

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



2018 – 2019

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 2018-2019 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. Détentriche 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. Justement, son équipe de professionnels obtient un taux de satisfaction de la clientèle se situant au 2^e rang mondial comme peut en témoigner le classement du prix AIPC Apex 2018. 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 en 2017-2018 ont attiré plusieurs centaines de milliers de visiteurs et généré près de 232 M\$ en retombées économiques pour Montréal et le Québec.

Notre immeuble

La superficie totale du Palais est de 1,4 M pi², dont près de 550 000 pi² 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, près de 5 millions de passages se font annuellement au Palais.

Nos partenaires

La Société du Palais des congrès travaille en étroite collaboration avec ses partenaires de l'industrie touristique, dont Tourisme Montréal et l'Association des hôtels du Grand Montréal, 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, les universités et les centres de recherche publics et privés, les organismes culturels et sociocommunautaires.

PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2017-2018

Généralités

Le plan annuel 2018-2019 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.

Le Palais possède la cote d'accessibilité « Accès total » de Kéroul.

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. Il est prévu pour la mise à jour du prochain plan d'action d'intégrer 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, 9e étage
Montréal (Québec) H2Z1H2
514 871-5891
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'infirmier et d'urgence.

2. Direction des ressources humaines : 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 de la production 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 internet 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 de la production (service à la clientèle) : Francis Tanguay

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.



Bilan des plans d'action antérieurs

Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
<p>Le Palais des congrès est construit au-dessus du réseau du métro de Montréal. La station Place-d'Armes accueille 13 000 passages par jour et l'accessibilité des personnes handicapées au Palais est limitée.</p> <p>De nombreux visiteurs et participants bénéficient des services de transport adapté de la STM lors de leurs activités au Palais.</p>	<p>La société de transport de Montréal (STM) compte réaliser d'importants travaux de rénovation afin de rendre cette station entièrement accessible aux personnes handicapées.</p>	<p>Construction d'ascenseurs et intégration dans la réfection de la station de métro Place-d'Armes des composantes mécaniques et architecturales pour permettre l'accessibilité aux personnes handicapées.</p> <p>Identification de toutes les entrées accessibles dans le cahier des plans et capacités, outil largement utilisé en développement des affaires</p>	<p>STM Direction de l'immeuble</p> <p>Direction du marketing et des communications</p>	<p>Complété 2016</p> <p>Complété 2016</p>	<p>Accessibilité complète</p> <p>Impression et mise en ligne des documents</p>
<p>Il n'y a pas d'élévateur disponible pour les personnes à mobilité réduite pour donner l'accès dans les salles (accès scène).</p>	<p>Ajout d'un élévateur</p>	<p>Faire l'acquisition d'un élévateur pour fauteuil roulant dans les salles (accès à la scène).</p>	<p>Direction de l'immeuble</p>	<p>Complété</p>	<p>Un élévateur est disponible pour les participants aux événements.</p>
<p>Le manque d'espace des stationnements réservés aux personnes handicapées.</p>	<p>Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de stationnement</p>	<p>Aménager un espace et une allée latérale pour permettre le déploiement de la rampe d'accès au véhicule dans le stationnement des employés.</p>	<p>Direction de l'immeuble</p>	<p>Complété</p>	<p>Deux (2) espaces aménagés</p>

Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
L'aménagement de certains lieux de service et de travail est mal adapté.	Offrir un service à la clientèle personnalisée pour les différents besoins des personnes à mobilités réduites.	<ul style="list-style-type: none"> • Une structure d'accueil est mise en place pour chaque événement afin de répondre à tout besoins particuliers. • Le Palais offre le service de réservation de fauteuils roulants. • Au besoin, il est possible d'offrir un service d'accompagnement pour les personnes handicapées en fauteuil roulant, sous réserve de certaines conditions. • L'aménagement de rampes pour personnes handicapées est disponible lors d'événements dans les salles. • Le Palais des congrès a des ascenseurs dédiés aux personnes handicapées lors des événements • Un préposé aux services d'accueil détient, à titre personnel, une formation au langage des signes (interprète) • Lors des expositions publiques, les personnes handicapées peuvent acheter leur billet à l'un des vestiaires ou en ligne plutôt que de faire la file à la billetterie. • Des services technologiques à l'avant-garde ont été déployés dont les moniteurs dynamiques (55 po HD) assurant une lecture plus facile des informations 	Direction de la production (service à la clientèle)	En continu	<p>Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.</p> <p>Un processus de traitement des plaintes est en vigueur au Palais.</p>

Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées (suite)					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Le manque de visuel des stationnements réservés aux personnes handicapées.	Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de stationnement	Aménagement d'une bande de couleur avec texture contrastante sur la rampe d'accès au terminus	Direction de l'immeuble	Compléter	
Le manque de connaissance des employés sur la définition des déficiences et des incapacités, des besoins de la clientèle handicapée et des actions possibles.	Informier et sensibiliser les personnes concernées	Un programme de formation continue sur les différents aspects du service à la clientèle est dispensé aux employés à l'événement.	Direction de la production (service à la clientèle)	En continu	Intégré dans les politiques et procédures du Palais des congrès
Les préjugés à l'égard de l'employabilité des personnes handicapées concernant perdurent.	Informier et sensibiliser les personnes concernées	La Société du Palais des congrès de Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et compte présentement des personnes handicapées parmi son personnel. Les personnes handicapées sont invitées à s'identifier lors de l'envoi de leur candidature sur le site web du Palais dans la section Carrière et un répertoire des candidatures est alors créé.	Direction des ressources humaine	En continu	Intégré dans les politiques du Palais des congrès
L'équipement adéquat n'est pas disponible pour répondre aux différentes clientèles et aux employés	Tenir compte de l'accessibilité universelle lors des achats et de la location de biens et de services ainsi que dans le cadre de ses appels d'offres. Prendre en considération les besoins particuliers des employés et clients	Stroboscope pour alerter les personnes ayant des problèmes auditifs lors d'évacuation Protecteur d'écran spécialisé pour les personnes avec problématique de vision. Écouteur spécialisé pour les employés avec problématique de l'ouïe Téléscripteurs pour malentendant : Entrée 1001, place Jean-Paul-Riopelle/Prêt de la salle 518 A au niveau 5/ Hall Viger information	Direction des finances et de l'administration (approvisionnement)	Complété et en constante analyse	Intégré et fonctionnel

Élaboration du plan d'action 2016-2017

Plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Connaissances limitées des agents de sécurité dans l'identification du profil des personnes ayant un trouble mental	Informers et sensibiliser les personnes concernées	Création d'une formation pour tous le personnel travaillant au département de la sécurité afin qu'ils soient outillés pour bien intervenir dans les différentes situations possibles	Direction de l'immeuble	Complété Formation annuelle implantée dans le service de sécurité	Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients. Révision annuelle
L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapées à ses besoins spécifiques	Les membres du groupe de travail et leurs directions respectives 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	Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.
Connaissance limitée, par le public, des services offerts au Palais des congrès pour les personnes handicapées	Informers 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 internet.	Direction du développement des affaires	En continu	Intégré Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.

Plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées (suite)					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Connaissance limitée, par le personnel d'accueil, dans l'identification du profil des personnes ayant des déficiences physiques, motrices et/ou intellectuelles	Informé et sensibiliser le personnel d'accueil	Des sessions de formation seront données par l'organisation de l'événement ou par un organisme (Kéroul) afin d'avoir une compréhension et pouvoir répondre adéquatement à cette clientèle.	Direction de la production (service à la clientèle)	En continu	Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.
L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapées à ses besoins spécifiques,	Accessibilité du stationnement des employés pour les personnes handicapées	Réparation de l'ascenseur permettant aux personnes handicapées de monter du stationnement Tramways vers les bureaux administratifs	Direction de l'immeuble	Complété	Communication avec le personnel
La disposition et la hauteur des équipements pour les visiteurs se déplaçant en fauteuil roulant	Permettre l'accessibilité aux équipements aux personnes handicapées	Pour les toilettes des femmes, la poubelle sanitaire (murale) à l'intérieur des cabinets est installée de façon à ce que si une personne handicapée y entre en fauteuil roulant puis se transfère sur le siège de toilette, son fauteuil bloquera l'accès à cette poubelle sanitaire. Une solution d'appoint serait d'ajouter temporairement une petite poubelle dans le coin, accessible lorsque la personne est assise sur le siège de toilette. Les distributeurs de papier de toilette sont fixés trop bas. Comme le comptoir du kiosque d'information est très haut	Direction de l'immeuble et Direction de la production (service à la clientèle)	Adaptation constante selon les besoins événementiels. Mise à niveau des salles de bain complétée.	Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.

		<p>pour une personne en chaise roulante, on pourrait ajouter une table standard 30'' jupée en avant du kiosque, un geste qui serait très apprécié.</p> <p>Il faudrait peut-être ajouter des blocs pour surélever une partie des tables rondes pour permettre une hauteur de dégagement sous la table pour certains fauteuils plus volumineux.</p> <p>Il faudrait peut-être ajouter des tables 36''x36'' dans les corridors adjacents pour rendre le mobilier plus accessible que les tables basses (mobilier fixe actuel) et surélever légèrement avec des blocs les tables carrées du Foyer 517 Est.</p>		Acquisition de nouveau mobilier dans les espaces communs.	
Manque de sensibilisation à propos des personnes handicapées	Sensibiliser les employés la Société en diffusant de l'information sur la semaine nationale des personnes handicapées.	Diffusion de l'information via le site intranet du Palais des congrès	Direction des ressources humaines	En continu	Communication annuelle auprès des employés
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 des ressources humaine	En continu	Complété février 2017 Intégré dans la nouvelle convention collective

Élaboration du plan d'action 2017-2018

Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
L'équipement adéquat n'est pas disponible pour répondre aux différentes clientèles et aux employés	<p>Tenir compte de l'accessibilité universelle lors des achats et de la location de biens et de services</p> <p>Prendre en considération les besoins particuliers des employés et clients</p>	<p>Acquisition de 5 fauteuils roulants pour les usagers lors d'événement.</p> <p>Ajout de la possibilité, via notre partenaire, de demander un fauteuil roulant lors de l'acquisition de billet en ligne</p> <p>Parcours prévu et analysé en amont par les différents intervenants de la Direction de la production lors de la planification de l'événement avec les clients</p>	Direction de la production	<p>Complété</p> <p>Complété et en continu</p> <p>Complété et en continu</p>	Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.
L'aménagement de certains lieux de service est mal adapté, ce qui restreint la personne handicapée à ses besoins spécifiques	<p>Les membres du groupe de travail et leurs directions respectives 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.</p>	<p>En continuité avec les actions entreprises, le groupe de travail misera sur la vérification de ses installations aux besoins des personnes handicapées</p> <p>Mise à niveau des différentes composantes dans le secteur administratif</p> <p>Ouverture et fermeture de portes automatisées</p>	Direction de l'immeuble	Avril 2020	Communication auprès des employés.

Élaboration du plan d'action 2018-2019

Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateur de résultats
Difficulté avec les transports verticaux	Permettre aux personnes handicapées de ne pas avoir de contrainte de déplacement	<p>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.</p> <p>Les différentes directions travailleront de concert afin d'assurer une bonne gestion des suivis et des mesures compensatoires temporaires pour nos clients.</p>	<p>Direction de l'immeuble</p> <p>Direction de la production</p>	<p>24 prochains mois</p> <p>Avril 2021</p>	<p>Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.</p> <p>Mise à jour complète des équipements défectueux permettant une bonne gestion de la circulation.</p>
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.	<p>Sensibiliser le personnel impliqué</p> <p>Former le personnel impliqué</p> <p>Cibler quelques documents à rendre accessibles en priorité</p>	<p>Direction du marketing et des communications</p>	<p>Avril 2020</p>	<p>Le taux de satisfaction du sondage effectué par nos clients.</p> <p>Le respect de l'ensemble des standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web nous permettra notamment de mieux servir les personnes ayant une incapacité visuelle qui utilisent un logiciel de revue d'écran.</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. Par exemple, lorsque nous avons reçu le congrès « Third World Parkinson Congress », l'organisation du congrès offrait des capsules d'information sur le Parkinson aux employés du Palais pour assurer un accompagnement adéquat à ses participants.

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. Nous avons reçu quelques plaintes concernant les escaliers mobiles et ascenseurs défectueux. Un plan d'action a été déposé et les infrastructures escaliers mobiles et ascenseurs seront mises à niveau durant les 24 prochains mois. Le service à la clientèle travaille également à un plan d'action efficace pour la gestion des plaintes et mesures à apporter durant les mises à niveaux.

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.