

PLAN D'ACTION 2010-2011 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION.....	3
1.1. Notre mission.....	3
1.2. Notre engagement	3
1.3. Notre personnel, nos clients et notre public	4
2. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION	5
2.1. Généralités	5
2.2. Le groupe de travail	5
2.3. Élaboration du plan d'action.....	6
2.4. Critères d'importance retenus.....	6
3. BILAN DU PLAN D'ACTION 2009-2010	7
3.1. Actions visant le personnel	7
3.2. Actions visant la clientèle.....	8
4. PLAN D'ACTION 2010-2011	9

INTRODUCTION

Toujours à l'écoute de ses clients, le Palais a évolué grandement depuis son ouverture, tant sur le plan des services que sur celui des installations. Depuis 1986, le Palais a accueilli 18 événements ayant comme thématique les personnes handicapées ou nécessitant des services adaptés. Il en résulte un produit façonné pour répondre précisément aux besoins de cette clientèle.

Ayant obtenu la cote d'accessibilité « Accès total » de Kéroul, le Palais a également élaboré un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il s'engage ainsi à favoriser l'intégration et la participation sociale de l'ensemble de la population. La diffusion de ce plan auprès du personnel et des partenaires permettra de sensibiliser la communauté du Palais à l'importance d'offrir des services de qualité aux personnes handicapées.

Ce 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.

Le présent document dresse un portrait sommaire du Palais des congrès de Montréal et des actions entreprises en 2009-2010 afin d'améliorer les services offerts aux personnes handicapées. Il énumère aussi celles qui seront exécutées au cours des années 2010 et 2011.

1. PORTRAIT DE L'ORGANISATION

1.1. *Notre 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.

1.2. *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. Grâce à la créativité et au professionnalisme de notre personnel, nous offrons des installations performantes et sécuritaires, des équipements technologiques fiables, ainsi qu'un confort et un environnement sans pareils.

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 et la confiance, exercer leur esprit d'initiative et leur sens des responsabilités et croître sur les plans professionnel et personnel.

Envers notre communauté

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

1.3. *Notre personnel, nos clients et notre public*

Notre personnel

Le Palais des congrès de Montréal compte 109 employés réguliers et 195 employés à l'événement. Pour offrir un service de qualité supérieure à tous ses clients, le Palais compte également sur le personnel de ses fournisseurs, soit les employés de Capital Traiteur, Sécurité Kolossal, Opsis, Montcalm Distinction, Entretien P.E.A.C.E. Plus et AVW-TELAV Solutions Audiovisuelles. En tout, les fournisseurs du Palais emploient plus d'une centaine de personnes qui travaillent à l'intérieur de ses installations sur une base régulière. À l'occasion d'événements de grande envergure, comme le Salon International de l'Auto de Montréal ou les grands congrès internationaux, les fournisseurs du Palais peuvent avoir recours aux services de nombreux employés supplémentaires.

Nos clients

À titre d'exemple, en 2008-2009, 261 événements ont été tenus au Palais, accueillant ainsi 554 068 personnes venues assister à des congrès, des expositions, des réunions diverses et des galas et événements spéciaux.

Notre public

Inaugurée en 2002, au terme des travaux d'agrandissement du Palais, la galerie marchande réunit une vingtaine de boutiques et d'établissements de services au niveau 1. De plus, elle offre un accès direct au réseau piétonnier souterrain de la ville ainsi qu'au métro de Montréal. Véritable carrefour intégré à la trame urbaine, le Palais accueille ainsi plus de deux millions de passants par année.

2. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION

2.1. *Généralités*

Le plan annuel 2010-2011 confirme l'engagement du Palais en tant que leader dans l'accessibilité des personnes handicapées. Ce plan d'action a été élaboré 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 a mis en pratique une politique d'amélioration continue sur ce point. Il a procédé à des travaux afin de se conformer à la loi et de bonifier sans cesse son accès aux personnes ayant une déficience motrice, visuelle ou auditive. De 2000 à 2003, le Palais a été l'objet de grands travaux d'agrandissement et de modernisation. Ces travaux ont permis de mettre à niveau le bâtiment pour qu'il respecte les obligations légales et les codes de construction en vigueur, incluant les spécificités de la loi américaine *American Disability Act*. Depuis l'ouverture de ses installations agrandies, le Palais n'a cessé de procéder à des ajustements à la suite des commentaires de ses clients et d'organismes tels que Kéroul et Ex-Aequo.

Le Palais a reçu la cote d'accessibilité « Accès total » de Kéroul. Début 2010, le Palais a posé sa candidature en vue de l'obtention de la **Mention Kéroul**, qui reconnaît les efforts des institutions touristiques dans l'accueil des personnes handicapées. Le gagnant de ce concours sera connu à l'occasion de l'édition 2010 des Grand Prix du tourisme québécois.

Au courant de l'année 2009-2010, deux plaintes au sujet de l'accessibilité ont été transmises au Palais. La première concernait un obstacle au vestibule du métro. Un correctif a été apporté durant l'année. La deuxième concernait une lacune de la signalisation dans le stationnement et est traitée dans le présent plan d'action.

Le Palais accueillera au cours des prochaines années les trois congrès suivants qui traiteront des problèmes d'intégration des personnes handicapées :

- Festival des Olympiques spéciaux Québec en mai 2010;
- Festival des Olympiques spéciaux Québec en avril 2011;
- 2013 Planetree Annual Conference (réadaptation en déficience physique).

2.2. *Le groupe de travail*

Le groupe de travail chargé de la production de ce plan d'action est constitué des membres suivants :

- le coordonnateur du dossier représentant la Direction de l'immeuble : Gérard Michaud;
- une représentante de la Direction des ressources humaines;
- une représentante de la Direction des ventes;
- un représentant des Services informatiques;
- une représentante de la Direction du marketing et des communications;
- une représentante de la Direction de la production;
- un représentant de la Direction de l'exploitation.

2.3. *Élaboration du plan d'action*

Le contenu du présent plan d'action fait état des mesures prises en 2009-2010 et énonce les actions prévues en 2010 et 2011.

Dans le but de toujours mieux servir sa clientèle, le Palais s'évertue à adapter ses services et ses installations aux besoins des personnes handicapées et à respecter les normes de l'industrie à cet égard.

Le Palais applique un programme à l'emploi à l'égard des personnes handicapées et considère avec intérêt les candidatures des personnes handicapées. Le Palais compte présentement des personnes handicapées parmi son personnel. De plus, il accueille de nombreux clients et visiteurs présentant différents types de handicaps. Le présent plan inclut des mesures à leur intention.

2.4. *Critères d'importance retenus*

Par ordre d'importance, voici les critères retenus pour l'établissement des mesures envisagées :

- les plaintes et les commentaires reçus des clients et des usagers;
- la continuité avec les plans d'action précédents;
- la fréquence d'utilisation d'un service;
- l'impact concret sur la vie des personnes handicapées;
- les possibilités matérielles et financières de procéder aux améliorations;
- les possibilités de réalisation dans un court délai.

3. BILAN DU PLAN D'ACTION 2009-2010

3.1. *Actions visant le personnel*

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues et résultats obtenus
L'information concernant le plan d'action annuel n'est pas connue du personnel.	Diffuser l'information dans le réseau Intranet du Palais.	Le plan est maintenant accessible aux employés dans le site Intranet du Palais.
Les employés ne possèdent pas toutes les connaissances requises pour intervenir adéquatement auprès des personnes handicapées.	<p>Donner une formation aux employés directement en contact avec les clients sur les particularités du bâtiment qui touchent les personnes handicapées.</p> <p>Donner de la formation aux groupes en contact avec la clientèle sur les comportements à adopter face aux personnes handicapées.</p>	<p>Une formation a été élaborée pour faire connaître les particularités du Palais ayant trait à l'accessibilité aux employés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ les employés à l'événement; ➤ les préposés à l'accueil, à la billetterie, à l'information touristique et aux coordonnateurs à l'événement; ➤ les employés réguliers en contact avec les clients; ➤ les délégués commerciaux, les conseillers en soutien aux ventes et les chargés de la gestion des événements; ➤ les téléphonistes-réceptionnistes. <p>Un aide-mémoire traitant de l'accueil et des services offerts est en ligne dans le site Intranet du Palais.</p>
Manque d'accessibilité aux produits et services pour les personnes handicapées.	Faire connaître l'article 61.3 sur le processus d'approvisionnement de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.	<p>Le personnel de l'approvisionnement et des contrats a été sensibilisé aux besoins.</p> <p>Le processus d'appel d'offres pour les travaux de construction en tient également compte.</p>

3.2. Actions visant la clientèle

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues
Les éléments de signalisation statique ne sont pas assez visibles dans les espaces de circulation.	Réviser la signalisation et le positionnement des pictogrammes pour une meilleure visibilité.	Lors de la mise à jour du programme de signalisation statique réalisée au cours des dernières années, une bonification des normes graphiques a été faite pour augmenter la visibilité et la lisibilité de l'information. Une identification supplémentaire apporte aussi une meilleure visibilité des services et des ascenseurs dans les axes de circulation.
Certains pictogrammes n'ont pas la bonne orientation pour assurer leur visibilité.	Ajouter des pictogrammes perpendiculaires.	Voir note ci-dessus.
Le site Internet ne satisfait pas aux exigences de la loi.	Analyser les ressources nécessaires à la pleine conformité aux normes WAI du site Internet.	La refonte en profondeur du site Internet du Palais a reporté d'une année cette analyse.
Les cahiers de candidature ne tiennent pas compte de l'accès aux personnes handicapées.	Mettre de l'avant les services adaptés dans les cahiers de candidature.	Cette pratique est maintenant en vigueur à la Direction des ventes.
Il y a méconnaissance des mesures d'urgence.	Élaborer et diffuser des mesures d'urgence d'évacuation.	Des mesures d'urgence spécifiques aux personnes handicapées ont été mises en place, précisant le mode d'intervention en cas d'évacuation de l'édifice.

4. Plan d'action 2010-2011

Obstacles à traiter en priorité	Solutions ou actions à prendre
Identification des salles de toilettes ➤ L'affichage est posé sur la porte et n'est pas visible lorsque la porte est ouverte	Faire un relevé de la situation et apporter des correctifs en ajoutant des pictogrammes mieux positionnés.
Signalisation dynamique ➤ Les moniteurs sont actuellement placés trop haut et ne sont pas assez visibles de loin.	Une étude sera faite pour améliorer la situation.
WAI ➤ Le site Internet du Palais n'est pas conforme à la norme WAI.	Effectuer une analyse pour déterminer la façon de le rendre conforme et en évaluer les coûts. Valider une solution de rechange.
Ressources humaines ➤ Les personnes handicapées sont sous-représentées dans certaines catégories d'emploi.	Dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, élaborer un programme triennal d'accès à l'égalité et le transmettre à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
Traitement des plaintes ➤ La conciliation du traitement des plaintes par les différents services n'est pas efficace. ➤ Une plainte pour la signalisation a été transmise en 2009-2010 concernant le stationnement.	Revoir le processus de gestion de plaintes. Établir les besoins et ajuster la signalisation statique en conséquence.
Améliorations physiques à l'édifice ➤ À cause de la complexité de l'immeuble, un audit périodique de l'accessibilité est nécessaire.	Effectuer un audit sur l'ensemble des aspects d'accessibilité et des contraintes visuelles et auditives.