

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020 - 2021



## Introduction

Possédant déjà la cote d'accessibilité « Accès total » de Kéroul, la Société du Palais des congrès de Montréal s'est dotée, depuis plusieurs années, d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. La Société s'est engagée à favoriser l'intégration et la participation sociale de l'ensemble de la population.

Le présent document inclut le Plan d'action 2020-2021 ainsi que le bilan des actions entreprises dans les plans antérieurs.

La diffusion de ce plan auprès du personnel de la Société, de ses fournisseurs et de ses partenaires permettra de sensibiliser l'ensemble des parties prenantes à l'importance d'offrir des services de qualité aux personnes handicapées.

Ce nouveau plan d'action a été réalisé conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1). Une publication de l'Office des personnes handicapées du Québec, *Le Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux : les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, a également servi d'outil de référence dans l'élaboration du plan d'action du Palais des congrès de Montréal.



## Mission

Le Palais des congrès de Montréal a pour mission de solliciter et d'accueillir des congrès, des expositions, des conférences, des réunions et d'autres événements. Institution publique à vocation commerciale, le Palais génère d'importantes retombées économiques et intellectuelles pour le Québec et contribue au rayonnement international de Montréal à titre de destination de premier plan.

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

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

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

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

Le Palais des congrès de Montréal est reconnu, sur les marchés nationaux, américains et internationaux, pour la qualité de son offre et de son service à la clientèle. Résolument axé sur le dépassement des attentes de ses clients, le Palais offre une expérience empreinte d'innovation et de créativité, à l'image de Montréal. Organisation ouverte sur sa communauté, le Palais est l'un des principaux acteurs économiques et touristiques de la province et génère toujours plus de retombées pour le Québec.

## **Notre engagement**

### **Envers nos clients**

Parce que chaque client est unique, nous nous engageons à traiter chaque événement avec toute l'attention nécessaire pour en assurer le succès. Nous offrons des installations performantes et sécuritaires, des équipements à la fine pointe de la technologie, un environnement unique ainsi qu'une équipe créative de professionnels qui offre un service à la clientèle exemplaire reconnu à travers le monde.

### **Envers notre personnel**

Parce que les femmes et les hommes qui travaillent au Palais apportent une contribution essentielle à la réalisation de sa mission, nous croyons en l'importance de leur offrir un environnement où ils peuvent évoluer dans le respect mutuel, exercer leur esprit d'initiative et leur sens des responsabilités ainsi que croître sur les plans professionnel et personnel.

### **Envers notre communauté**

Parce que le Palais est une institution publique à vocation commerciale, nous sommes à l'écoute de la communauté et, en toute circonstance, agissons avec ouverture et transparence. De plus, la santé et la sécurité de notre personnel, de notre clientèle, de nos fournisseurs et de nos visiteurs constituent une priorité.

## **Notre équipe, nos clients et notre communauté**

### **Notre équipe**

L'équipe du Palais des congrès de Montréal compte plus de 200 employés (employés réguliers et employés à l'événement) ainsi que plusieurs fournisseurs externes (services alimentaires, services d'entretien spécialisé, services de sécurité, d'entretien et d'aménagement, services audiovisuels et d'interprétation simultanée).

### **Nos clients**

Que ce soit pour des congrès, des expositions, des conférences, des réunions diverses, des galas ou des événements spéciaux, les nombreux événements qui ont eu lieu au Palais attirent en temps normal plusieurs centaines de milliers de visiteurs et génèrent plusieurs M\$ en retombées économiques pour Montréal et le Québec. Dans un contexte particulier en 2020-2021, le Palais a aidé ses clients à se réinventer en mettant à leur disposition des studios facilitant la tenue d'événements hybrides, c'est-à-dire, alliant un volet présentiel à un volet numérique.

### **Notre immeuble**

La superficie totale du Palais est de 1,4 M pi<sup>2</sup>, dont près de 510 000 pi<sup>2</sup> en espaces locatifs. Par ailleurs, au terme de l'agrandissement du Palais en 2002, la galerie commerciale a réuni une vingtaine de boutiques et d'établissements de services au niveau 1, et offre un accès direct au réseau piétonnier souterrain de la ville. Véritable carrefour branché à la trame urbaine, plus de 9 millions de passages se font annuellement au Palais.

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

### **Nos partenaires**

La Société du Palais des congrès travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de l'industrie touristique, dont Tourisme Montréal, l'Association des hôtels du Grand Montréal et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, ainsi qu'avec ceux des milieux économiques tels que Montréal International et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, sans compter la Ville de Montréal. Lieu d'échange et de partage, le Palais collabore également avec les universités de même qu'avec les Fonds de recherche du Québec, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, la Fondation du CHUM, les centres

de recherche publics et privés et les organismes culturels et sociocommunautaires. Finalement, poursuivant sa volonté d'être un vecteur de la créativité montréalaise, le Palais a développé des partenariats avec le Quartier de l'innovation, le Quartier des spectacles ainsi que le MT Lab, un incubateur d'entreprises émergentes qui œuvrent dans le secteur du tourisme et du divertissement.

## **PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2020-2021**

### **Généralités**

Le plan annuel 2020-2021 confirme l'engagement du Palais en tant que leader dans l'accessibilité des personnes handicapées. Ce plan d'action a été préparé conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Le Palais possède un historique impressionnant d'améliorations et de travaux visant à se conformer à la loi et bonifie en continu l'accès aux personnes présentant un handicap visuel, physique ou auditif. De 2000 à 2003, le Palais a procédé à de grands travaux d'agrandissement et de modernisation. Ces travaux ont permis la mise à niveau du bâtiment selon les obligations légales et les codes de construction en vigueur, incluant les spécificités de la loi américaine ADA (American Disability Act). Depuis son ouverture, le Palais n'a cessé de procéder à des ajustements et améliorations à la suite des commentaires de ses clients et d'organismes tels que Kéroul et Ex-Aequo.

### **Groupe de travail**

Le groupe de travail chargé de l'élaboration de ce nouveau plan d'action est constitué de membres issus de plusieurs directions du Palais des congrès. Son rôle est de s'assurer de maintenir et de poursuivre les actions mises en place dans le cadre du plan d'action ainsi que de proposer des mesures et actions en rapport aux obstacles observés. Nous avons la chance d'avoir intégré au groupe de travail une personne handicapée afin de nous aider à déterminer les différents obstacles à identifier et à prévoir.

### **Responsable du groupe :**

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

### **1. Direction de l'immeuble : Maryse Phaneuf**

Cette direction est responsable de la qualité de l'environnement et de l'accessibilité des installations telles que les aires communes, les salles de réunions et de congrès, les salles d'expositions et la galerie commerciale. Elle s'assure de la bonne fonctionnalité des équipements techniques ainsi que de la mobilité accessible et durable. Cette direction travaille aussi en étroite collaboration avec les clients pour identifier les obstacles à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment et pour adapter, au besoin, les services de sécurité, d'infirmerie et d'urgence.

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

Cette direction est responsable, entre autres, du recrutement des employés et des programmes de formation et développement professionnel des employés. Elle travaille en étroite collaboration avec la Direction des événements et de l'expérience client afin de former et de sensibiliser les équipes (personnel d'encadrement et employés sur le terrain) aux besoins des personnes handicapées. Des programmes de formation sont établis sur le service à la clientèle et abordent les sujets suivants : habiletés de communication, attitudes, comportements et services d'accueil.

### **3. Direction du développement des affaires : Renée Langlois**

Cette direction est responsable d'attirer au Palais et à Montréal des événements d'envergure régionale, canadienne, américaine et internationale. En collaboration avec Tourisme Montréal et ses partenaires, notamment Kéroul, cette direction fait la promotion de Montréal en tant que destination accessible sur les plans touristique et culturel. Le cahier de candidature servant à positionner Montréal et le Palais auprès des décideurs sur le marché des congrès internationaux inclut une section sur l'accessibilité universelle qui rend compte des installations et des services du Palais qui sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.

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

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

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

Cette direction est responsable de la planification de l'ensemble des services liés à un événement. En étroite collaboration avec le client, elle conçoit et adapte les lieux selon les besoins des événements. Elle s'assure que les ressources matérielles et humaines du Palais répondent adéquatement aux besoins des activités et tiennent compte des attentes des participants. Cette direction travaille aussi en étroite collaboration avec les autres directions du Palais notamment en matière de formation, de signalisation dynamique et d'accessibilité. Un sondage de satisfaction est envoyé aux organisateurs d'événements. Enfin, le Palais travaillera en étroite collaboration avec d'autres organismes montréalais qui offrent des services aux personnes handicapées pour bonifier l'offre de services aux visiteurs et aux participants.

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

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



## Bilan des plans d'action antérieurs

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Résultats
Le manque de connaissance des employés sur la définition des déficiences et des incapacités, des besoins de la clientèle handicapée et des actions possibles.	Informé et sensibiliser les personnes concernées.	Un programme de formation continue sur les différents aspects du service à la clientèle est donné aux employés à l'événement.	Direction, événements et expérience client (service à la clientèle)	En continu	Les employés du service événementiel ont tous reçu la formation.
L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapée dans ses besoins spécifiques.	Les membres du groupe de travail et leur direction respectif 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, tant les participants que les visiteurs.	Direction du développement des affaires	En continu	Nous n'avons reçu aucune plainte à cet égard durant l'année.

<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Résultats</b>
Connaissance limitée, par le public, des services offerts au Palais des congrès pour les personnes handicapées.	Informé et sensibiliser les personnes concernées.	Intégrer les services en accessibilité universelle dans les cahiers de candidature du Palais, dans les propositions traditionnelles des autres marchés et sur le site Web.	Direction du développement des affaires  Direction du marketing et des communications	En continu	
Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont méconnues des employés.	Informé et sensibiliser le personnel.	Les conventions collectives contiennent des clauses concernant la mobilité professionnelle des personnes handicapées.	Direction, talent et culture	En continu	Des communications aux employés ont eu lieu afin de les sensibiliser. L'information est disponible en tout temps et à tous.
Difficulté avec les transports verticaux.	Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de déplacement.	Mise à niveau des équipements prévus. Une analyse est en cours afin de déterminer l'ordre de priorité. La mise à jour des équipements constitue un travail colossal, mais nécessaire.  Les différentes directions travailleront de concert afin d'assurer une bonne gestion des suivis et des mesures compensatoires temporaires pour nos clients.	Direction de l'immeuble  Direction, événements et expérience client	Travaux en cours :  Échéance avril 2021	Modernisation des ascenseurs complétée : AP-1; AP-1A; AP-3; AP-4; AP-5; AP-6; AP11; AP12; AS-2 @ AS-7, MC2.

<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Résultats</b>
L'accessibilité de certaines pages Web, de documents téléchargeables et de contenus multimédias pourrait respecter des standards encore plus rigoureux.	Permettre l'accessibilité la plus complète de notre site Web et de ses composantes multimédias aux personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel impliqué  Former le personnel impliqué  Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité	Direction du marketing et des communications	Travaux reportés dus à la mise à jour du site Web  Décembre 2021	Sensibilisation du personnel impliqué.  Prise en compte de l'accessibilité dans la création d'un nouveau site Web qui sera mis en ligne en 2021.  Il reste à former le personnel et cibler les documents à rendre accessibles.
Espaces de stationnement pour personnes handicapées trop loin de la porte d'entrée du stationnement des employés.	Permettre l'accessibilité la plus complète.	Effectuer la modification du marquage dans le stationnement des employés afin de pouvoir rapprocher les espaces dédiés aux personnes handicapées devant la porte d'entrée de notre bâtiment	Direction de l'immeuble	Décembre 2020	Modification du marquage complétée.  Le tout a été effectué dans nos deux stationnements, soit celui à la clientèle et celui aux employés.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Résultats
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  Attribuer des personnes-ressources  Former le personnel  Former les personnes handicapées  Prévoir des moyens de secours adaptés à chaque cas de figure  Diffuser les procédures d'intervention au personnel	Direction de l'immeuble	Projet prolongé jusqu'au mois de décembre 2021	Non complété dû à la pandémie de COVID-19 et des employés en télétravail.

## Élaboration du plan d'action 2020-2021

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Certaines portes à bouton poussoir sont défectueuses et empêchent une circulation fluide et sécuritaire pour les personnes à mobilité réduite.	Permettre une ouverture de porte libre et adéquate.	Changement de certaines portes automatiques avec bouton poussoir pour faciliter l'accès aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Direction de l'immeuble	Mars 2021	Accessibilité libre et sécuritaire
Le manque de connaissance des employés sur la définition des déficiences et des incapacités, des besoins de la clientèle handicapée et des actions possibles.	Informers et sensibiliser les personnes concernées	Un programme de formation continue sur les différents aspects du service à la clientèle est donné aux employés à l'événement.	Direction, événements et expérience client (service à la clientèle)	En continu	Les employés du service à la clientèle sont formés afin de bien accueillir et servir les personnes handicapées.
L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapée dans ses besoins spécifiques.	Les membres du groupe de travail et leur direction respectivement 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, tant les participants que les visiteurs.	Direction du développement des affaires	En continu	La situation actuelle fait en sorte que nous n'avons pratiquement pas d'événement. Notre indicateur de résultats sera d'avoir procédé à la révision de processus.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Connaissance limitée, par le public, des services offerts au Palais des congrès pour les personnes handicapées.	Informé et sensibiliser les personnes concernées.	Intégrer les services en accessibilité universelle dans les cahiers de candidature du Palais, dans les propositions traditionnelles des autres marchés et sur le site Web.	Direction du développement des affaires  Direction du marketing et des communications	En continu	Les services en accessibilité universelle sont intégrés dans les cahiers de candidature, dans les propositions traditionnelles des autres marchés et sur le site Web du Palais.
Les actions favorisant l'intégration des personnes handicapées sont méconnues des employés.	Informé et sensibiliser le personnel.	Les conventions collectives contiennent des clauses concernant la mobilité professionnelle des personnes handicapées.  Nous sommes actuellement en révision de la convention collective.	Direction, talent et culture	En continu	Clauses intégrées dans la nouvelle convention collective. Meilleure communication et diffusion de l'information.
Difficulté avec les transports verticaux.	Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de déplacement.	Mise à niveau des équipements prévus. Une analyse est en cours afin de déterminer l'ordre de priorité. La mise à jour des équipements constitue un travail colossal, mais nécessaire.  Les différentes directions travailleront de concert afin d'assurer une bonne gestion des suivis et des mesures compensatoires temporaires pour nos clients.	Direction de l'immeuble  Direction, événements et expérience client	Travaux en cours :  Échéance mars 2021	Mise à jour complète des équipements défectueux permettant une bonne gestion de la circulation.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Difficulté d'évacuation pour la tour tramway lorsque les ascenseurs sont non fonctionnels.	S'assurer que les personnes handicapées puissent être secourues adéquatement et effectivement lors de mesures d'urgence	<p>Identifier les personnes handicapées</p> <p>Attribuer des personnes-ressources</p> <p>Former le personnel</p> <p>Former les personnes handicapées</p> <p>Prévoir des moyens de secours adaptés à chaque cas de figure</p> <p>Diffuser les procédures d'intervention au personnel</p> <p>La formation pourra être effectuée avec le personnel actuellement en place au Palais des congrès. Les employés en télétravail actuellement seront formés dans la prochaine année.</p>	Direction de l'immeuble	Mars 2021	Réussir à procéder à l'évacuation de toutes les personnes adéquatement et de façon sécuritaire.
Difficulté visuelle dans les escaliers de secours.	S'assurer que les personnes handicapées puissent voir adéquatement les paliers d'escalier lors de leur descente.	Mettre une bande de peinture orange afin d'apporter une aide et un moyen sécuritaire d'évacuation aux personnes ayant un handicap visuel.	Direction de l'immeuble	Mars 2021	Des bandes de couleur jaune ont été peinturées sur chaque palier des sorties de secours.

<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur de résultats</b>
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  Direction, événements et expérience client	Débuté janvier 2021 et en continuité pour 2021-2022	Conscientisation effectuée
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  Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité	Direction du marketing et des communications	Débuté janvier 2021 et en continuité pour 2021-2022	Réalisation du projet.

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
	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. Par exemple, pour les employés de la Société ayant un handicap et/ou une condition particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de certains équipements permettant de faciliter le travail des personnes handicapées;</li> <li>• Achat d'uniformes adaptés à la morphologie;</li> <li>• Achat de mobilier spécialisé (chaises et bureaux ergonomiques);</li> <li>• 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.</li> </ul>	Direction des finances	Mars 2021	Approbation et modification effectuées.
		<p>Pour la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien des ascenseurs pour personnes à mobilité réduite faite par une entreprise spécialisée;</li> <li>• Achat de tables pliantes ayant un mécanisme d'ouverture et de fermeture facilitant l'utilisation par des personnes en fauteuils roulants;</li> <li>• Achat de fauteuils roulants.</li> </ul>			

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

## **Reddition de comptes**

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

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

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

Les organisateurs d'événements, lorsqu'ils identifient une clientèle avec des besoins spécifiques et particuliers, désirent sensibiliser les services d'accueil du Palais sur l'accompagnement souhaité par des capsules d'information données par les différentes associations.

### **Une procédure de traitement des plaintes est en place au Palais des congrès :**

- Réception de la plainte via les sondages, par courriel ou par téléphone
- Enquête afin de rassembler les faits
- Communication avec le plaignant
- Résolution de problème

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

Pour l'année financière 2019-2020 – La Société du Palais des congrès de Montréal n'a reçu aucune plainte en lien avec l'accès aux documents et aux services. Il est à noter que pour tous les événements, un lien Web est envoyé aux promoteurs clients concernant les différents services offerts aux personnes à mobilité réduite. Notre équipe du service à la clientèle est en support à toute demande pour les besoins spécifiques. Nous offrons le prêt de fauteuils roulants et d'accompagnement pour des endroits spécifiques à l'intérieur de l'immeuble. Nos ascenseurs et montées mécaniques sont tous supervisés par notre service d'accueil.

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

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

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