Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025-2026

→

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 Notre équipe, notre clientèle et notre communauté

7 → Présentation du Plan d'action 2025-2026
8 Généralités
9 Groupe de travail
10 Plan d'action 1er avril 2025 au 31 mars 2026

13 → Bilan du Plan d'action antérieur
19 Mesure non planifiée et réalisée
20 Reddition de comptes

21 → 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 2025-2026 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, 2e 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.

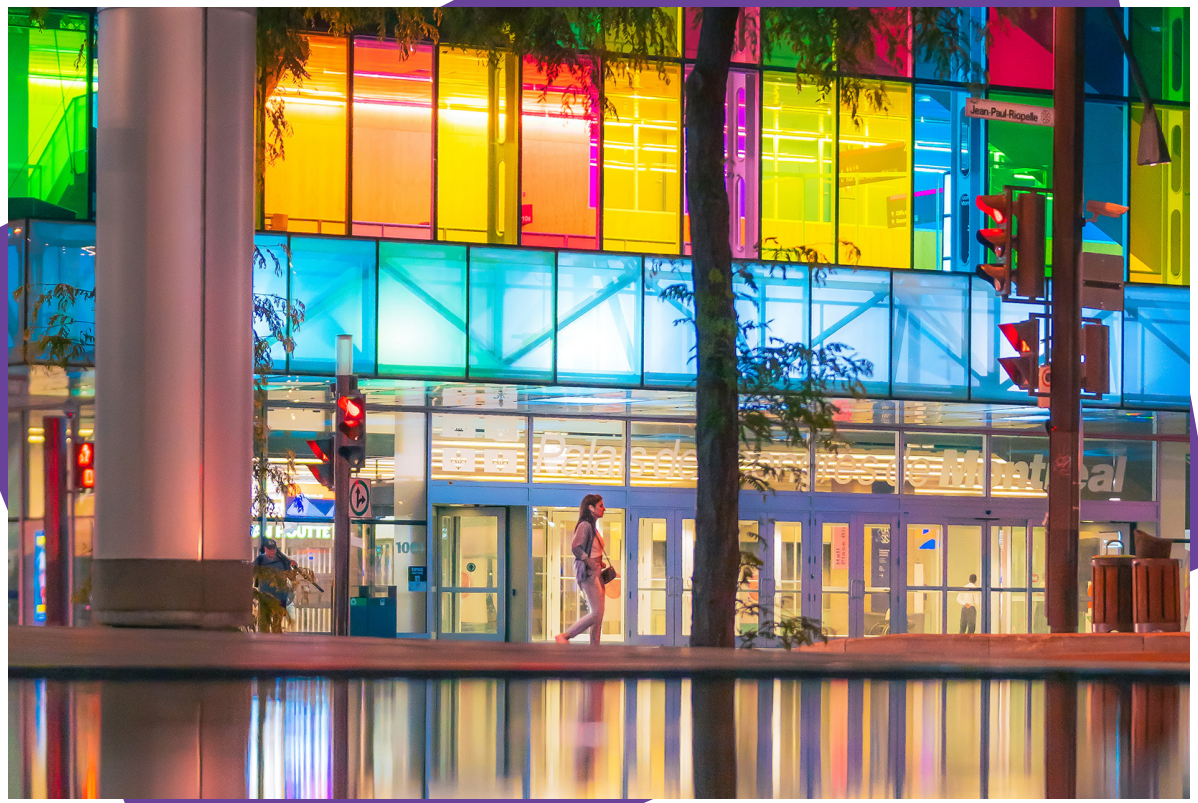
Par ce Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, nous réaffirmons notre volonté d'identifier, de réduire et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité universelle. Cette démarche proactive, amorcée depuis plusieurs années, s'inscrit dans une vision à long terme où l'accessibilité est intégrée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

→ 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 pi^2, dont près de 510 000 pi^2 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 2025-2026

Généralités

Le plan d'action 2025-2026 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

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. Le groupe de travail a la chance de compter parmi ses membres une personne handicapée qui aidera à déterminer et à prévoir les différents obstacles.

→ Vice-présidence, développement des affaires et alliances stratégiques: **Renée Langlois**

Cette vice-présidence 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), elle 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.

→ 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 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.

→ 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**

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'infirmerie 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 Direction 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.

→ Responsable du groupe

Timothy Miranda
Chef de service, sécurité et prévention
Direction, gestion immobilière
159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e étage
Montréal (Québec) H2Z 1H2
438 874-3903
timothy.miranda@congresmtl.com

Plan d'action 1er 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	Indicateur des résultats
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 dédiés à des bureaux administratifs avec des installations 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	Indicateur des résultats
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 2026	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
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	Indicateur des résultats
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 9e 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	Mars 2026	Intégration du concept d'approvisionnement accessible dans le projet d'aménagement et de rénovation du 9e étage de l'édifice Tramways, avec des critères précis liés à l'accessibilité des mobiliers.

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	Indicateur des résultats
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 alliances stratégiques	Mars 2026	Nombre de contrats transmis incluant cette nouvelle clause.

Action 5

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

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur des résultats
Adapter et diffuser le plan des mesures d'urgence pour inclure les besoins des personnes handicapées.	Réviser le Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence pour y inclure une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.	Direction, gestion immobilière	Mars 2026	Révision, approbation et diffusion du Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence à l'ensemble du personnel d'ici mars 2026, avec l'ajout d'une section tenant compte des besoins des personnes handicapées.

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	Indicateur des résultats
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	Mars 2026	Nombre de personnes formées dans l'équipe des ressources humaines du Palais des congrès de Montréal.

Action 7

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

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur des résultats
Mieux faire connaître l'attention particulière et la qualité des services offerts 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	Mars 2026	Mise à jour et bonification de la page web consacrée à l'accessibilité. Publications sur les médias sociaux et autres outils de communication du Palais.

Action 8

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

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur des résultats
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	Mars 2026	Taux de lecture/consultation des communications et outils diffusés au personnel du Palais.

Bilan du plan d'action antérieur

Action 1

Obstacle
Inaccessibilité pour des personnes en fauteuil roulant dans les divers espaces (bureaux, cuisine, salles de rencontre, toilettes, etc.) des locaux administratifs dans l'édifice Tramways.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accès à toutes nos installations pour le personnel.	Assurer une configuration adéquate lors des rénovations des étages au bâtiment Tramways afin d'assurer son accessibilité.	Direction, gestion immobilière	Projet en continu. Le projet des rénovations avance bien et l'accessibilité universelle est un pilier essentiel dans la planification et l'exécution des travaux. La fin du projet est toujours prévue pour 2027-2028.	Trois étages de bureaux en rénovation avec installations conformes aux critères d'accessibilité universelle.

Action 2

Obstacle
Impossibilité pour une personne en fauteuil roulant d'effectuer un paiement via nos bornes de stationnement actuelles.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteuses et visiteurs que pour le personnel.	Installer de nouvelles bornes de paiement accessibles afin que les personnes en fauteuil roulant puissent les utiliser.	Direction, gestion immobilière	Réalisée	Les bornes de paiement conformes aux critères d'accessibilité ont été installées aux niveaux P1 et P2 du stationnement Viger en août 2024.

Action 3

Obstacle
Installations non adaptées dans les deux stationnements, dont certains datent de 1983.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteuses et visiteurs que pour le personnel.	Installer des ouvre-portes d'entrées et de sorties accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans nos stationnements.	Direction, gestion immobilière	Réalisée	Des ouvre-portes conformes aux critères d'accessibilité ont été installés sur les portes donnant accès aux ascenseurs aux niveaux P1 et P2 du stationnement Viger en juillet 2024.

Action 4

Obstacle
Installations non adaptées dans le Salon des Ambassadeurs.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteuses et visiteurs que pour le personnel.	Assurer l'accessibilité et l'utilisation des salles de toilettes pour les personnes en fauteuil roulant lors de la rénovation du Salon des Ambassadeurs.	Direction, gestion immobilière	Réalisée	La salle de toilette a été aménagée selon les critères d'accessibilité universelle lors des rénovations terminées en novembre 2024.

Action 5

Obstacle
Faible nombre de candidatures de personnes s'identifiant en situation de handicap.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Augmenter le nombre de candidatures de personnes handicapées.	Établir un partenariat avec un organisme spécialisé en employabilité des personnes en situation de handicap.	Direction, talent et culture	Réalisée	En mai 2024, un partenariat officiel a été conclu avec l'organisme AIM CROIT afin de développer et renforcer l'accès à l'emploi et à la qualification des personnes vivant avec un handicap. Ce partenariat vise également à rapprocher ces personnes de l'employeur et à favoriser leur maintien en emploi, dans les limites des compétences et des pouvoirs de chacun.

Action 6

Obstacle
Accès limité aux images sur le site Web et les médias sociaux du Palais des congrès.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Améliorer l'accessibilité du contenu en ligne (ex. : personne malvoyante, difficultés de compréhension, etc.).	Optimiser les attributs ALT des images présentées sur notre site Web et nos médias sociaux.	Direction, marketing et communications	Réalisée	Les balises ALT ont été ajoutées aux images existantes et sont désormais systématiquement intégrées à toute nouvelle image publiée sur le site web ou les médias sociaux officiels du Palais des congrès de Montréal.

Action 7

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

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
Réduire les points de friction et rendre les différents accès du bâtiment plus accessibles en offrant davantage 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 sur les rues avoisinantes du Palais des congrès.	Direction, gestion immobilière	Reportée à l'année 2025-2026	En raison des nombreux travaux de construction sur les rues Saint-Antoine et Saint-Urbain, il n'a pas été possible de revoir le nombre de places de stationnement réservées aux personnes handicapées. Toutefois, une discussion a été amorcée avec la Ville à ce sujet. Le dossier pourra progresser une fois les travaux terminés, lorsque les conditions permettront d'évaluer plus concrètement les possibilités d'aménagement.

Action 8

Obstacle
Manque de sensibilisation de notre clientèle au sujet de l'accessibilité.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Démocratiser les sujets liés à l'accessibilité et faire rayonner les initiatives du Palais.	Participer – tant en ce qui concerne la présidente-directrice générale que le personnel du Palais – à des discussions ou à des événements ayant pour sujet l'accessibilité, et souligner nos initiatives dans nos outils de communication (médias sociaux, site Web, infolettres, etc.).	Direction, marketing et communications	Réalisée	Deux actions ont été réalisées. Premièrement, un webinaire accessible au public sur le thème de l'accessibilité comme pilier du tourisme durable a eu lieu le 30 avril 2024, en présence de la présidente-directrice générale du Palais des congrès de Montréal et de l'organisme Kéroul. Deuxièmement, la présidente-directrice générale du Palais des congrès de Montréal a accordé une entrevue à Mathieu Caron, dont la mission est de promouvoir l'acceptation sociale de la différence et de la singularité en rencontrant des personnalités issues des milieux artistique, politique et des affaires. L'entrevue a été diffusée sur les réseaux sociaux de Mathieu Caron et sur ceux du Palais des congrès de Montréal.

Action 9

Obstacle
Accessibilité limitée des équipements pour personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Réduire les points de friction à l'accessibilité aux différents services ainsi que les délais de traitement d'un prêt de fauteuil roulant.	Supprimer l'obligation de laisser un dépôt pour la location d'un fauteuil roulant.	Vice-présidence, événements et expérience client	Réalisée	Le formulaire de prêt a été révisé et la clause relative à un dépôt pour la location d'un fauteuil roulant a été retirée.

Action 10

Obstacle
Manque de compréhension et de lecture des formulaires de sensibilisation par les membres du personnel des différents services (approvisionnement, finances, gestion immobilière, événements et expérience client).

Objectif	Mesure	Responsable	Échéancier	État de la réalisation
Créer un aide-mémoire pour les chargés de projet afin qu'ils intègrent dans leurs plans de rénovation ou d'acquisition de nouveaux équipements respectant les normes minimales d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.	Réviser le formulaire de description de projet pour tous les appels d'offres (publics ou sur invitation).	Direction, finances et approvisionnement	Réalisée	Un questionnaire et un aide-mémoire ont été élaborés afin de rappeler aux chargés de projet que les nouveaux devis doivent intégrer les exigences en matière d'accessibilité des installations et des équipements.

Action 11

Obstacle
Manque de sensibilisation des promoteurs des événements destinés au grand public aux besoins spécifiques des personnes handicapées qui désirent y participer.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
Sensibiliser davantage les promoteurs des expositions publiques aux besoins spécifiques des personnes handicapées afin d'assurer leur pleine participation.	Intégrer une clause en ce sens aux contrats des expositions publiques.	Vice-présidence, développement des affaires et alliances stratégiques	Reportée à l'année 2025-2026	Nombre de contrats transmis incluant cette nouvelle clause.

Action 12

Obstacle
Accès difficile pour une personne à mobilité réduite en raison des portes extérieures à ouverture automatique du bâtiment qui ne sont pas clairement identifiées.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
Identifier tous les accès extérieurs à ouverture automatique afin de signaler aux visiteuses et visiteurs du bâtiment les entrées accessibles aux personnes à mobilité réduite.	Installer une signalisation plus claire indiquant l'accès universel sur chaque porte à ouverture automatique.	Direction, gestion immobilière	Réalisée	Depuis septembre 2024, toutes les portes extérieures à ouverture automatique sont munies d'une affiche indiquant leur accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Action 13

Obstacle
Manque d'information au personnel concernant les ressources documentaires disponibles.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
Informer les membres du personnel des mesures en place pour l'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées.	1. Diffuser la vidéo sur la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* auprès du personnel via le site intranet Vecteur. 2. Rappeler au personnel les trois outils disponibles sur le site Internet de l'OPHQ, via le site intranet Vecteur (l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdicécité, fiches sur les moyens de communication adaptés, élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques).	Direction, marketing et communications et Vice-présidence, événements et expérience client	Réalisée	Les informations ont été publiées sur notre intranet, Vecteur, afin que l'ensemble du personnel du Palais des congrès puisse les consulter.

Action 14

Obstacle
Information insuffisante concernant les besoins des personnes handicapées dans le plan actuel des mesures d'urgence.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
Réviser et diffuser le plan des mesures d'urgence en prenant en considération les personnes handicapées.	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, gestion immobilière	Reportée à l'année 2025-2026	Révision, approbation et diffusion du Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence à l'ensemble du personnel d'ici mars 2026, avec l'ajout d'une section tenant compte des besoins des personnes handicapées.

Action 15

Obstacle
Difficulté d'évacuation de l'édifice Tramways lorsque les ascenseurs sont non fonctionnels.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
S'assurer que les personnes handicapées peuvent être secourues en situation d'urgence nécessitant une évacuation.	1. Identifier les personnes handicapées parmi le personnel du Palais travaillant dans l'édifice Tramways et leur attribuer des personnes-ressources. 2. Former les personnes handicapées et les personnes-ressources. 3. Prévoir des moyens de secours et de sorties adaptés à chaque cas de figure. 4. Diffuser les procédures d'intervention à tout le personnel concerné. 5. Offrir la formation nécessaire au personnel actuel du Palais des congrès.	Direction, gestion immobilière	Action annulée	Compte tenu des rénovations en cours dans l'édifice Tramways, les étages seront entièrement réaménagés et leur configuration modifiée. Si cet obstacle redevient pertinent à la suite des rénovations, il pourra être intégré dans une version future de ce plan d'action.

Action 16

Obstacle
Absence de représentation d'artistes présentant un handicap.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
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 la recommandation de l'OPHQ concernant l'intégration d'artistes présentant un handicap dans les initiatives artistiques déployées au Palais.	Direction, marketing et des communications et Vice-présidence, événements et expérience client	Mars 2025	Aucune initiative artistique n'a été réalisée par l'équipe du Palais des congrès dans la dernière année. Puisque ce type d'initiative ne fait pas partie de notre mission, elle ne sera pas reconduite dans les prochains plans d'action.

Action 17

Obstacle
Manque d'information et mauvaise compréhension des besoins pour les personnes handicapées.

Objectif	Mesure	Responsables	Échéancier	État de la réalisation
Sensibiliser le personnel et la clientèle.	Promouvoir les objectifs et les mesures du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025, ainsi que la Semaine québécoise des personnes handicapées dans les outils de communication interne et externe du Palais (site intranet Vecteur, site Internet, médias sociaux, écrans numériques situés dans la Galerie commerciale).	Direction, marketing et communications	Réalisée	En juin 2024, le Palais des congrès de Montréal a participé à la promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées en diffusant du contenu sur ses réseaux sociaux officiels. En août 2024, le plan d'action 2024-2025 a été rendu public, à la fois sur le site web du Palais et auprès du personnel via l'intranet.

Mesure non planifiée et réalisée

→ Une salle d'allaitement a été aménagée afin de répondre aux besoins des participantes et participants aux événements. Située à un emplacement stratégique, à proximité de l'ascenseur desservant tous les niveaux du Palais et de toilettes universellement accessibles, elle est facilement repérable grâce à une signalisation claire, en langage simple et avec pictogrammes. Des portes automatiques et de larges corridors en facilitent l'accès pour tous et à toutes.

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 chargé·e·s 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 2024-2025, aucune plainte n'a été reçue relativement à l'accès aux documents et à l'information, ni en matière d'accessibilité au bâtiment.

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

22 juillet 2025
Date

Palais des congrès de Montréal

1001, place Jean-Paul-Riopelle

Administration
159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e 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 2024-2025
Dépôt légal, 3e trimestre 2025
Bibliothèque nationale du Québec
978-2-555-01885-3

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 – 2025

congresmtl.com