



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2023-2024

Préparé par Esther Carrier
Directrice des Services à la clientèle et de la Billetterie
Coordonnatrice des services aux personnes handicapées
Juin 2023

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.	RÉDDITION DE COMPTES.....	4
C.	RÉALISATIONS 2022-2023.....	5
D.	PLAN D'ACTION 2023-2024	9
E.	ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	12

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.

Ce plan permet d'identifier les obstacles liés à l'intégration des personnes handicapées, de décrire les mesures prises au cours de l'année pour répondre à la Loi et de détailler les mesures envisagées pour permettre une plus grande accessibilité à toute la population. Le présent plan s'inscrit dans la continuité des efforts déployés par la SPDAM et des plans des années précédentes.

La SPDAM a poursuivi ses actions inscrites au plan d'action 2022-2023 en vue de soutenir les besoins des personnes handicapées. Un bilan couvrant la période 2022-2023 a été produit et un plan d'action à l'égard des personnes handicapées couvrant la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 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.

À l'heure actuelle, la SPDAM est composée de 7 directions :

- Programmation
- Communications, marketing et ventes
- Finances et administration

- Services à la clientèle et billetterie
- Gestion des immeubles
- 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 vendus 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 jeunes et 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 sociocommunitaire. 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. RÉDDITION DE COMPTES

2022-2023	Salles de spectacle – Place des Arts
# de représentations	814 représentations
# de visiteurs	946 549 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 2022-2023, ce sont 946 549 personnes qui ont participé à 814 représentations tenues à la Place des Arts. Au cours de cette année, 10 090 personnes ont utilisé le service d'aide aux personnes à mobilité réduite lors des spectacles.

Pour l'exercice 2022-2023, le Service à la clientèle de la Place des Arts a résolu huit plaintes relativement au système de syntonisation d'aide à l'audition disponible au Théâtre Jean-Duceppe à la satisfaction de sa clientèle.

Les Programmes *Art adapté* et *Art adapté jeunesse* ont permis à 331 adultes et 95 jeunes vivant avec des limitations fonctionnelles (déficience intellectuelle, déficience visuelle, déficience auditive, autisme, handicap physique) d'explorer les arts de la scène par des ateliers et des performances devant public.

De plus, la Place des Arts a accueilli deux performances décontractées des Grands Ballets permettant d'offrir un accès à l'art pour tous. Un peu plus de 1 000 personnes, ayant des limitations variées (autisme, déficience intellectuelle, trisomie et troubles neurocognitifs), ont été invités à assister à une performance de *Les Quatre Saisons* et de *Cendrillon*. Afin de s'adapter aux besoins sensoriels de certains des spectateurs, les lumières de la salle ont été tamisées, la musique a été ajustée, des zones de retraites à l'extérieur de la salle ont été aménagées et les invités ont été encouragés à bouger et à s'exprimer au long du spectacle.

Également, nous avons accueilli une activité animée par une doctorante en Études et pratiques des arts à l'UQAM dont la recherche porte sur l'accessibilité des publics en situation de handicap visible et invisible et sur l'exercice de leur citoyenneté culturelle, en collaboration avec DUCEPPE ; une quinzaine de spectateurs, tout handicaps confondus, ont participé à la représentation de *Gaz Bar Blues*.

C. RÉALISATIONS 2022-2023

Obstacle : Accessibilité des lieux			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Faciliter l'accès 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	En cours
Accessibilité aux espaces pour les personnes handicapées	Travaux de rénovations à la 5e Salle: ajout de barres d'appui (rampes) dans les allées de l'auditorium afin de faciliter l'accès aux sièges	Rénovations	En cours
	Ajout de fauteuils bariatriques pour personnes de forte corpulence	Ajout de fauteuils	En cours

Meilleure identification et signalisation à l'intérieur du stationnement	Réviser la signalisation et son positionnement pour une meilleure visibilité et circulation	Ajustement de la signalisation en place	Complété
Accessibilité aux toilettes de l'Espace culturel pour les personnes à mobilité réduite	Rendre accessible deux toilettes de l'Espace Ste-Catherine aux personnes à mobilité réduite	Rénovations	Complété Février 2023
Accessibilité à l'Amphithéâtre Fernand-Lindsay	Mettre à niveau les toilettes hommes et femmes	Rénovations	En cours Été 2023
	Installer une rampe d'accès entre la scène et l'espace casse-croûte		

Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées fréquentant la Place des Arts			
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	Application du programme	En continu
Informer et sensibiliser les gestionnaires	Formation offerte par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse à tous les directeurs et gestionnaires de la Place des Arts : <i>Recruter sans discriminer</i>	Formation	Complétée Mars 2023
	Offrir l'autoformation en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec : Comment mieux accueillir les personnes handicapées	Formation	Reportée Automne 2023

	Offrir une mise à niveau de la formation Kéroul pour le personnel du service de l'accueil de la Place des Arts	Formation	Reportée Automne 2023
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	--------------------------

Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
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 <i>l'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 2023
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

Encourager le milieu culturel à visiter le site web equiteculturelle.ca qui recense les bonnes pratiques et les outils pour une plus grande inclusion en culture	Participation à la campagne "La diversité capacitaire fait vibrer la culture" initiée par la Chaire de recherche du Canada sur la citoyenneté culturelle des personnes sourdes et les pratiques d'équité culturelle.	Lancement d'une capsule vidéo au Théâtre Maisonneuve	Printemps 2023
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	----------------

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	Acquisition d'éléments qui améliorent le système d'aide à l'audition déjà en place	Achat d'éléments	Reporté Automne 2023

Obstacle : Accessibilité à des activités spécifiques			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Programme Art adapté pour adultes maintenu avec cinq différents types d'ateliers (chant, danse, écriture et théâtre, musique percussive et voix)	Activités (ateliers et performances devant public)	Complété Automne 2022 Printemps 2023
	Programme Art adapté jeunesse, projet pilote sur deux ans (chant, danse, écriture et théâtre, musique percussive et voix)	Activités (ateliers et performances devant public)	Complété Hiver 2023

	Contrat donné à deux artistes-médiateurs avec des limitations fonctionnelles pour offrir deux de nos projets de médiation culturelle en art adapté	Embauche	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	Respect des normes	Complété Pris en compte lors de la publication de l'appel d'offres pour la refonte du site web

D. PLAN D'ACTION 2023-2024

Obstacle : Accessibilité des lieux			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Faciliter l'accès 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	Août 2023
Accessibilité aux espaces pour les personnes handicapées	Travaux de rénovations à la 5e Salle: ajout de barres d'appui (rampes) dans les allées de l'auditorium afin de faciliter l'accès aux sièges	Rénovations	Automne 2023

	Ajout de fauteuils bariatriques pour personnes de forte corpulence	Ajout de fauteuils	Automne 2023
Meilleure identification au sol à l'intérieur du stationnement	Réviser le marquage au sol et repeindre les bandes pour passage piétons	Révision du marquage	Hiver 2024
Améliorer l'adhérence sur les trottoirs menant au stationnement	Refaire la surface anti-dérapante des trottoirs menant au stationnement	Rénovations	Hiver 2024
Meilleure accessibilité pour les personnes handicapées aux portes de l'ascenseur menant au stationnement P1	Ajout d'un bouton presseur pour une ouverture de porte automatique via l'ascenseur menant au P1	Rénovations	Hiver 2024

Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées fréquentant la Place des Arts			
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	Application du programme	En continu
Informer et sensibiliser les gestionnaires	Offrir l'autoformation en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec : Comment mieux accueillir les personnes handicapées	Formation	Automne 2023
	Offrir une mise à niveau de la formation Kéroul pour le personnel du service de l'accueil de la Place des Arts	Formation	Automne 2023

Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées

Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
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
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
Informier et sensibiliser les personnes concernées	Participation à un mandat de recherche sur le Programme Art adapté, financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (chercheurs de l'UQAM)	Dépôt du rapport et constats de l'impact sur les participants et recommandations	Juin 2023

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	Acquisition d'éléments qui améliorent le système d'aide à l'audition déjà en place	Achat d'éléments	Automne 2023

Obstacle : Accessibilité à des activités spécifiques			
Objectifs	Mesures à prendre	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Programme Art adapté maintenu	Activités	Automne 2023 Printemps 2024
	Programme Pilote An 2 Art adapté jeunesse maintenu	Activités	Hiver 2024

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 lors de l'implantation du nouveau site web de la Place des Arts	Respect des normes	Hiver 2024

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 également à assurer la mise en œuvre du plan d'action 2023-2024. 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.

E. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté par le Comité de direction en date du 14 juin 2023. 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