



**Place des Arts**  
Québec ::

## **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**2019-2020**

Préparé par Esther Carrier  
Directrice des Services à la clientèle et de la Billetterie  
Coordonnatrice des services aux personnes handicapées  
Mai 2019

## 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
Réalisations 2018-2019 .....	4
Plan d’action 2019-2020.....	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<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

### 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(e) président(e)-directeur(trice) général(e). Madame Marie-Josée Desrochers 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 et sécurité
- 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 et nous conseillent. De plus, son groupe est responsable de la vente des billets aux personnes handicapées (sièges spécifiques dans les salles vendues selon une procédure particulière pour chacune d'elles et vendus uniquement au téléphone et au guichet – et non sur Internet).

- Finances et administration et Ressources humaines – Chantal Auger (directrice par intérim des ressources humaines) et son équipe est responsable 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 – Steve Beauséjour 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* 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 la clientèle non-voyante, 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) de la SPDAM a été complétée en 2017 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 ces 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	170	191	167	185	202	18	66
# de visiteurs	396 315	212 008	88 258	14 778	52 169	24 944	85 792

Source : Rapport annuel 2017-2018, SPDAM

Au total, ce sont 874 264 personnes qui ont participé à 999 représentations.

Nombre de plaintes reçues et traitées en 2018-2019 : 23 et une demande d'information.

## Réalisations 2018-2019

Obstacles	Mesures à prendre	Échéancier
<b>Accessibilité des lieux</b>		
L'absence de toilette pour les personnes handicapées à l'arrière-scène du Théâtre Maisonneuve	Ajout d'une salle de toilette et douche pour les personnes à mobilité réduite au niveau 8 du Théâtre Maisonneuve	<b>2019</b> <b>Complété</b>
Rénovation des salles de toilettes publiques au niveau parterre du Théâtre Maisonneuve	Ajout d'une salle de toilette pour personne à mobilité réduite et d'une fontaine. Côté impair, toilettes des femmes.	<b>2019</b> <b>Complété</b>
Accessibilité à la station de métro Place-des-Arts depuis la Place des Arts	Élaboration des plans préliminaires afin de réaliser d'éventuels travaux d'accessibilité universelle s'arrimant à ceux de la STM	<b>2019</b> <b>En continu</b>

## Plan d'action 2019-2020

Obstacles	Mesures à prendre	Échéancier
<b>Accessibilité des lieux</b>		
Accessibilité à l'Esplanade	Insertion de bandes contractantes plus foncées sur chacune des marches Insertion de bandes podotactiles en béton avisant un changement de dénivellation sur chacune des marches Intégration d'un éclairage sous les marches en soirée Intégration d'une ligne de guidance pour les malvoyants.	<b>Automne 2019</b>
Rénovation des salles de toilettes publiques au niveau parterre du Théâtre Maisonneuve	Ajout d'une salle de toilette pour personne à mobilité réduite et d'une fontaine. Côté pair, toilettes des hommes.	<b>Été 2019</b>
Accessibilité à la station de métro Place-des-Arts depuis la Place des Arts	Élaboration des plans et devis afin de réaliser d'éventuels travaux d'accessibilité universelle s'arrimant à ceux de la STM. Lancement d'un appel d'offre.	<b>2019 - 2020</b>
<b>Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées</b>		
Adaptation pour accueillir les personnes handicapées au programme <i>Art adapté</i>	Offrir une formation pour le personnel de la programmation <i>Art adapté</i> pour qu'il puisse bien recevoir et orienter les visiteurs handicapés.	<b>Été 2019</b>
Adaptation pour accueillir les personnes handicapées	Offrir une mise à niveau de la formation Kéroul pour le personnel du service de l'accueil de la Place des Arts.	<b>Été 2019</b>
Formation du personnel en ressources humaines à l'égard des personnes handicapées	Offrir une formation aux conseillers responsables du recrutement contenant les dispositions particulières à prendre selon les types d'incapacités déclarées.	<b>Printemps 2019</b>

## Conclusion

La SPDAM s'engage à offrir aux personnes handicapées des services et des infrastructures adaptées à leurs besoins. Au cours des prochaines années, la Société doit procéder à de nombreux travaux qui amélioreront ses infrastructures d'accueil notamment en arrimant nos travaux avec ceux de la STM en vue de rendre accessible la Place des Arts à la station de métro du même nom. Nous verrons à intégrer à notre planification les besoins et préoccupations des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

## Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'actions a été adopté par le Comité de direction en date du 29 mai 2019. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation [www.placedesarts.com](http://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  
T :: 514-285-4209  
[ecarrier@placedesarts.com](mailto:ecarrier@placedesarts.com)