



Place des Arts
Québec ::

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2020-2021

Préparé par Esther Carrier
Directrice des Services à la clientèle et de la Billetterie
Coordonnatrice des services aux personnes handicapées
Juin 2020

Table des matières

A.	La Société de la Place des Arts de Montréal – Qui sommes-nous?.....	1
1.	Mise en contexte	1
2.	Mission de la Société de la Place des Arts de Montréal.....	1
3.	Structure de la Société de la Place des Arts de Montréal	1
4.	Engagements de la Société envers les personnes handicapées.....	2
5.	Relations avec des organismes dédiés	3
6.	Standards sur l’accessibilité du Web	3
7.	Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	3
8.	Développement durable.....	3
B.	Reddition de comptes	4
C.	Réalisations 2019-2020	4
D.	Plan d’actions 2020-2021	5
E.	Conclusion	6
F.	Adoption et diffusion du plan d’action.....	6

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

1. Mise en 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 2020 au 31 mars 2021.

2. Mission de la Société de la Place des Arts de Montréal

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.

3. Structure de la Société de la Place des Arts de Montréal

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 7 directions :

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

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 – La directrice de ce secteur assure le rôle de 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).

- Ressources humaines – Le directeur de ce secteur 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 – Le directeur de ce secteur et son groupe ont pour tâche de réaliser les améliorations aux installations afin de concrétiser notre plan d'action.
- Programmation – La directrice de ce secteur et son équipe mettent en œuvre une programmation pour une clientèle à besoins particuliers

4. 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 ayant 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 écrans de surtitrage pour les Opéras, les Ciné-Concerts et certaines Comédies musicales sont installés dans nos salles;
- des chaises surdimensionnées pour personnes avec excédent de poids sont disponibles dans chaque salle;
- le personnel des Services à la clientèle reçoit régulièrement 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.

Également, la SPDAM a mis sur pied un programme intitulé « Art adapté », qui vise à permettre à des adultes vivant avec des besoins particuliers de découvrir et d'explorer de façon dynamique les arts de la scène grâce à des ateliers pratiques et participatifs.

5. Relations avec des organismes dédiés

En date du 26 janvier 2020, la ministre de la Culture et des Communications, Nathalie Roy, et la ministre déléguée aux Transports et ministre responsable de la Métropole, Chantal Rouleau, ont annoncé l'octroi d'une aide financière de 4,2 M\$ pour la réalisation de travaux qui permettront aux personnes à mobilité réduite d'accéder encore plus facilement aux six salles et aux différents espaces publics de la Place des Arts, à partir de la station de métro Place-des-Arts, grâce à un parcours fluide et continu en paliers. Les représentants d'*AlterGo*, de *Kéroul*, du *RAPLIQ* et d'*Ex aequo* étaient présents et ont salué cette initiative. Il est à noter que ces travaux d'accessibilité universelle s'arriment à ceux de la Société de transport de Montréal.

Également, 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.

De plus, la SPDAM souscrit au *Programme CAL* (Carte d'accompagnement Loisir). Toutes les demandes sont traitées par l'*Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées*. Elle s'adresse aux personnes qui nécessitent un accompagnement lors de la visite de sites touristiques et de loisirs pour les aider à se déplacer, s'orienter, se nourrir, communiquer et socialiser. Ce sont des personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle, l'autisme, un trouble envahissant du développement ou un problème de santé mentale. Ce concept s'adresse à des personnes ayant des incapacités significatives et persistantes et permet la gratuité à l'accompagnement pour cette personne handicapée. La remise d'un billet de faveur à l'accompagnateur d'un détenteur de la CAL dépendra des places offertes pour cette fin par le fournisseur d'évènement.

6. Standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web actuel (portion vitrine du site) de la SPDAM répond aux trois standards d'accessibilité du Web aux personnes handicapées : 1) standard sur l'accessibilité d'un site Web, 2) standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable et 3) 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.

7. 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).

8. 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 sociocommunitaire. Ces champs d'intervention sont rassemblés dans le plan de développement durable de la SPDAM.

B. Reddition de comptes

	Salle Wilfrid-Pelletier	Théâtre Maisonneuve	Théâtre Jean-Duceppe	Salle Claude-Léveillé	Cinquième Salle	Amphithéâtre Fernand-Lindsay	Maison Symphonique
# de représentations	183	198	220	209	213	18	77
# de visiteurs	405 757	199 841	117 464	16 138	60 518	27 268	101 854

Source : Rapport annuel 2018-2019, SPDAM

Au total, ce sont 928 840 personnes qui ont participé à 1 118 représentations.

Quelques 500 places pour les personnes à mobilité réduite (sièges prévus à cet effet) sont utilisées par année dans les salles de la Place des Arts. En plus de ces sièges, de nombreuses personnes à mobilité réduite utilisent le service d'aide disponible à l'entrée de chacune des salles. Entre 20 et 80 personnes en moyenne utilisent ce service à chaque soir, pour près de 11 000 personnes annuellement.

Pour l'exercice 2019-2020, le Service à la clientèle de la Place des Arts a résolu 19 plaintes qui ont été reçues et traitées relativement à l'accès aux lieux et aux services offerts à la Place des Arts à la satisfaction de sa clientèle.

C. Réalisations 2019-2020

Obstacles	Mesures à prendre	Échéancier
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées		
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.	Printemps 2019 Complété
Adaptation pour accueillir les personnes handicapées	Offrir une mise à niveau de la formation <i>Kéroul</i> pour le personnel du service de l'accueil de la Place des Arts.	Été 2019 Complété
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.	Été 2019 Complété
Meilleure connaissance des obstacles auxquels sont confrontés les personnes handicapées	Participer à une étude sur l'accessibilité aux personnes handicapées et les services offerts en collaboration avec Lab Culture Inclusive	Automne 2019 Complété
Accessibilité des lieux		
Rénovation des salles de toilettes publiques au niveau parterre du Théâtre Maisonneuve	Complétion Ajout d'une salle de toilette pour personne à mobilité réduite et d'une fontaine, côté impair	Été 2019 Complété
Accessibilité à l'Esplanade	Complétion 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	Automne 2019 Complété Complété Complété

	Intégration d'une ligne de guidance pour les malvoyants	Complété
Accessibilité à la station de métro Place-des-Arts depuis la Place des Arts	<p>Complétion</p> <p>Élaboration des plans et devis afin de réaliser les travaux d'accessibilité universelle s'arrimant à ceux de la STM, incluant des études et travaux préparatoires</p> <p>Lancement d'un appel d'offre pour la réalisation des travaux</p>	<p>Fin 2022</p> <p>En cours</p> <p>Été 2020</p> <p>Complété à 50%</p> <p>Automne 2020</p>
Accessibilité à des activités		
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	<p>Diffusion de 73 représentations et activités en chant, danse, écriture et théâtre ; 199 participants adultes</p> <p>Collaboration avec 13 organismes dédiés</p> <p>Accueil de deux expositions qui ont mis en valeur des ateliers participatifs qui incluaient des personnes à besoins particuliers</p>	<p>2019 - 2020</p> <p>Complété</p>

D. Plan d'actions 2020-2021

Obstacles	Mesures à prendre	Échéancier
Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées		
<p>Aider les personnes en situation d'itinérance rencontrées dans leur démarche de réinsertion</p> <p>Assurer une cohabitation optimale entre les différents usagers des immeubles de la SPDAM, le service de sécurité de la SPDAM et les personnes itinérantes</p>	<p>Privilégier les entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées en confiant un mandat à la <i>Société de développement social</i> qui travaille au centre-ville de Montréal avec de multiples partenaires et propriétaires immobiliers et qui consiste au déploiement d'une équipe d'intervenants psychosociaux sur une base régulière à la SPDAM, en appui au service de sécurité</p>	<p>Printemps 2020</p> <p>En cours</p>
Accessibilité à des biens et des services		
Meilleure accessibilité et amélioration de notre système d'aide à l'audition	<p>Analyser d'autres systèmes d'aide à l'audition pour améliorer celui déjà en place</p> <p>Mettre en place les recommandations</p>	<p>Printemps 2020</p> <p>Automne 2020</p>
Accessibilité à l'information et aux documents		
Poursuivre l'application des normes sur l'accessibilité des sites web pour les personnes handicapées	<p>S'assurer de la conformité des règles d'accessibilité existantes avec un consultant externe</p> <p>Prendre en compte les résultats de l'analyse</p>	<p>Automne 2020</p> <p>Hiver 2021</p>
Accessibilité à des activités		
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	<p>Programme maintenu avec 4 différents types d'ateliers (chant, danse, écriture et théâtre)</p>	<p>2020 - 2021</p>

	Production d'une « fabrique jeunesse adapte », série d'ateliers pour des enfants a besoins particuliers	
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées		
Informé et sensibiliser les personnes concernées	Participation à une formation donnée par l'Office des personnes handicapées	Automne 2020
Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Accroître nos efforts de recrutement auprès des organismes dont la mission est de favoriser l'employabilité des personnes ayant un handicap	Hiver 2021
Accessibilité des lieux		
Accessibilité à la station de métro Place-des-Arts depuis la Place des Arts	Complétion	Fin 2022 En cours
	Élaboration des plans et devis afin de réaliser les travaux d'accessibilité universelle s'arrimant à ceux de la STM, incluant des études et travaux préparatoires	Été 2020 Complété à 50%
	Lancement d'un appel d'offre pour la réalisation des travaux	Automne 2020

E. 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 entend procéder à des travaux qui amélioreront grandement l'accessibilité à la Place des Arts à la station de métro du même nom. Nous continuerons d'être à l'écoute des besoins des personnes handicapées et nous tiendrons compte de leurs préoccupations dans la planification des travaux à la SPDAM en vue d'améliorer les services offerts.

F. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'actions a été adopté par le Comité de direction en date du 10 juin 2020. 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
T :: 514-285-4209
ecarrier@placedesarts.com