>e</sup> édition</i> au personnel concerné. | Direction des finances et l'approvisionnement<br><br>Direction de l'immeuble | En continu : à chaque nouvelle embauche dans cette direction. | Date et nombre de personnes avec qui les fiches ont été partagées.  |
| 10        | Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont méconnues des employés.  | Informer 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  | Décembre 2023   | Il n'y a pas eu de changement dans les clauses normatives lors des dernières négociations collectives. Des changements seront intégrés dans les prochaines conventions collectives en 2023. |

| Action n° | Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures  | Responsables  | Échéancier | Indicateur de résultats   |
|-----------|--|--|--|---|------------|---|
| 11        | Le Plan des mesures d'urgence ne tient pas compte des personnes handicapées, ou nécessite une mise à jour sur certains de ses aspects. | Réviser et diffuser le plan des mesures d'urgence en prenant en considération les personnes handicapées. | 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.<br><br>Réviser le <i>Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence</i> en y incluant une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.  | Direction talent et culture<br><br>Direction de l'immeuble  | En continu | Le questionnaire est diffusé annuellement aux employés, ou lors de l'embauche dans le cas d'un nouvel employé.<br><br>Le guide sera révisé au début de l'année 2023. La section concernant les évacuations et urgences sera modifiée à l'intention des personnes handicapées.                           |
| 12        | Absence de représentation d'artistes présentant un handicap.   | Intégrer des artistes présentant un handicap dans les initiatives artistiques déployées au Palais.       | 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.<br><br>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 des événements et expérience client | En continu | Conscientisation effectuée.<br><br>Recherche en cours afin de pouvoir avoir accès à certains artistes intéressés par le projet.<br><br>Contribuez à faire rayonner les talents de personnes handicapées, tout en démontrant l'engagement de notre organisation à l'égard de leur participation sociale. |

| Action n° | Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures  | Responsables  | Échéancier    | Indicateur de résultats  |
|-----------|--|--|--|---|---------------|--|
| 13        | Manque d'événements organisés par des associations de personnes handicapées au Palais des congrès. | La possibilité d'offrir des services à moindre coût pour des événements portés par des associations de personnes handicapées.  | Analyser les possibilités selon les coûts engendrés par les événements, afin d'offrir une réduction réaliste auprès de certaines associations reliées de près ou de loin aux personnes handicapées.  | Direction du développement des affaires                                     | En continu    | Réussir à offrir un tarif préférentiel aux associations de personnes handicapées à travers le programme POP (Programme OBNL du Palais).  |
| 14        | Manque d'accessibilité aux personnes handicapées de certains étages administratif.                 | Faire les corrections nécessaires afin de pouvoir faciliter l'accès à certains bureaux 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.<br><br>S'assurer que les nouveaux espaces seront configurés pour être plus inclusifs.   | Direction de l'immeuble   | En continu    | Puisque le télétravail est désormais une pratique courante et que nous avons 4 étages de bureaux qui sont parfois vides, nous souhaitons restructurer et condenser l'espace utilisé. Ceci fera partie d'un projet de réaménagement des espaces. Les nouveaux espaces seront configurés pour être plus inclusifs. |
| 15        | Manque d'information du personnel concernant certaines mesures documentaires accessible.           | Informer les employés des mesures en place pour l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.                                  | Diffusion de trois nouveaux outils disponibles sur le site Internet de l'OPHQ auprès de nos employés via le site intranet Vecteur :<br><br>1) 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 : <i>L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité.</i><br><br>Le deuxième, quant à lui, se présente sous forme de fiches décrivant les principaux moyens de | Direction de l'immeuble<br><br>Direction du marketing et des communications | Décembre 2023 | Cette action a été reportée au plan d'action 2023-2024 du plan antérieur.  |

| Action n° | Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures  | Responsables                                 | Échéancier  | Indicateur de résultats  |
|-----------|--|--|--|--|---|--|
|           |  |  | <p>communication adaptés :<br/><i>Fiches sur les moyens de communication adaptés – Office des personnes handicapées du Québec.</i></p> <p>Le troisième est un guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre afin d'élaborer et de produire des documents accessibles : <i>Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques – Office des personnes handicapées du Québec.</i></p>  |  |   |  |
| 16        | Manque d'information et mauvaise compréhension 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 Internet. 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 | Effectuée annuellement du 1 <sup>er</sup> au 7 juin lors de la Semaine des personnes handicapées. | <p>Sera complété en juin 2023.</p> <p>Meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées.</p> |

## Bilan des plans d'action antérieurs

| Obstacles  | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables   | Échéancier                         | Résultats  |
|--|--|---|--|------------------------------------|--|
| Difficulté avec les transports verticaux.  | Permettre aux personnes handicapées de ne pas rencontrer de contrainte de déplacement.   | <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</p> <p>Direction, événements et expérience client</p> | Réalisée                           | <p>Modernisation des ascenseurs complétée : AP-1; AP-1A; AP-3; AP-4; AP-5; AP-6; AP11; AP12; AS-2 @ AS-7, MC2.</p> <p>Les travaux sont complétés.</p>  |
| L'accessibilité de certaines pages Internet, de documents téléchargeables et de contenus multimédias pourrait respecter des standards encore plus rigoureux. | Permettre l'accessibilité la plus complète de notre site Internet et de ses composantes multimédias aux personnes handicapées. | <p>Sensibiliser le personnel impliqué.</p> <p>Former le personnel impliqué.</p> <p>Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité.</p>  | Direction du marketing et des communications                                     | Partiellement réalisée et reportée | <p>Le site peut être utilisé par un "screen reader". Outil qui permet de lire chaque section du site.</p> <p>- Le UX-UI a été conçu en ce sens (les flèches, les accents visuels, etc.).</p> <p>- Il existe un pop-up dans le menu pour adapter la couleur ou la police d'écriture et beaucoup d'autres détails de codes expliqués dans la page d'accessibilité.</p> <p>- Possibilité de sélectionner de hauts contrastes pour la lecture du site.</p> |

| Obstacles   | Objectifs visés                             | Mesures  | Responsables            | Échéancier | Résultats  |
|---|---|--|-------------------------|------------|--|
| 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 | Réalisée   | Modification du marquage complétée.<br>Le tout a été effectué dans nos deux stationnements, soit celui pour la clientèle et celui pour les 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 | Réalisée   | Accessibilité libre et sécuritaire.<br><br>Les portes défectueuses ont été réparées et sont maintenant toutes fonctionnelles. |
| Difficulté d'évacuation pour l'édifice Tramways lorsque les ascenseurs ne sont pas fonctionnels.   | S'assurer que les personnes handicapées puissent être secourues adéquatement 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 reporté à une date ultérieure. | 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 | Réalisée   | Des bandes de couleur jaune ont été peinturées sur chaque palier des sorties de secours. Le projet est réalisé.               |

| Obstacles   | Objectifs visés  | Mesures  | Responsables  | Échéancier  | Résultats   |
|---|--|--|---|---|---|
| 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 en janvier 2021 et en continuité pour le prochain plan d'action. | Conscientisation effectuée.<br><br>Cette année, le Palais n'a pas directement reçu un(e) artiste présentant un handicap, mais nous adresserons notre intérêt à exposer des œuvres de personnes en situation de handicap à nos différents partenaires culturels. |
| Améliorer le processus d'approvisionnement afin d'inclure et de prendre en considération les personnes handicapées. | 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 situation 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</li> </ul> | Direction des finances  | Réalisée  | Approbations et modifications effectuées.   |

| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures  | Responsables   | Échéancier  | Résultats  |
|---|---|--|--|---|--|
|   |   | <p>des personnes en fauteuils roulants;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Achat de fauteuils roulants.</li> </ul>   |  |   |  |
| Manque d'information et mauvaise compréhension 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 Intranet. 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                       | Réalisée et est faite annuellement du 1 <sup>er</sup> au 7 juin | <p>Complété juin 2021.</p> <p>En 2021 et 2022, nous avons relayé des informations sur la Semaine québécoise des personnes handicapées sur nos réseaux sociaux.</p> <p>Des affiches officielles de la Semaine québécoise des personnes handicapées ont également été apposées sur les babillards de nos bureaux administratifs.</p> |
| 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) | Réalisée, et formation donnée 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 publique responsable à l'égard des personnes handicapées. | 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.   | Direction du développement des affaires                            | Réalisée  | Le processus a été révisé. Le processus est intégré dans le manuel et le cahier de candidature à la demande du client.   |

| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures   | Responsables  | Échéancier  | Résultats  |
|---|---|---|---|---|--|
| 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 | Réalisée  | Les services en accessibilité universelle sont intégrés dans les cahiers de candidature, dans les propositions traditionnelles des autres marchés et sur le <a href="#">site Web du Palais</a> .   |
| 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  | Reportée à la prochaine négociation des conventions collectives en 2023.  | Il n'y pas eu de changements dans les clauses normatives lors des dernières négociations collectives. Des changements seront intégrés dans les prochaines conventions collectives en 2023.   |
| 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   | Dû à la pandémie et l'absence du personnel physiquement sur les lieux l'échéancier est également reporté à une date ultérieure. | La pandémie s'est prolongée en 2022 et le télétravail fait désormais partie des pratiques courantes de l'administration. Le niveau d'occupation des espaces à bureau est très bas. Nous nous assurerons de faire ce suivi en continu au cours des années. Nous n'avons pas eu de situation à ce sujet en 2022. |

| Obstacles  | Objectifs visés   | Mesures  | Responsables  | Échéancier  | Résultats  |
|--|---|--|---|---|--|
| L'accessibilité de certaines pages Internet, 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                          | Réalisée  | Complété en décembre 2021.<br><br>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 |
| Plan des mesures d'urgence ne tenant pas compte des personnes handicapées ou ayant besoin d'une mise à jour  |   | 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.<br><br>Réviser le Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence en y incluant une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.   | Direction, Talents et cultures<br><br><br><br>Direction de l'immeuble | Réalisée et mise à jour lorsque nécessaire.<br><br><br><br>Reportée à la révision annuelle du guide de en 2023. | Le questionnaire est diffusé annuellement aux employés. Lorsqu'un nouvel employé est embauché, ceci est également fait.<br><br><br><br>Le guide sera révisé en début de l'année 2023. La section concernant les évacuations et urgences sera modifiée à l'intention des personnes handicapées.   |
| Limitation de la billetterie pour les personnes handicapées  | Amélioration du processus pour l'achat de billet pour les visiteurs avec handicap.  | - Changement de la billetterie pour enlever les comptoirs (sauf aux vestiaires) afin de les remplacer par des bornes libre-service.<br><br>- Prendre en compte dans l'appel d'offres, le besoin des personnes handicapées en y incorporant un critère à cet effet.<br><br><u>L'achat des bornes inclut :</u><br><br>Les bornes en libre-service seront accessibles par les personnes de toutes | Approvisionnement<br><br>Direction, événements et expérience client   | Réalisée  | Borne achetée et installée. Projet réalisé avec succès.  |

| Obstacles   | Objectifs visés  | Mesures   | Responsables  | Échéancier   | Résultats  |
|---|--|---|---|--|--|
|   |  | 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 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 le prochain plan d'action. | <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> |
| Manque d'événements des associations de personnes handicapées au Palais des Congrès | 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   | Débuté en 2022 et en continuité pour le prochain plan d'action.      | Réussir à offrir un tarif préférentiel aux associations de personnes handicapées à travers le programme POP (programme OBNL du Palais)   |
| 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   | Non-réalisée   | Puisque le télétravail est désormais une pratique courante et que nous avons 4 étages de bureaux qui sont parfois vides, nous souhaitons restructurer et condenser l'espace utilisé. Ceci fera partie d'un projet de   |

| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures  | Responsables  | Échéancier   | Résultats  |
|---|---|--|---|--|--|
|   |   |  |   |  | réaménagement des espaces. Les nouveaux espaces seront configurés pour être plus inclusifs.  |
| Installations non-adaptées dans les lieux événementiels dont certains remontent à 1983.   | Que tous nos visiteurs aient accès à toutes nos installations.  | Obtenir la certification Kéroul 2022 (la dernière certification remontait à 2007)  | Direction de l'immeuble   | Réalisée   | Certification obtenue à l'été 2022. Plusieurs mesures correctives déjà réalisées.  |
| 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. | Former le personnel impliqué.<br><br>Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité.<br><br>Sensibiliser le personnel impliqué.  | Direction du marketing et des communications                          | Partiellement réalisée.                              | Amélioration en continu de l'accessibilité au document Web afin de respecter les standards et plus encore.   |
| Manque d'information et mécompréhension des besoins pour les personnes handicapées.   | Effectuer de la sensibilisation auprès de notre personnel et de nos clients.  | 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.<br><br>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.<br><br>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. | Direction du marketing et des communications                          | Effectuée annuellement du 1 <sup>er</sup> au 7 juin. | Meilleure compréhension des besoins des personnes handicapées.   |
| Manque d'information du personnel concernant certaines mesures documentaires accessibles.   | Informers les employés, fournisseurs et partenaires des mesures en place pour les 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.  | Direction du marketing et des communications<br><br>Approvisionnement | Réalisée   | Les fournisseurs et partenaires concernés sont formés afin de bien comprendre les besoins pour les personnes handicapées.<br><br>Le plan d'action a été partagé en février 2022. |

| Obstacles   | Objectifs visés   | Mesures   | Responsables                | Échéancier | Résultats   |
|---|---|---|-----------------------------|------------|---|
| <p>S'assurer de bien répondre aux besoins d'une personne handicapée nouvellement embauchée.</p> <p>Effectuer davantage de suivis avec cette personne pour s'assurer de sa bonne intégration au sein de l'équipe et de l'entreprise.</p> | Former et sensibiliser le personnel chargé du recrutement des personnes handicapées ainsi que l'intégration et maintien en emploi au sein de notre société. | Identifier et former les personnes chargées du recrutement des suivis et des besoins spécifiques des employés handicapés. | Direction talent et culture | Mars 2023  | Identification des personnes chargées du recrutement et s'assurer qu'un suivi est effectué auprès des employés du Palais des congrès. |
| Installations non adaptées dans les lieux événementiels dont certains remontent à 1983.   | Que tous nos visiteurs aient accès à toutes nos installations.  | Obtenir la certification Kéroul 2022 (la dernière certification remontait à 2007).  | Direction de l'immeuble     | Réalisée   | Certification obtenue à l'été 2022. Plusieurs mesures correctives déjà réalisées.   |



## Reddition de comptes

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

Qu'il s'agisse d'un prêt de fauteuil roulant, de nouvelles bornes libres service adaptées pour l'achat de billets lors d'expositions, de l'accès à un ascenseur pour faciliter l'admission à un 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 à 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 des 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 2022-2023, 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 Internet est envoyé aux promoteurs clients concernant les différents services offerts aux personnes à mobilité réduite. Notre équipe du service à la clientèle soutient toute demande concernant des besoins particuliers. 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 d'action est disponible en format PDF sur le site Internet ainsi que sur l'intranet du Palais.  
Une copie du plan d'action sera transmise à l'OPHQ.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Emmanuelle Legault', written over a horizontal line.

Emmanuelle Legault  
Présidente-directrice générale

12 octobre 2023

Date