

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027



Société du
Palais des congrès
de Montréal



Palais des congrès de **Montréal**



Table des matières

3 → Introduction

- 4 Message de la présidente-directrice générale

5 → L'organisation en bref

- 6 Mission
- 7 Notre équipe, notre clientèle et notre communauté

8 → Présentation du Plan d'action 2026–2027

- 9 Généralités
- 10 Groupe de travail
- 11 Plan d'action
1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027

15 → Bilan du Plan d'action antérieur

- 18 Mesure non planifiée et réalisée
- 19 Reddition de comptes

20 → Adoption et diffusion du Plan d'action



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 ainsi engagée à favoriser l'intégration et la participation sociale de l'ensemble de la population.

Le présent document inclut le plan d'action 2026-2027 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 (OPHQ) – le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, 2^e édition* – a également servi d'outil de référence dans l'élaboration du plan d'action du Palais des congrès de Montréal.



Message de la présidente-directrice générale

La Société du Palais des congrès de Montréal, lieu d'accueil et de rassemblement emblématique, se veut un espace ouvert, inclusif et accessible à toutes et à tous. Notre engagement envers l'accessibilité universelle est bien plus qu'une obligation légale : il s'agit d'une conviction profonde que chaque personne, peu importe ses capacités, doit pouvoir participer pleinement à la vie collective et vivre une expérience optimale au Palais.

Par ce Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, nous réaffirmons notre volonté d'identifier, de réduire et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité universelle. Cette démarche proactive, amorcée depuis plusieurs années, s'inscrit dans une vision à long terme où l'accessibilité est intégrée à notre modèle d'affaires, à nos opérations quotidiennes et à nos valeurs institutionnelles.

Nous savons que l'inclusion est le fruit d'efforts concertés : elle exige l'écoute des besoins, l'adaptation continue de nos infrastructures et de nos services, ainsi qu'une culture organisationnelle qui place la dignité, l'autonomie et la sécurité des personnes au premier plan. C'est pourquoi nous mobilisons nos équipes et nos partenaires afin que chaque visiteur et chaque visiteuse trouve au Palais un environnement accueillant, sécuritaire et inspirant.

En agissant de la sorte, nous faisons le choix d'un Palais plus ouvert, plus humain et plus représentatif de la diversité qui façonne notre société.

Emmanuelle Legault

Présidente-directrice générale
Société du Palais des congrès de Montréal



L'organisation en bref



→ Entrée du Palais des congrès de Montréal.
©Kenan Boshi | Instagram
@k_photographyca

→ Mission

Contribuer à l'essor économique québécois et au progrès sociétal en favorisant l'échange du savoir et du savoir-faire, dans une perspective de développement durable.

→ Vision

Avoir un impact significatif sur le tourisme d'affaires et au sein des communautés en agissant de façon audacieuse, créative et innovante pour la transformation événementielle.

→ Valeurs

Créativité

L'intention est de créer une expérience mémorable, de trouver des solutions **agiles** au sein de notre équipe de travail et de saisir les possibilités d'amélioration et d'**innovation**.

Respect

La grande force du Palais réside dans le respect de sa clientèle, de ses partenaires et de ses collègues. La **bienveillance** fait partie de notre quotidien. Nous voyons le Palais comme une partie prenante du milieu économique et social de Montréal, dans une approche respectueuse de la **planète**.

Ouverture

La capacité d'écoute et d'interaction – avec notre clientèle, entre nous, avec nos partenaires et différentes parties prenantes – nous permet d'évoluer en continu au rythme des changements. Ouverts aux idées, à la **diversité** et aux nouvelles technologies, nous sommes inclusifs dans notre manière de réfléchir et de travailler.

Savoir-faire

Ensemble, l'équipe du Palais dispose d'une diversité d'**expertises**. La manière d'**accueillir** nos invités, le **professionnalisme**, la **confiance** et la **collaboration** font partie de notre ADN. Une clé pour contribuer avec efficacité au succès de l'organisation.

Mission

Le Palais des congrès de Montréal a pour mission de contribuer à l'essor économique québécois et au progrès sociétal en favorisant l'échange du savoir et du savoir-faire, dans une perspective de développement durable.



Un **congrès** est la rencontre d'un groupe de personnes, généralement membres d'une association, se réunissant pour discuter, étudier et présenter 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 les **réunions** sont des rassemblements de personnes, habituellement pour une ou deux journées, 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 personnes participantes.

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 du public, et à prévoir les situations imprévisibles. 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 clientes et clients, il 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 notre clientèle

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 exceptionnel ainsi qu'une équipe créative de spécialistes qui offre un service à la clientèle exemplaire reconnu à travers le monde.

Envers notre personnel

Parce que les personnes 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 elles 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 toutes circonstances – agissons avec ouverture et transparence. De plus, la santé et la sécurité de notre personnel, de notre clientèle, de nos fournisseurs et de nos visiteuses et visiteurs représentent pour nous une priorité.

Notre équipe, notre clientèle et notre communauté

Notre équipe

L'équipe du Palais des congrès de Montréal compte plus de 200 personnes (personnel régulier et personnel 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).

Notre clientèle

Que ce soit pour des congrès, des expositions, des conférences, des réunions diverses, des galas ou des activités spéciales, les nombreux événements qui ont lieu au Palais attirent habituellement plusieurs centaines de milliers de personnes, 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 million pi², dont près de 510 000 pi² en espaces locatifs. Au niveau 1, l'espace public réunit une quinzaine de boutiques et d'établissements de services, et offre un accès direct au réseau piétonnier souterrain de la ville. Ainsi, ce sont près de 6 millions de passages qui se font annuellement au Palais – un véritable carrefour branché à la trame urbaine.

Afin d'offrir une vitrine aux artistes et d'inviter les Montréalais et les Montréalaises à s'approprier ses lieux, le Palais déploie également des initiatives et des installations qui mettent en scène la création 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 oublier la Ville de Montréal.

Lieu d'échange et de partage, le Palais collabore également avec les universités de même qu'avec le 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 ainsi que 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 2026-2027





Généralités

Le plan d'action 2026-2027 confirme l'engagement du Palais des congrès de Montréal d'être à l'avant-garde en matière d'accessibilité des personnes handicapées.

Il 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 derniers 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).

Enfin, le Palais s'assure d'apporter des ajustements et des améliorations de façon proactive et continue, en suivant les recommandations de sa clientèle et d'organismes tels que Kéroul et Ex aequo.

Groupe de travail

Composé de membres de plusieurs directions du Palais des congrès, le groupe de travail est chargé d'élaborer le nouveau plan d'action, de poursuivre les initiatives déjà engagées et de proposer de nouvelles mesures pour améliorer l'accessibilité des installations et des services. Il compte une personne en situation de handicap, dont l'expérience contribue à mieux cerner les obstacles et à anticiper les enjeux d'inclusion.

→ Vice-présidence – Événements et expérience client: **Hassina Lounas**

Cette vice-présidence est responsable de la planification de l'ensemble des services liés à un événement. Travaillant en étroite collaboration avec la clientèle, 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 personnes qui y participent. Cette vice-présidence collabore avec toutes les 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 visiteuses et visiteurs ainsi que pour les participantes et participants aux événements.

→ Vice-présidence – Événements et expérience client: **Daniel Melançon**

Employé à l'événement, Daniel apporte une perspective particulièrement éclairante, nourrie par son expérience vécue du handicap physique. Son regard permet de mieux cerner les réalités et les besoins de notre clientèle nécessitant des mesures d'accommodement et d'orienter concrètement la recherche de solutions adaptées.

→ Direction – Affaires juridiques: **Geneviève Limoges**

Cette direction veille notamment à la conformité des activités du Palais avec les lois, règlements et obligations qui lui sont applicables. Sa participation au groupe de travail permet d'apporter un éclairage juridique aux travaux liés à l'accessibilité et de contribuer à ce que les mesures prévues au présent Plan tiennent compte du cadre légal et réglementaire applicable.

→ Direction – Finances et 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 des 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 financière saine et une chaîne d'approvisionnement efficace.

→ Direction – Gestion immobilière: **Timothy Miranda**
(responsable du groupe)

Cette direction est responsable de la qualité de l'environnement et de l'accessibilité des installations telles que les aires communes, les salles de réunion et de congrès, les salles d'exposition ainsi que l'espace public et les commerces. Elle s'assure du bon fonctionnement des équipements techniques ainsi que de la mobilité accessible et durable. Cette direction travaille également en étroite collaboration avec la clientèle pour identifier les obstacles à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment, et pour adapter – au besoin – les services de sécurité, d'infirmierie et d'urgence.

→ Direction – Marketing et communications: **Marie-Claude Lizée**

Cette direction est responsable des communications internes et 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 sa clientèle et du grand public. La direction promeut les objectifs et les mesures du plan d'action ainsi que la Semaine des personnes handicapées dans les outils de communication du Palais. Elle 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. Le site Internet du Palais répond aux standards HTML 5.0, aux normes W3C-WAI et aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité.

→ Direction – Talent et culture: **Chantal Desforges**

Cette direction est responsable, entre autres, du recrutement et des programmes de formation du personnel. Elle travaille en étroite collaboration avec la Vice-présidence des événements et de l'expérience client afin de former et de sensibiliser les équipes (personnel d'encadrement et 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.

→ Direction – Talent et culture: **Véronique Allard**

Véronique est la chargée de la gestion du développement durable du Palais des congrès de Montréal. À ce titre, elle apporte une expertise permettant de faire le lien entre les enjeux environnementaux, sociaux et d'accessibilité universelle.

Plan d'action

1^{er} avril 2026 au 31 mars 2027

Action 1

Obstacle

Locaux administratifs dans l'édifice Tramways non accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans les divers espaces (bureaux, cuisine, salles de rencontre, toilettes, etc.).

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Améliorer l'accès à toutes nos installations pour le personnel.	Garantir une configuration adéquate lors des rénovations des bureaux administratifs afin d'assurer l'accessibilité.	Direction – Gestion immobilière	En continu jusqu'en 2027-2028	Rénovation des quatre étages de bureaux administratifs avec des installations conformes aux critères d'accessibilité universelle.

Action 2

Obstacle

Accessibilité limitée du Palais des congrès pour les personnes handicapées se déplaçant en véhicule.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Améliorer l'accessibilité du bâtiment en offrant plus d'options de stationnement.	Communiquer avec la Ville de Montréal afin d'évaluer la possibilité d'ajouter des places de stationnement réservées aux personnes handicapées dans les rues avoisinantes du Palais des congrès.	Direction – Gestion immobilière	Mars 2027	Entente conclue avec la Ville de Montréal pour l'ajout de places de stationnement réservées aux personnes handicapées, avec indication de la quantité ajoutée.

Action 3

Obstacle

Sensibilisation insuffisante des promoteurs d'événements publics aux besoins des personnes handicapées souhaitant y participer.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Sensibiliser davantage les promoteurs d'expositions publiques aux besoins des personnes handicapées pour favoriser leur pleine participation.	Intégrer une clause à cet effet dans les contrats des expositions publiques.	Direction – Affaires juridiques	Mars 2027	Nombre de contrats intégrant cette nouvelle clause.

Action 4

Obstacle

Les procédures d'évacuation en situation d'urgence ne sont pas encore suffisamment détaillées pour répondre aux besoins spécifiques des personnes utilisant un fauteuil roulant.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Développer et mettre en œuvre des procédures d'évacuation adaptées aux personnes utilisant un fauteuil roulant afin d'assurer leur sécurité lors de situations d'urgence.	Élaborer et intégrer des procédures détaillées pour l'évacuation des personnes utilisant un fauteuil roulant au <i>Plan des mesures d'urgences</i> .	Direction – Gestion immobilière	Mars 2027	Élaboration, intégration au <i>Plan des mesures d'urgence</i> et diffusion aux personnes idoines de procédures d'évacuation spécifiques aux personnes utilisant un fauteuil roulant.

Action 5

Obstacle

Les connaissances du personnel cadre sur la neurodiversité en milieu de travail sont limitées, ce qui peut nuire à la mise en place de pratiques de gestion inclusives.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Mieux comprendre la neurodiversité en milieu professionnel.	Organiser une formation ou une conférence destinée au personnel cadre portant sur la compréhension de la neurodiversité, ses réalités et les bonnes pratiques favorisant un milieu de travail inclusif.	Direction – Talent et culture	Mars 2027	Nombre de personnes du personnel cadre ayant participé à la formation ou à la conférence sur la neurodiversité.

Action 6

Obstacle

Manque de données permettant d'évaluer la perception de la clientèle quant à l'accessibilité universelle des événements et des services offerts.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Mieux documenter la perception de la clientèle à l'égard de l'accessibilité universelle.	Évaluer la faisabilité d'intégrer une ou plusieurs questions sur l'accessibilité universelle au sondage de satisfaction de la clientèle et, selon les résultats, les intégrer à sa prochaine version.	Vice-présidence – Événements et expérience client	Mars 2027	Analyse de faisabilité réalisée et, selon les résultats, ajout d'une question sur l'accessibilité universelle au sondage de satisfaction.

Action 7

Obstacle

Manque d'information publique sur les actions du Palais en matière d'accessibilité.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Mieux faire connaître l'attention particulière et la qualité des services offertes par notre personnel aux personnes handicapées.	Communiquer sur les ressources et les services offerts par le Palais, incluant notre certification Kéroul.	Direction – Marketing et communications	Mars 2027	Mise à jour et bonification de la page web consacrée à l'accessibilité.

Action 8

Obstacle

Méconnaissance, par les promoteurs de salons publics, des ressources permettant de faire connaître leurs activités auprès des personnes en situation de handicap et de leurs familles.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Sensibiliser nos clients promoteurs de salons publics à l'existence de ressources favorisant la visibilité de leurs activités auprès des personnes en situation de handicap.	Faire connaître l'application Jooay aux promoteurs de salons publics du Palais et leur proposer d'y inscrire leurs activités lorsque celles-ci répondent aux critères de l'application.	Direction – Marketing et communications	Mars 2027	Nombre de promoteurs de salons publics auxquels l'application Jooay a été proposée.

Action 9

Obstacle

Les espaces communs ne comprennent pas d'aménagements permettant aux personnes neurodivergentes de s'isoler temporairement afin de réduire les stimulations sensorielles.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Explorer la possibilité d'aménager de zones de repos afin de réduire l'impact des stimulations sensorielles sur les personnes neurodivergentes.	Réaliser une analyse des besoins et de la faisabilité de l'aménagement de zones de repos ou d'espaces à faible stimulation sensorielle dans les installations, et formuler des recommandations en vue de leur implantation.	Direction – Gestion immobilière	Mars 2027	Réalisation de l'analyse des besoins et de la faisabilité, assortie de recommandations pour l'aménagement de zones de repos ou d'espaces à faible stimulation sensorielle.

Action 10

Obstacle				
L'emplacement actuel des fauteuils roulants disponibles en prêt peut s'avérer difficile d'accès pour les personnes qui en auraient besoin.				
Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultat
Améliorer l'accès aux fauteuils roulants offerts au Palais en étudiant la possibilité d'aménager un espace de prêt au rez-de-chaussée.	Réaliser une analyse des besoins et de la faisabilité de relocaliser les fauteuils roulants offerts en prêt au rez-de-chaussée, et formuler des recommandations en vue de son aménagement.	Vice-présidence - Événements et expérience client	Mars 2027	Réalisation de l'analyse des besoins et de la faisabilité, assortie de recommandations pour l'identification et l'aménagement d'un espace au rez-de-chaussée accessible pour les personnes voulant emprunter un fauteuil roulant.

Bilan du plan d'action antérieur

1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026

Action 1

Obstacle

Locaux administratifs dans l'édifice Tramways non accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans les divers espaces (bureaux, cuisine, salles de rencontre, toilettes, etc.).

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accès à toutes nos installations pour le personnel.	Garantir une configuration adéquate lors des rénovations des bureaux administratifs afin d'assurer l'accessibilité.	Direction – Gestion immobilière	En continu jusqu'en 2027-2028	Les rénovations de deux des quatre étages des bureaux administratifs ont été réalisées avec succès. Ces étages sont maintenant conformes aux critères d'accessibilité universelle.

Action 2

Obstacle

Manque d'accessibilité du Palais des congrès pour les personnes handicapées se déplaçant en véhicule.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accessibilité du bâtiment en offrant plus d'options de stationnement.	Communiquer avec la Ville de Montréal afin d'évaluer la possibilité d'ajouter des places de stationnement réservées aux personnes handicapées dans les rues avoisinantes du Palais des congrès.	Direction – Gestion immobilière	Reportée en 2026-2027	En raison des travaux de voirie majeurs sur les rues Saint-Urbain et Viger, il n'a pas été possible de conclure une entente avec la Ville de Montréal pour le déplacement de certaines places de stationnement. Par conséquent, le projet est reporté à l'an prochain, lorsque les travaux seront réalisés.

Action 3

Obstacle

Absence de prise en compte systématique de l'accessibilité en fauteuil roulant dans les projets d'aménagement des espaces de travail.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Intégrer les critères d'accessibilité universelle dans les projets d'aménagement et de rénovation des espaces de travail, notamment pour ceux destinés aux personnes à mobilité réduite.	Ajouter des critères d'approvisionnement accessibles dans le projet d'aménagement et de rénovation du 9 ^e étage de l'édifice Tramways, par exemple en privilégiant des espaces de travail adaptés aux personnes en fauteuil roulant et des bureaux ajustables en hauteur.	Direction – Finances et approvisionnement	Réalisée	Critère intégré au devis de l'appel d'offres. Le 9 ^e étage a été complètement rénové et comprend désormais des bureaux spacieux, un système d'éclairage automatisé avec détection de présence ainsi que des bureaux ajustables en hauteur.

Action 4

Obstacle

Manque de sensibilisation des promoteurs d'événements grand public aux besoins spécifiques des personnes handicapées souhaitant y participer.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Sensibiliser davantage les promoteurs d'expositions publiques aux besoins spécifiques des personnes handicapées afin d'assurer leur pleine participation.	Intégrer une clause à cet effet dans les contrats des expositions publiques.	Vice-présidence – Développement des affaires et des alliances stratégiques	Reportée en 2026-2027	L'intégration de cette clause à l'ensemble de nos contrats nécessite des changements organisationnels et des analyses supplémentaires. La poursuite de ce projet relèvera désormais de la direction des Affaires juridiques.

Action 5

Obstacle

Le Plan des mesures d'urgence ne tient pas suffisamment compte des besoins des personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Adapter et diffuser le <i>Plan des mesures d'urgence</i> pour inclure les besoins des personnes handicapées.	Réviser le <i>Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence</i> pour y inclure une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.	Direction – Gestion immobilière	Réalisée partiellement, poursuite prévue en 2026-2027	<i>Le Plan des mesures d'urgence</i> a fait l'objet d'une révision complète afin d'intégrer les besoins des personnes en situation de handicap et les principes d'accessibilité universelle. Des procédures détaillées visant les personnes utilisant un fauteuil roulant seront développées au cours de la prochaine année.

Action 6

Obstacle

Manque de connaissances, au sein de l'équipe des ressources humaines, sur les réalités vécues par les personnes en situation de handicap et sur les pratiques inclusives à adopter.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Former l'équipe des ressources humaines sur le handicap au travail, le vocabulaire approprié et les pratiques favorisant un milieu de travail plus inclusif.	Mise en place de formations pour l'équipe des ressources humaines sur les pratiques innovantes en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.	Direction – Talent et culture	Réalisée	Une formation de sensibilisation et d'information a été dispensée à l'ensemble de l'équipe des ressources humaines ainsi qu'à tous les gestionnaires du Palais des congrès de Montréal, soit un total de 22 personnes.

Action 7

Obstacle

Manque d'information publique sur les actions du Palais en matière d'accessibilité.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Mieux faire connaître l'attention particulière et la qualité des services offertes par notre personnel aux personnes handicapées.	Communiquer sur les ressources et les services offerts par le Palais, incluant notre certification Kéroul. Souligner les initiatives de notre personnel en lien avec l'accueil de personnes handicapées (témoignages de clients).	Direction – Marketing et communications	Réalisée partiellement, poursuite prévue en 2026–2027	La mise à jour et la bonification de la page Web consacrée à l'accessibilité n'ont pu être réalisées en raison d'enjeux opérationnels. Cette mesure est donc reportée à 2026–2027. Un témoignage (ci-dessous) soulignant l'accompagnement bienveillant de notre équipe de sécurité dans une situation liée à l'accessibilité a été partagé sur Facebook et LinkedIn à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2025.



Je tiens à adresser mes plus sincères remerciements à l'équipe des agents de sécurité qui travaillent au Palais des congrès de Montréal. J'apprécie énormément leur disponibilité, leur professionnalisme, et surtout leur bienveillance à l'égard de mon fils, qui vit avec un handicap. C'est profondément rassurant pour moi, en tant que mère, de savoir que lorsqu'il assiste à un événement, il est entouré d'agents compétents, accueillants, et attentifs aux besoins des personnes.

Du 4 au 6 juillet, mon fils a participé au Comiccon avec enthousiasme. Le 4 juillet, vers 21h30, alors qu'il quittait le Palais avec son fauteuil roulant électrique en direction de la sortie sur la rue Riopelle, il a vécu un moment de grande vulnérabilité. Son bras, épuisé, ne lui permettait plus de manœuvrer son fauteuil, et il craignait de manquer son transport adapté, sans pouvoir les joindre. Depuis Blainville, à 35 km de Montréal, j'ai reçu un appel paniqué de mon fils. Pendant qu'il me parlait en mains libres, des agents de sécurité sont spontanément venus à sa rencontre. Ils lui ont demandé s'il allait bien, ont écouté calmement la situation, et l'ont aidé à diriger son fauteuil pour qu'il puisse quitter les lieux à temps.

Peut-être que, pour vous, ce genre de geste semble normal, presque routinier, mais ce n'est malheureusement pas dans tous les lieux publics qu'on reçoit un service aussi attentionné, ni un accueil aussi humain de la part des agents de sécurité. Trop souvent, les situations de handicap sont ignorées, mal comprises ou abordées avec maladresse. Vous direz : « C'est notre rôle, on est là pour ça. » Et je comprends ce point de vue. Mais pour nous, dans la réalité du handicap, ce n'est pas anodin. Vos agents ont :

- Permis à mon fils de garder sa dignité et son autonomie,
- Allégé le poids d'une mère impuissante à distance,
- Ont réagi avec discernement, sans même qu'il ait à demander de l'aide,
- Vu mon fils tel qu'il est, sans pitié, sans jugement — comme un homme libre, non réduit à sa condition.
- Ils ont vu un être humain, pas un handicap — et l'ont accompagné avec respect.

*Grâce à eux, un jeune homme de 30 ans a pu vivre pleinement son indépendance. Grâce à eux, une mère a connu un profond soulagement, une bouffée de répit psychologique. Vos agents se sont distingués par leur sensibilité, leur calme, et leur présence rassurante. Ces gestes ont peut-être été discrets, mais pour nous, ils font toute la différence dans notre quotidien. **1001 mercis à vos agents.** Ils sont bien plus que des gardiens : ils sont des piliers silencieux qui rendent le monde plus humain. Avec toute ma gratitude, Sonia, Maman reconnaissante Blainville, Québec.*



Action 8

Obstacle
Faible consultation par le personnel du Palais des communications et outils internes concernant l'accessibilité.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Susciter l'intérêt du personnel du Palais pour la question de l'accessibilité.	Revoir nos moyens de communication internes afin de les rendre plus engageants et de mieux transmettre notre message sur l'accessibilité.	Direction – Marketing et communications	Réalisée	Les communications portant sur les outils en matière d'accessibilité ont été revues afin de les rendre plus engageantes, notamment par la proposition d'un jeu-questionnaire sur l'accessibilité. Cette mesure n'a toutefois pas permis d'accroître significativement l'intérêt du personnel, les taux de lecture et de consultation étant demeurés faibles, variant entre 3 % et 12 %.

Mesure non planifiée et réalisée en 2025-2026

- Afin d'améliorer l'accessibilité des toilettes situées au 4^e étage, qui comptent parmi les plus fréquentées par les congressistes, le Palais a fait l'acquisition d'un Klimbo Stair, un équipement permettant de faciliter l'utilisation des lieux par les personnes de petite taille. Cette mesure contribue à rendre les installations sanitaires plus accessibles et adaptées à une diversité de besoins.



Reddition de comptes

L'équipe du Palais des congrès de Montréal fait preuve de proactivité dans la planification des événements de ses clients. En tout temps, des produits et des services sont disponibles pour nos clients et les participants et participantes à leurs événements. Une page consacrée à l'accessibilité au Palais est également disponible sur notre site Internet, le lien vers celle-ci est partagé systématiquement à nos clients.

Qu'il s'agisse du prêt de fauteuils roulants, de bornes libre-service adaptées pour l'achat de billets lors d'expositions publiques, ou de l'accès à un ascenseur pour faciliter l'admission à un événement, notre structure d'accueil s'adapte à toutes les clientèles.

Pour l'aménagement des salles, nos chargés et chargées 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).

Lorsqu'un organisateur d'événement nous informe de la venue d'une clientèle ayant des besoins spécifiques ou particuliers, le personnel d'accueil du Palais est sensibilisé à l'accompagnement ou aux accommodements à prévoir à travers des capsules d'information produites par les différentes associations.

Les problématiques soulevées par les personnes handicapées lors des sondages sont analysées et traitées par l'équipe des événements et de l'expérience client en collaboration avec les directions concernées afin de pouvoir résoudre la situation le plus rapidement possible.

Pour l'année financière 2025-2026, aucune plainte n'a été reçue relativement à l'accès aux documents et à l'information, ni en matière d'accessibilité au bâtiment. Aucune demande d'accommodement n'a également été reçue.





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 des congrès de Montréal.

Une copie du plan d'action sera transmise à l'OPHQ.

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

Emmanuelle Legault

Présidente-directrice générale
Société du Palais des congrès de Montréal

27 août 2026

Date

Palais des congrès de Montréal

1001, place Jean-Paul-Riopelle

Administration

159, rue Saint-Antoine Ouest, 9^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1H2 Canada

Tél.: 514 871-8122

Tél. sans frais: 1 800 268-8122

info@congresmtl.com

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027

Dépôt légal, 3^e trimestre 2026

Bibliothèque nationale du Québec

978-2-555-04721-1

COORDINATION ET RÉDACTION

Cette publication a été réalisée par
la Société du Palais des congrès de
Montréal.

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2026

congresmtl.com