



Place des Arts
Québec

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2017-2018

Préparé par Esther Carrier
Directrice des Services à la clientèle et de la Billetterie
Coordonnatrice des services aux personnes handicapées
Juin 2017

Table des matières

La Société de la Place des Arts de Montréal – Qui sommes-nous?.....	1
Contexte	1
Mission	1
Structure.....	1
Engagements de la Société envers les personnes handicapées.....	2
Relations avec des organismes dédiés	3
Standards sur l’accessibilité du Web.....	3
Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	3
Développement durable.....	3
Quelques statistiques	3
Réalizations en 2016-2017	4
Plan d’action 2017-2018.....	4
Conclusion	5
Adoption et diffusion du plan d’action.....	5

La Société de la Place des Arts de Montréal – Qui sommes-nous?

Contexte

Selon l'article 61,1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les ministères et organismes publics comptant au moins 50 personnes doivent produire, adopter et rendre public chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

À cet effet, la Société de la Place des Arts de Montréal (SPDAM) conçoit et met en œuvre annuellement un plan d'action en vue de soutenir les besoins des personnes handicapées. Ce plan d'action identifie les obstacles liés à leur intégration, décrit les mesures prises au cours de l'année pour répondre à la Loi et détaille les mesures envisagées. Ce plan couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

Mission

La SPDAM a pour objets d'exploiter une entreprise de diffusion des arts de la scène et d'administrer la Place des Arts de Montréal, l'Amphithéâtre Fernand-Lindsay à Joliette et d'établir la programmation artistique dans la Maison symphonique pour les organisations autres que l'Orchestre symphonique de Montréal. Ces activités ont particulièrement pour but de procurer un lieu de résidence aux organismes artistiques majeurs, de favoriser l'accessibilité aux diverses formes d'art de la scène et de promouvoir la vie artistique et culturelle au Québec. Elle produit, coproduit et accueille des œuvres artistiques d'ici et d'ailleurs mettant en scène des artistes de la relève autant que des vedettes internationales en collaboration avec des organismes artistiques, des producteurs, des créateurs et tout le milieu culturel.

Structure

La SPDAM relève du ministère de la Culture et des Communications. Le gouvernement du Québec nomme un conseil d'administration (CA) composé de onze (11) membres issus de divers domaines d'affaires. Le CA recommande au gouvernement du Québec la nomination d'un président-directeur général. Monsieur Marc Blondeau occupe présentement ce poste. À l'heure actuelle, la SPDAM est composée de 6 directions :

- Programmation
- Communications et marketing
- Finances et administration
- Services à la clientèle et billetterie
- Gestion des immeubles
- Affaires corporatives

Dans le contexte du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, les directions suivantes ont des responsabilités particulières :

- Services à la clientèle et billetterie – Esther Carrier est la coordonnatrice des services aux personnes handicapées pour la SPDAM. Elle veille à la reddition de comptes et à la mise en œuvre du plan d'action. Elle et son équipe sont les principaux intervenants auprès de la

clientèle handicapée. Elle est également en relation avec les différents regroupements de personnes handicapées qui nous sollicitent ou nous conseillent. De plus, son groupe est responsable de la vente des billets aux personnes handicapées (sièges spécifiques dans les salles vendus selon une procédure particulière pour chacune d'elles et vendus uniquement au téléphone et au guichet – et non sur Internet).

- Finances et administration – Christian Ruel et son équipe sont responsables des ressources humaines et des efforts de l'organisme pour favoriser l'intégration de personnes handicapées au sein du personnel de la Société.
- Gestion des immeubles – Isabelle Marier et son groupe ont pour tâche de réaliser les améliorations aux installations afin de concrétiser notre plan d'action.

Engagements de la Société envers les personnes handicapées

La SPDAM offre de nombreux services à sa clientèle restreinte :

- un débarcadère est disponible à l'entrée située au 1600, rue Saint-Urbain;
- des espaces de stationnement souterrains sont réservés aux détenteurs d'une vignette et un service d'ascenseur;
- des entrées avec portes automatisées, toilettes adaptées et rampes d'accès sont installées;
- des fauteuils roulants sont mis à la disposition du public via notre poste central de sécurité et un agent se rend disponible au besoin pour accompagner le client;
- des places réservées pour les personnes à mobilité réduite sont disponibles dans chacune de nos salles de spectacle et disponibles via notre service téléphonique;
- un comptoir abaissé et adapté pour accueillir et servir les personnes à mobilité réduite est disponible au guichet no 1 de la billetterie;
- aux heures de spectacles, un préposé du service d'accueil spécialement formé est affecté au déplacement des personnes à mobilité réduite dès leur arrivée; il demeure disponible pour cette personne du début à la fin du spectacle;
- les personnes ayants des déficiences visuelles peuvent assister aux spectacles avec leur chien guide;
- un système de syntonisation permettant aux personnes malentendantes de capter le signal du spectacle est en place dans chacune de nos salles;
- des chaises surdimensionnées pour personnes avec excédent de poids sont disponibles dans chaque salle;
- le personnel des Services à la clientèle a reçu une formation spéciale et complète de l'organisme *Kéroul* en 2016 pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à capacité restreinte.

La SPDAM souhaite assurer un rôle exemplaire à l'égard des personnes handicapées. Dans le respect des obligations législatives et des politiques gouvernementales qui s'appliquent, la SPDAM s'engage à améliorer l'accessibilité de ses services et de considérer, lorsque c'est possible, l'intégration des personnes handicapées au sein de son personnel. Dans une volonté de favoriser l'intégration des personnes handicapées, à compétences égales, la SPDAM s'engage à choisir une personne handicapée qui répondra aux exigences du poste.

Relations avec des organismes dédiés

La SPDAM participe toujours à La route accessible, sous l'égide de l'organisation *Kéroul*. Le protocole de participation avec l'organisme est renouvelé annuellement. La SPDAM est ainsi reconnue comme un lieu culturel offrant des facilités d'accès aux personnes handicapées. Cette participation s'accompagne d'initiatives promotionnelles dont la SPDAM bénéficie.

Parallèlement, l'équipe des services à la clientèle et de la billetterie est en lien avec l'Institut Nazareth et l'Institut Louis-Braille afin d'évaluer les besoins de cette clientèle, particulièrement dans l'Espace culturel Georges-Émile-Lapalme qui mène à la station de métro Place-des-Arts.

La SPDAM a suivi les recommandations de la Société Logique lors des travaux effectués sur L'esplanade visant l'accessibilité des personnes handicapées.

Standards sur l'accessibilité du Web

La refonte du site Web actuel (portion vitrine du site, et non pas la portion transactionnelle) de la SPDAM a été complétée en mai dernier pour répondre aux trois standards d'accessibilité du Web aux personnes handicapées : standard sur l'accessibilité d'un site Web, standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable et standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web. Ces standards québécois sont basés sur les normes internationales du W3C. La SPDAM a porté ses efforts pour que son site Web corresponde au niveau A des normes d'accessibilité du W3C.

Approvisionnement en biens et en services accessibles

La SPDAM tient 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, lorsque requis (exemple : entretien des ascenseurs et des portes automatiques)

Développement durable

La SPDAM adhère aux orientations et objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable. Formation des employés, mesures d'économie d'énergie, gestion des matières résiduelles, certifications, services aux usagers et engagement sociocommunautaire. Ces champs d'intervention sont rassemblés dans le plan de développement durable de la SPDAM.

Quelques statistiques

	Salle Wilfrid-Pelletier	Théâtre Maisonneuve	Théâtre Jean-Duceppe	Salle Claude-Léveillé	Cinquième Salle	Amphithéâtre Fernand-Lindsay	Maison Symphonique
# de représentations	169	140	166	218	169	19	58
# de visiteurs	372 336	148 199	79 572	19 520	45 004	34 842	80 515

Source : Rapport annuel 2015-2016, SPDAM

Au total, ce sont 749 539 personnes qui ont participé à 936 représentations.

Nombre de plaintes reçues et traitées en 2016-2017 : 12 et une demande d'information. De ce nombre, aucune demande d'accommodement n'a été formulée.

Une plainte a été déposée après de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse visant la Société, la STM et le Complexe Desjardins alléguant l'absence de mesures d'accessibilité universelle pour les personnes ayant un handicap et circulant de l'entrée du métro

Angrignon au métro Place des Arts et par la suite à l'intérieur de la Place des Arts jusqu'au Complexe Desjardins. Les parties ont convenu de tenir une séance de médiation en vue de rechercher un règlement dans le présent dossier.

Réalisations en 2016-2017

Obstacles à l'accessibilité	Mesures à prendre	Échéancier
Le manque d'espaces pour les fauteuils roulants au Théâtre Maisonneuve	Aménagement d'espaces supplémentaires pour les personnes à mobilité réduite (niveau parterre).	Mars 2016 Complété
L'absence de toilette pour les personnes handicapées dans le Théâtre Jean-Duceppe	Rénovation des toilettes pour hommes en y intégrant une toilette pour les personnes handicapées.	Septembre 2016 Complété
L'absence de toilettes et de douches pour les personnes handicapées (artistes et employés) au niveau 5 de l'édifice des théâtres (Salle Maisonneuve et Théâtre Jean-Duceppe)	Rénovation du niveau 5 de l'édifice des théâtres et ajout d'une salle de toilettes et douches pour les personnes handicapées.	Décembre 2016 Complété

Plan d'action 2017-2018

Obstacles à l'accessibilité	Mesures à prendre	Échéancier
La sortie extérieure de la Salle Wilfrid-Pelletier vers l'Esplanade	Installation d'une rampe accessible via le côté ouest de la Salle Wilfrid-Pelletier.	Septembre 2017
L'absence de toilette pour les personnes handicapées dans l'arrière-scène du Théâtre Maisonneuve	Ajout d'une salle de toilettes pour les personnes handicapées au niveau 6 et une autre au niveau 7 du Théâtre Maisonneuve.	Travaux en cours 2017
L'accessibilité à l'Esplanade	Ajout d'une rampe d'accessibilité universelle via la rue Jeanne-Mance par l'ouverture du jardin du Musée d'art contemporain. Cet accès s'ajoute à l'accès existant par le boulevard De Maisonneuve. Enlèvement des marches qui rend le plateau supérieur à l'accessibilité universelle.	Juin – Juillet 2017 En cours
L'absence de ligne de guidance	Intégration d'une ligne de guidance (nord-sud) pour les malvoyants.	Septembre – Octobre 2017
L'accessibilité au Piano Nobile pour les personnes handicapées	Remplacement de la rampe d'accès (installation temporaire) au Piano Nobile rendant l'accessibilité permanente	Mars – Avril 2018

Conclusion

La SPDAM s'engage à offrir aux personnes handicapées des services et des infrastructures adaptés à leurs besoins. Au cours des prochaines années, la Société doit procéder à de nombreux travaux qui amélioreront ses infrastructures d'accueil. Nous verrons à intégrer à notre planification les besoins et préoccupations des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

La Société poursuivra ses efforts pour améliorer son bilan quant à l'intégration professionnelle des personnes à capacité réduite. Elle entend faire des efforts additionnels pour embaucher ces personnes lorsque leurs profils et leurs compétences les qualifient. À qualifications égales pour combler un poste, notre organisme choisira une personne handicapée.

Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'actions a été adopté par le Comité de direction en date du 14 juin 2017. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation www.placedesarts.com sous la rubrique *Lois, règles et politiques*. Par ailleurs, un exemplaire est transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Esther Carrier

Directrice des Services à clientèle et de la Billetterie
Société de la Place des Arts
260, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal, Québec
H2X 1Y9
514-285-4209
ecarrier@placedesarts.com