



**Place
des
Arts**

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2022-2023

Préparé par Esther Carrier
Directrice des Services à la clientèle et de la Billetterie
Coordonnatrice des services aux personnes handicapées
Juin 2022

Table des matières

A.	INTRODUCTION	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.	Groupe de travail et responsable du plan d'action	2
5.	Engagements de la Société envers les personnes handicapées.....	2
6.	Relations avec des organismes dédiés.....	3
7.	Standards sur l'accessibilité du Web.....	4
8.	Approvisionnement en biens et en services accessibles	4
9.	Développement durable.....	4
B.	Reddition de comptes	4
C.	Réalisations 2020-2021 / 2021-2022.....	5
D.	Plan d'actions 2022-2023.....	8
E.	Conclusion.....	11
F.	Adoption et diffusion du plan d'action.....	11

A. INTRODUCTION

1. Mise en contexte

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, la Société de la Place des Arts de Montréal (SPDAM) doit produire, adopter et rendre public chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le présent plan s'inscrit dans la continuité des efforts déployés par la SPDAM malgré la pandémie mondiale due au Coronavirus qui a sévit depuis mars 2020. La SPDAM a réouvert ses salles de spectacles en présentiel suivant les recommandations et les directives de la Santé publique mais compte tenu de l'instabilité du milieu des arts de la scène, engendrée par les mesures sanitaires et les nombreux cycles de fermetures et réouvertures de salles, la SPDAM a reconduit son Plan d'action 2020-2021 jusqu'au 31 mars 2022.

La SPDAM a ainsi poursuivi ses actions inscrites au plan d'action 2020-2021 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. Un bilan couvrant la période 2020 à 2022 a été produit et un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées couvrant la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 est également joint à la présente.

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

La Société de la Place des Arts de Montréal 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 ou le renouvellement du mandat d'un(e) président(e)-directeur(trice) général(e). Madame Marie-Josée Desrochers occupe présentement ce poste depuis mai 2019.

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

4. Groupe de travail et responsable du plan d'action

L'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action est confié à un groupe de travail. Il est composé de quatre membres relevant des directions des Services à la clientèle, des Ressources humaines, de la Gestion des immeubles et de la Programmation, dont les responsabilités particulières sont les suivantes:

- 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)
- 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.

5. 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.

6. Relations avec des organismes dédiés

La SPDAM a suivi les recommandations de la *Société Logique* lors des travaux effectués sur l'Esplanade visant l'accessibilité des personnes handicapées. Elle poursuit également ses travaux d'accessibilité universelle en vue de permettre aux personnes à mobilité réduite d'accéder plus facilement à ses six salles de spectacle et aux différents espaces publics à partir de la station de métro Place-des-Arts avec un parcours sans obstacles.

La Société de la Place des Arts de Montréal 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.

De plus, la SPDAM souscrit au *Programme CAL* (Carte d'accompagnement Loisir) en collaboration avec l'*Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées*. Ce programme 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 dépend des places offertes pour cette fin par le fournisseur d'évènement.

Également, à l'automne 2020, la SPDAM a procédé à la remise de son Programme d'accès à l'égalité à l'emploi à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, visant, entre autres, à promouvoir des pratiques favorisant l'intégration des employés sur le plan physique et social.

7. 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.

8. 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).

9. 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 et s'inscrivent en complémentarité avec les actions du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

B. Reddition de comptes

2020-2021	Salles de spectacle – Place des Arts
# de représentations	33 représentations
# de visiteurs	4 417 spectateurs

2021-2022	Salles de spectacle – Place des Arts
# de représentations	489 représentations
# de visiteurs	214 146 spectateurs

Quelques 42 places pour les personnes à mobilité réduite (sièges prévus à cet effet) sont rendues disponibles dans les salles de la Place des Arts chaque soir. En plus de ces sièges, de nombreuses personnes à mobilité réduite utilisent le service d'aide disponible à l'entrée de chacune des salles.

Au total en 2020-2021, ce sont 4 417 personnes qui ont participé à 33 représentations tenues à la Place des Arts. Au cours de cette année, 16 personnes ont utilisé le service d'aide aux personnes à mobilité réduite lors des spectacles.

En 2021-2022, 214 146 spectateurs ont été accueillis en nos lieux. Durant cette année, 2 293 personnes ont été accompagnées en salle.

Pour les exercices 2020-2021 et 2021-2022, le Service à la clientèle de la Place des Arts a résolu quatre plaintes relativement à l'accès aux lieux et aux services offerts à la Place des Arts, à la satisfaction de sa clientèle.

À l'automne 2020, la Place des Arts a accueilli les points de presse du Gouvernement du Québec portant sur les annonces concernant la pandémie, à la 5^e Salle. Lors de ces points de presse, une installation a été déployée dans un foyer afin d'y inclure la communication utilisant le langage des signes pour les spectateurs malentendants.

Le Programme Art adapté (ateliers d'initiation aux arts de la scène conçus sur mesure pour des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles) a reçu en 2020 le premier Prix Monique-Lefebvre décerné par l'organisme AlterGo. Ce programme, pour les deux dernières années, a permis à plus de 450 participants et 24 organismes d'explorer les arts de la scène par des ateliers et des performances devant public.

C. Réalisations 2020-2021 / 2021-2022

Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Informer et sensibiliser les personnes en contact avec la clientèle	Offrir une formation virtuelle pour l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Formation reçue par la directrice et la gestionnaire des services à la clientèle	Complété : Février 2021
Aider les personnes en situation d'itinérance dans leur démarche de réinsertion ET Assurer une cohabitation optimale entre les différents usagers des immeubles de la SPDAM, le service de sécurité de la SPDAM et les personnes itinérantes	Confier un mandat à la <i>Société de développement social</i> travaillant au centre-ville de Montréal avec de multiples partenaires et propriétaires immobiliers en vue de déployer une équipe d'intervenants psychosociaux sur une base régulière à la SPDAM, en appui au service de sécurité. Mise en contacts avec les intervenants du quartier et offrir une formation aux agents de sécurité de la SPDAM.	Déploiement et collaboration Formation	Printemps 2020 En continu En continu

Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Remise du Programme d'accès à l'égalité en emploi à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Application du programme	Complété : Automne 2020
	Accroître nos efforts de recrutement auprès des organismes dont la mission est de favoriser l'employabilité des personnes ayant un handicap	Plan d'action	Automne 2021 En continu
	Participation à l'activité DuoEmploi, le ROSEPH, pour promouvoir les valeurs sociales des entreprises, de sensibiliser les gestionnaires et employés au sujet du handicap et de faire découvrir une source potentielle de recrutement		Complété : Novembre 2021

Obstacle : Accessibilité des lieux

Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Accessibilité à l'Esplanade	Insertion de bandes contractantes plus foncées sur chacune des marches.	Rénovations	Complété
	Insertion de bandes podotactiles en béton avisant un changement de dénivellation sur chacune des marches.		Complété
	Intégration d'un éclairage sous les marches en soirée.		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	Ajout d'éclairage au passage entre le Complexe Desjardins et la Place des Arts près des escaliers mécaniques	Rénovations	Complété
	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.	Plan et devis	Complété
	Complétion des appels d'offre pour la réalisation des travaux.	Appel d'offre	Complété Travaux en cours
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.	Rénovations	Complété : Hiver 2020

Obstacle : Accessibilité à des activités

Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
<p>Accroître la participation sociale des personnes handicapées</p>	<p>Diffusion de représentations et activités en chant, danse, écriture et théâtre.</p> <p>Programme Art adapté maintenu avec 5 différents types d'ateliers (chant, danse, écriture et théâtre) dont l'ajout d'un nouveau projet: Musique percussive et voix</p> <p>Production d'un volet Art adapté jeunesse, une série d'ateliers pour des jeunes à besoins particuliers (Danse, théâtre, cirque, musique et slam) (projet pilote sur 2 ans) - Représentation de leur création dans l'Espace publique en 2022</p> <p>Maintien du Programme Art adapté (chant, danse, écriture et théâtre, musique) - Représentation de leur création dans l'Espace publique en 2022</p> <p>Embauche d'artistes-médiateurs provenant de deux compagnies de danse d'inclusion professionnelle qui travaillent avec des artistes professionnels vivant avec une limitation fonctionnelle (2 à 4 de leurs artistes sont artistes de soutien pour nos activités du programme Art adapté)</p> <p>Accueil en résidence d'une compagnie de danse intégrée (artistes professionnels vivant avec un handicap (Corpuscule Danse)</p>	<p>Activités</p>	<p>2020-2021-2022 Complété</p> <p>Automne et printemps 2021 Complété</p> <p>Hiver 2021 et 2022 Complété</p> <p>Automne et printemps 2022 Complété</p> <p>Automne et printemps 2021 et 2022 Complété</p> <p>Hiver 2021 Complété</p>

Obstacle : Accessibilité des biens et des services			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Meilleure accessibilité et amélioration de notre système d'aide à l'audition	Analyser d'autres systèmes d'aide à l'audition pour améliorer celui déjà en place	Analyse	Automne 2021 Complété
Obstacle : Accessibilité à l'information et aux documents			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Poursuivre l'application des normes sur l'accessibilité des sites web pour les personnes handicapées	S'assurer de la conformité des règles d'accessibilité existantes avec un consultant ; prendre en compte les résultats de l'analyse	Analyse	Report de cette action

D. Plan d'actions 2022-2023

Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Adaptation pour accueillir les personnes handicapées	Offrir l'autoformation en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec comment <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i>	Formation	Automne 2022
	Offrir une mise à niveau de la formation <i>Kéroul</i> pour le personnel du service de l'accueil de la Place des Arts.	Formation	Automne 2022

Assurer une cohabitation optimale entre les différents usagers des immeubles de la SPDAM, le service de sécurité de la SPDAM et les personnes itinérantes	Poursuivre les efforts avec un organisme spécialisé pour soutenir l'équipe de sécurité de la SPDAM dans des cas de détresse psychosociale	Déploiement et collaboration	En continu
Soutenir des organismes venant en aide aux personnes handicapées	Accueil d'un événement causerie et prestation artistique avec des artistes handicapés organisés par l' <i>Office des personnes handicapées du Québec</i> L'événement sera diffusé en direct sur la page Facebook de l'Office dans l'Espace culturel Georges-Émile-Lapalme de la Place des Arts	Accueil et diffusion	Printemps 2022 3 juin 2022
Encourager la dotation des personnes ayant un handicap	Poursuivre nos efforts de recrutement auprès des organismes dont la mission est de favoriser l'employabilité des personnes ayant un handicap	Application du programme	En continu
Obstacle : Accessibilité à des biens et des services			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Meilleure accessibilité et amélioration de notre système d'aide à l'audition	Acquisition d'éléments qui améliorent le système d'aide à l'audition déjà en place	Achat d'éléments	Automne - Hiver 2022-23
Obstacle : Accessibilité à l'information et aux documents			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Poursuivre l'application des normes sur l'accessibilité des sites web pour les personnes handicapées	Se conformer aux règles d'accessibilité lors de la refonte du site Internet de la Place des Arts	Respect des normes	Printemps 2023

Obstacle : Accessibilité à des activités

Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Programme Art adapté maintenu avec 5 différents types d'ateliers (chant, danse, écriture et théâtre, musique percussive et voix)	Activités	Automne 2022 et printemps 2023
	Production d'un volet Art adapté jeunesse, une série d'ateliers pour des jeunes à besoins particuliers (danse, théâtre, cirque, musique et slam) (projet pilote sur 2 ans) - Représentation de leur création dans l'Espace public en 2023	Activités	Hiver 2023
	Maintien du Programme Art adapté (chant, danse, écriture et théâtre, musique) - Représentation de leur création dans l'Espace public en 2022	Activités	Automne 2022 et printemps 2023
	Embauche d'artistes-médiateurs provenant de deux compagnies de danse d'inclusion professionnelle qui travaillent avec des artistes professionnels vivant avec une limitation fonctionnelle (2 à 4 de leurs artistes sont artistes de soutien pour nos activités du programme Art adapté)	Embauche	Automne 2022 et printemps 2023

Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées

Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Poursuite des actions et des cibles en lien avec la dotation de personnes handicapées prévues à notre Programme d'accès à l'égalité en emploi remis en octobre 2020	Application du programme	En continu

Obstacle : Accessibilité des lieux

Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Accessibilité à la station de métro Place-des-Arts depuis la Place des Arts	Complétion des travaux d'accessibilité universelle s'arrimant à ceux de la STM	Rénovations	Automne 2022

Accessibilité aux espaces pour les personnes handicapées	Travaux de rénovation de la 5 ^e Salle: ajout de barres d'appui (rampes) dans les allées de l'auditorium afin de faciliter l'accès aux sièges	Rénovations	Printemps 2023
	Ajout de fauteuils bariatriques pour personnes de forte corpulence	Ajout de fauteuils	Printemps 2023
Meilleure identification et signalisation à l'intérieur du stationnement	Réviser la signalisation et son positionnement pour une meilleure visibilité et circulation	Nouvelle signalisation en place	Hiver 2022

E. Conclusion

La Société de la Place des Arts de Montréal s'engage à offrir aux personnes handicapées des services et des infrastructures adaptées à leurs besoins. Le groupe de travail soutenu par les différents services de la SPDAM s'engage à assurer la mise en œuvre du plan d'action 2022-2023. Nous continuerons d'être à l'écoute des besoins des personnes handicapées et nous tiendrons compte de leurs préoccupations dans la planification des travaux et des services offerts à la SPDAM en vue d'assurer l'atteinte des objectifs visés.

F. Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'actions a été adopté par le Comité de direction en date du 17 juin 2022. 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.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts peuvent être adressés à :

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