

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025



Société du
Palais des congrès
de Montréal



Table des matières

3	→ Introduction
4	Mission
5	Notre engagement
5	Notre équipe, notre clientèle et notre communauté
6	→ Présentation du Plan d'action
7	Généralités
8	Groupe de travail
9	Plan d'action avril 2024 - mars 2025
16	→ Bilan du Plan d'action antérieur
23	Mesures non planifiées et réalisées
24	Reddition de comptes
25	→ 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 2024-2025 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.

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 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 (employés réguliers et employés à l'événement) ainsi que de nombreux fournisseurs externes (services alimentaires, services d'entretien spécialisé, services de sécurité, d'entretien et d'aménagement, services audiovisuels et d'interprétation simultanée).

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. Par ailleurs, depuis l'agrandissement du Palais en 2002, sa galerie commerciale réunit une quinzaine de boutiques et d'établissements de services au niveau 1, et offre aussi 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 à s'appropriier les espaces publics, le Palais déploie également des initiatives et des installations qui mettent en scène les créateurs d'ici.

Nos partenaires

La Société du Palais des congrès travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de l'industrie touristique – dont Tourisme Montréal, l'Association hôtelière du Grand Montréal et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec –, ainsi qu'avec ceux des milieux économiques tels que Montréal International et la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, sans oublier la Ville de Montréal.

Lieu d'échange et de partage, le Palais collabore également avec les universités de même qu'avec les Fonds de recherche du Québec, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, la Fondation du Centre hospitalier de l'Université de Montréal, les centres de recherche publics et privés ainsi que les organismes culturels et sociocommunitaires.

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 2024-2025





Généralités

Le plan d'action 2024-2025 confirme l'engagement du Palais 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).

Depuis son ouverture, le Palais n'a cessé de procéder à des ajustements et à des améliorations à la suite des commentaires 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.

→ Direction de l'immeuble:
Timothy Miranda

Cette direction est responsable de la qualité de l'environnement et de l'accessibilité des installations telles que les aires communes, les salles de réunion et de congrès, les salles d'exposition et la galerie commerciale. 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 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.

→ Vice-présidence du développement des affaires et des 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.

→ Direction du marketing et des 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.

→ Vice-présidence des événements et de l'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 participants. 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 visiteurs ainsi que pour les participants aux événements.

→ Direction des finances et de l'approvisionnement: **Alina Ignat**

Cette direction est responsable de la gestion complète des ressources financières et de l'approvisionnement en biens et services, ce qui englobe la planification budgétaire, les services comptables, la négociation de contrats avec les fournisseurs, ainsi que l'évaluation de la qualité des produits et des services. De plus, elle élabore des rapports financiers périodiques et veille au respect des lois et 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.

→ Vice-présidence des événements et de l'expérience client:
Daniel Melançon

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

→ Responsable du groupe

Timothy Miranda

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

Plan d'action

1^{er} avril 2024 – 31 mars 2025

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 visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 de l'immeuble	En continu jusqu'en 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 visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteurs que pour le personnel.	Installer de nouvelles bornes de paiement accessibles afin que les personnes en fauteuil roulant puissent les utiliser.	Direction de l'immeuble	Octobre 2024	Bornes de paiement conformes aux critères d'accessibilité installées aux niveaux P1 et P2 du stationnement Viger.

Action 3

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteurs que pour le personnel.	Installer des ouvre-portes d'entrées et de sorties accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans nos stationnements.	Direction de l'immeuble	Mars 2025	Ouvre-portes conformes aux critères d'accessibilité installés sur les portes donnant accès aux ascenseurs aux niveaux P1 et P2 du stationnement Viger.

Action 4

Obstacle

Installations non adaptées dans le Salon des Ambassadeurs

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 de l'immeuble	Décembre 2024	Salle de toilette aménagée selon les critères d'accessibilité universelle.

Action 5

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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	Mars 2025	Entente de partenariat avec un organisme spécialisé.

Action 6

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 du marketing et des communications	Mars 2025	Ajout des descriptifs sur l'ensemble des images présentées sur notre site Web et nos médias sociaux.

Action 7

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 de l'immeuble	Mars 2025	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 8

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 du marketing et des communications	Mars 2025	Nombre d'initiatives réalisées et communiquées.

Action 9

Obstacle

Accessibilité limitée des équipements pour personnes handicapées

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 des événements et de l'expérience client	Avril 2024	Révision du formulaire de prêt et retrait des éléments en lien avec le dépôt requis pour la location d'un fauteuil roulant.

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 visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 des finances et de l'approvisionnement	Décembre 2024	Formulaire de description de besoin révisé et rempli par les chargés de projet.

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 visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
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 du développement des affaires et des alliances stratégiques	Décembre 2024	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 visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Identifier tous les accès extérieurs à ouverture automatique afin de signaler aux 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 de l'immeuble	Mars 2025	Totalité des portes extérieures à ouverture automatique munies d'une affiche indiquant l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Action 13

Obstacle

Manque d'information au personnel concernant les ressources documentaires disponibles

Objectif visé	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Informar les membres du personnel des mesures en place pour l'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées.	<ol style="list-style-type: none"> Diffuser la vidéo sur la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> auprès du personnel via le site intranet Vecteur. Rappeler au personnel les trois outils disponibles sur le site Internet de l'OPHQ, via le site intranet Vecteur : <ul style="list-style-type: none"> <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité;</i> <i>Fiches sur les moyens de communication adaptés;</i> <i>Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques.</i> 	<p>Direction du marketing et des communications</p> <p>Vice-présidence des événements et de l'expérience client</p>	Mars 2025	Documents affichés et disponibles sur le site intranet Vecteur afin que le personnel puisse en prendre connaissance.

Action 14

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Réviser et diffuser le plan des mesures d'urgence en prenant en considération les personnes handicapées.	Réviser le <i>Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence</i> en y incluant une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.	Direction de l'immeuble	Mars 2025	La rédaction, la mise à jour et la diffusion des procédures de notre plan des mesures d'urgence afin d'inclure une section spécifique à l'intention des personnes handicapées.

Action 15

Obstacle

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

Objectif visé	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
S'assurer que les personnes handicapées peuvent être secourues en situation d'urgence nécessitant une évacuation.	<ol style="list-style-type: none"> 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 de l'immeuble	Mars 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effectuer une simulation d'évacuation de l'édifice Tramways en prenant en considération les besoins des personnes handicapées. 2. La rédaction et la mise à jour des procédures de notre plan de mesures d'urgence afin d'inclure la nouvelle réalité du télétravail.

Action 16

Obstacle

Absence de représentation d'artistes présentant un handicap

Objectif visé	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
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 du marketing et des communications Vice-présidence des événements et de l'expérience client	Mars 2025	Accroître la présence d'artistes handicapés dans les initiatives artistiques réalisées par le Palais et sensibiliser nos visiteurs pour soutenir cet engagement.

Action 17

Obstacle

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

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
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 internes et externes du Palais (site intranet Vecteur, site Internet, médias sociaux, écrans numériques situés dans la Galerie commerciale).	Direction du marketing et des communications	Mars 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publication de notre Plan d'action 2024–2025 sur le site intranet Vecteur et le site Internet du Palais. 2. Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées sur le site intranet Vecteur et les médias sociaux du Palais. 3. Diffusion d'information visant à sensibiliser la clientèle aux pratiques respectueuses envers les personnes handicapées sur les écrans numériques de la Galerie commerciale.

Bilan du plan d'action antérieur

Action 1

Obstacle				
Installations non adaptées dans les lieux événementiels, dont certains datent de 1983				
Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteurs que pour le personnel.	Répondre aux manquements identifiés à la certification Kéroul en ce qui concerne les projets d'aménagement.	Direction de l'immeuble	Plusieurs projets réalisés	Les installations ont été adaptées à chaque projet d'aménagement.

Action 2

Obstacle				
Installations non adaptées dans les deux stationnements, dont certains datent de 1983, et déficit de signalisation				
Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteurs que pour le personnel.	Réaliser une étude sur l'accessibilité aux stationnements.	Direction de l'immeuble	Réalisée	L'étude a été réalisée et le rapport a été reçu en janvier 2024.

Action 3

Obstacle				
Toiture-jardin de 35 000 p² non accessible aux personnes en fauteuil roulant				
Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteuses et visiteurs que pour le personnel.	Aménager la terrasse de la toiture sur un seul niveau et avec une rampe d'accès conforme à la réglementation.	Direction de l'immeuble	Réalisée	L'aménagement de la terrasse de la toiture est terminé. La rampe d'accès est disponible et accessible depuis octobre 2023.

Action 4

Obstacle

Accessibilité des divers espaces (bureaux, cuisine, salles de rencontre, salle de toilettes, etc.) des locaux administratifs dans l'édifice Tramways

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Améliorer l'accès à toutes nos installations, tant pour les visiteurs que pour le personnel.	Planifier les projets d'aménagement des futurs espaces administratifs en tenant compte de l'ensemble des besoins.	Direction de l'immeuble	Reportée à l'année 2024-2025	L'échéancier du projet de rénovation et d'aménagement des espaces administratifs a été repoussé en 2024-2025. Voir Action 1 du plan 2024-2025.

Action 5

Obstacle

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

Objectif visé	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
S'assurer que les personnes handicapées peuvent être secourues lors des mesures d'urgence.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les personnes handicapées et attribuer des personnes-ressources. 2. Former les personnes handicapées et le personnel. 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 au personnel actuel du Palais des congrès. Les personnes en télétravail seront formées dans la prochaine année. 	Direction de l'immeuble	Réalisée partiellement	<p>Une simulation d'évacuation du bâtiment Tramways a eu lieu en novembre 2023: aucune anomalie majeure n'a été notée et le tout s'est déroulé selon les normes et les exigences.</p> <p>La rédaction et la mise à jour des procédures de notre plan des mesures d'urgence afin d'inclure la nouvelle réalité du télétravail seront faites ultérieurement.</p>

Action 6

Obstacle

Sous-titrage des productions vidéo partagées sur notre site Internet seulement lorsqu'elles sont en langue étrangère

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Assurer l'accessibilité de nos vidéos pour les personnes malentendantes.	Ajouter des sous-titres en français à nos vidéos francophones sur le site Internet du Palais des congrès, lorsque possible et applicable.	Direction du marketing et des communications	Réalisée	Lorsque applicable, toute nouvelle vidéo produite par le Palais des congrès a des sous-titres francophones.

Action 7

Obstacle

Difficulté à avoir une plus grande présence d'événements et de visibilité des organismes représentant les personnes handicapées au Palais des congrès (les organismes sont pour la plupart des OBNL ayant peu de moyens financiers)

Objectif visé	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Offrir des locations de salles à moindres coûts pour des événements portés par des associations de personnes handicapées.	Identifier les organismes en lien avec les associations de personnes handicapées et les informer qu'ils peuvent bénéficier de tarifs réduits à travers le Programme OBNL du Palais (POP).	Vice-présidence du développement des affaires et des alliances stratégiques Direction des finances Direction du marketing et des communications	Réalisée	Le Palais des congrès a accueilli un événement d'un organisme représentant les personnes handicapées, et ce, sans frais. L'événement a eu lieu le 16 juin 2023.

Action 8

Obstacle

Embauche de personnel d'agence lors de grands événements, qui ne maîtrise pas forcément nos exigences en matière d'intégration et d'accessibilité pour les personnes handicapées

Objectif visé	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Former l'ensemble du personnel assigné aux services d'accueil sur l'approche d'accessibilité, sur les services offerts et sur la communication lors d'interactions avec les personnes ayant une limitation fonctionnelle.	1. Créer un module de formation spécifique sur l'accessibilité au Palais et sur l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles. 2. Utiliser des capsules d'autoformation offertes par l'OPHQ.	Vice-présidence des événements et de l'expérience client	Réalisée	70 membres du personnel d'accueil ont reçu des éléments de formation sur les services offerts et sur la communication lors d'interactions avec les personnes ayant une limitation fonctionnelle, selon le poste occupé.

Action 9

Obstacle

Manque de connaissances du personnel responsable de l'approvisionnement en ce qui a trait à l'approvisionnement accessible

Objectif visé	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Favoriser un meilleur accès aux produits et aux services, ou informer et sensibiliser le personnel concerné.	Partager les documents suivants au personnel concerné : <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées ?; • L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées: guide d'accompagnement – volet équipements de bureau, 2^e édition. 	Direction des finances et de l'approvisionnement Direction de l'immeuble	Réalisée	Les documents visés par cette initiative ont été transmis à l'ensemble des équipes des finances et de l'approvisionnement ainsi que des membres de l'équipe de la gestion de l'immeuble en 2023.

Action 10

Obstacle

Actions favorisant l'intégration de personnes handicapées sont méconnues du personnel

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Informer et sensibiliser le personnel.	Intégrer des clauses concernant la mobilité professionnelle des personnes handicapées dans les conventions collectives (nous sommes actuellement en révision de la convention collective).	Direction talent et culture	Réalisée	Ces changements ont été intégrés dans les nouvelles conventions collectives, qui elles seront publiées lorsque les négociations actuelles seront terminées.

Action 11

Obstacle

Plan des mesures d'urgence ne tient pas compte des personnes handicapées, ou nécessite une mise à jour sur certains de ses aspects

Objectif visé	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Réviser et diffuser le plan des mesures d'urgence en prenant en considération les personnes handicapées.	<ol style="list-style-type: none"> Diffuser annuellement le questionnaire d'identification des besoins de services en matière de santé à l'ensemble du personnel pour, entre autres, identifier les personnes nécessitant une assistance particulière lors d'une évacuation. Réviser le <i>Guide de sécurité et d'évacuation en cas d'urgence</i> en y incluant une section spécifique à l'intention des personnes handicapées. 	<p>Direction talent et culture</p> <p>Direction de l'immeuble</p>	Réalisée partiellement	<p>Le questionnaire est diffusé annuellement au personnel, ou lors de l'embauche dans le cas d'un nouvel employé.</p> <p>La rédaction et la mise à jour des procédures de notre plan des mesures d'urgence afin d'inclure une section spécifique à l'intention des personnes handicapées seront faites en 2024–2025.</p>

Action 12

Obstacle

Absence de représentation d'artistes présentant un handicap

Objectif visé	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
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.	<p>Direction du marketing et des communications</p> <p>Vice-présidence des événements et de l'expérience client</p>	Réalisée partiellement	<p>La conscientisation a été effectuée.</p> <p>Une recherche est en cours afin de pouvoir avoir accès à certains artistes intéressés par le projet afin de contribuer au rayonnement des talents de personnes handicapées, tout en démontrant l'engagement de notre organisation à l'égard de leur participation sociale.</p>

Action 13

Obstacle

Manque d'accessibilité à certains étages administratifs pour les personnes handicapées

Objectif visé	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Faire les corrections nécessaires afin de pouvoir faciliter l'accès à certains bureaux administratifs (ex.: en ajoutant des ouvre-portes automatiques).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analyser la possibilité de confier un mandat d'analyse de l'accessibilité de l'ensemble des bureaux administratifs à un organisme spécialisé, puis analyser le rapport et les recommandations. 2. S'assurer que les nouveaux espaces seront configurés pour être plus inclusifs. 	Direction de l'immeuble	Annulée (Action modifiée à Action n° 4)	Puisque le télétravail est désormais une pratique courante et que nous avons quatre étages de bureaux qui sont parfois vides, nous souhaitons restructurer et condenser l'espace utilisé. Cela fera partie d'un projet de réaménagement des espaces. Les nouveaux espaces seront configurés pour être plus inclusifs. Selon l'échéancier du projet de rénovation et d'aménagement des espaces administratifs, les travaux devraient débuter en 2024-2025.

Action 14

Obstacle

Manque d'information du personnel concernant certaines mesures documentaires accessibles

Objectif visé	Mesure	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
<p>Informier le personnel des mesures en place pour l'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées.</p>	<p>Diffuser trois nouveaux outils (disponibles sur le site Internet de l'OPHQ) auprès du personnel via le site intranet Vecteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité: aide-mémoire expliquant comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées; • Fiches sur les moyens de communication adaptés: fiches décrivant les principaux moyens de communication adaptés; • Élaborer et produire des documents accessibles: un guide de bonnes pratiques: guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre afin d'élaborer et de produire des documents accessibles. 	<p>Direction du marketing et des communications</p> <p>Vice-présidence des événements et de l'expérience client</p>	<p>Réalisée et sera diffusée à nouveau en 2024-2025</p>	<p>Des vérifications supplémentaires doivent être effectuées avec l'OPHQ avant d'être en mesure de procéder à la diffusion des trois nouveaux outils.</p>

Action 15

Obstacle

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

Objectif visé	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Sensibiliser le personnel et la clientèle.	<ol style="list-style-type: none"> Promouvoir les objectifs et les mesures du plan d'action ainsi que la Semaine québécoise des personnes handicapées dans les outils de communication du Palais : le personnel et la clientèle 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. Faire de la sensibilisation sur notre site intranet et sur notre site Internet. Installer des affiches à l'intérieur du Palais et utiliser les téléviseurs du rez-de-chaussée pour diffuser de l'information. 	Direction du marketing et des communications	Réalisée et effectuée annuellement	<p>Cette action a été réalisée en juin 2023 et est planifiée de nouveau pour juin 2024.</p> <p>En 2023, nous avons relayé des informations sur la Semaine québécoise des personnes handicapées sur nos réseaux sociaux, et les affiches officielles ont également été apposées sur les babillards de nos bureaux administratifs.</p>

Action 16

Obstacle

Nécessité de bien répondre aux besoins d'une personne handicapée nouvellement embauchée et de faire des suivis auprès d'elle pour s'assurer de sa bonne intégration au sein de l'équipe et de l'entreprise

Objectif visé	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats
Former et sensibiliser le personnel chargé du recrutement des personnes handicapées sur l'intégration et le maintien en emploi au sein de notre société.	Identifier et former les personnes chargées du recrutement, des suivis et des besoins spécifiques du personnel handicapé.	Direction talent et culture	Réalisée	La formation et la sensibilisation du personnel chargé du recrutement ont eu lieu dans le cadre de deux séances en mai et en octobre 2023.

Mesures non planifiées et réalisées

- Une mise à niveau des portes coulissantes a été effectuée en janvier et février 2024 afin de permettre une plus grande accessibilité au Palais des congrès à partir des entrées Jean-Paul-Riopelle et de l'Esplanade.
- Une reconfiguration des guichets de vente de billets a été réalisée afin d'assurer l'ouverture systématique de celui qui est accessible à une personne handicapée.

Reddition de comptes

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

Qu'il s'agisse d'un prêt de fauteuil roulant, de nouvelles bornes libre-service adaptées pour l'achat de billets lors d'expositions ou de l'accès à un ascenseur pour faciliter l'admission à un événement, notre structure d'accueil s'adapte aux différentes clientèles.

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

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

→ Traitement de plaintes

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

- Réception de la plainte via des sondages, par courriel ou par téléphone;
- Enquête afin de rassembler les faits;
- Communication avec la partie plaignante;
- Résolution de problème

Les problématiques soulevées par les personnes handicapées lors des sondages 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 sa clientèle.

Pour l'année financière 2023-2024, la Société du Palais des congrès de Montréal n'a reçu aucune plainte en lien avec l'accès aux documents et à l'information. Un commentaire écrit concernant l'accessibilité du bâtiment lors d'une exposition ouverte au grand public a été reçu. Les commentaires de l'individu ont été pris en considération et des améliorations ont été apportées.

De plus, il est à noter que pour tous les événements, un lien Internet est envoyé aux promoteurs clients concernant les différents services offerts aux personnes à mobilité réduite. Notre équipe du service à la clientèle soutient toute demande concernant des besoins particuliers. Nous offrons le prêt de fauteuils roulants et l'accompagnement pour accéder à des endroits spécifiques à l'intérieur de l'immeuble. Nos ascenseurs et montées mécaniques sont tous supervisés par notre service d'accueil.

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





Adoption et diffusion du Plan d'action

Le plan d'action est disponible en format PDF sur le site Internet ainsi que sur l'intranet du Palais des congrès de Montréal.

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

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 2024

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 2024-2025

Dépôt légal, 3^e trimestre 2024

Bibliothèque nationale du Québec

978-2-550-98323-1

COORDINATION ET RÉDACTION

Cette publication a été réalisée par le
Palais des congrès de Montréal. Elle a été
produite par la Direction de l'immeuble.

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2024