

**GRAND
THÉÂTRE
QUÉBEC**



**Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées**

2020-2021

Table des matières

Mise en contexte.....	3
Mission de la Société du Grand Théâtre de Québec.....	3
Structure de la Société du Grand Théâtre de Québec.....	3
Groupe de travail et responsable du plan d'action.....	4
Engagements de la Société envers les personnes handicapées.....	4
Actions prises et mesures en place.....	4
Développement durable.....	4
Normes d'accessibilité du Web.....	5
Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	5
Bilan des mesures prises pour la période 2019-2020.....	5
Plan d'action 2020-2021.....	7
Reddition de comptes.....	8
Adoption et diffusion de plan d'action.....	8
Mise en œuvre du plan d'action.....	8

Mise en contexte

Conformément à 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 du Grand Théâtre de Québec (SGTQ) doit produire, adopter et rendre public son plan d'action à l'égard des personnes handicapées annuellement.

Le présent plan s'inscrit dans la continuité des efforts déployés par la Société du Grand Théâtre et des plans des années précédentes. Ainsi, son principal engagement est le maintien des pratiques afin de permettre une plus grande accessibilité à toute la population.

Le plan d'action identifie les obstacles liés à l'intégration des personnes handicapées, dresse le bilan des mesures réalisées et des actions initiées au cours de la dernière année et décrit les mesures préconisées pour l'année en cours dans le but de faciliter l'intégration et l'accessibilité des personnes handicapées. Ce plan couvre la période du 1^{er} septembre 2020 au 31 août 2021.

Mission de la Société du Grand Théâtre de Québec

Depuis cinquante ans, la Société du Grand Théâtre de Québec est un diffuseur majeur des arts de la scène, favorisant l'épanouissement culturel des citoyens de la région de la Capitale-Nationale et de l'est du Québec.

En vertu de la *Loi sur la Société du Grand Théâtre de Québec* adoptée en 1982 et modifiée en 2007, son rôle consiste à favoriser et alimenter la vie culturelle québécoise d'activités artistiques de qualité en offrant au public, à la fois vaste et diversifié, des spectacles provenant de la scène locale, nationale et internationale.

Comme société d'État, le Grand Théâtre doit d'une part, promouvoir et rendre accessible au plus grand nombre de personnes les arts de la scène dans la grande région de Québec. D'autre part, le Grand Théâtre doit procurer un lieu de résidence aux organismes artistiques majeurs de la Capitale-Nationale.

Structure de la Société du Grand Théâtre de Québec

La Société du Grand Théâtre de Québec relève du ministère de la Culture et des Communications. En vertu de sa loi constitutive, le conseil d'administration de la Société est constitué de neuf membres nommés par le gouvernement du Québec. Le Conseil d'administration de la Société recommande au gouvernement du Québec la nomination ou le renouvellement du mandat d'un(e) président(e)-directeur(trice) général(e). Monsieur Gaétan Morency est en poste comme président-directeur général de la Société depuis juillet 2015.

Le Société du Grand Théâtre de Québec compte quatre directions qui chapeautent cinq services

- Direction générale
- Direction de l'administration
- Direction des communications, du marketing et de l'expérience Client
- Direction de la programmation
- Service de l'accueil
- Service de la billetterie
- Service des communications et du marketing
- Service de l'immeuble
- Services scéniques

Groupe de travail et responsable du plan d'action

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail.

Il est composé de trois membres du comité de gestion de la Société, **Geneviève Bergeron**, chef du service de l'accueil, **Albani Boudreau**, chef du service de l'immeuble et **Lucie Cloutier**, chef du service du marketing et des communications.

Le groupe de travail s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Maintenir et poursuivre la mise en place d'actions qui favorisent l'accessibilité pour les personnes handicapées;
- Proposer des mesures et actions en rapport aux obstacles observés;
- Rendre public le plan.

Engagement de l'organisation à réduire les obstacles pour les personnes handicapées

La Société du Grand Théâtre de Québec s'engage à poursuivre ses efforts visant à réduire les obstacles à la participation des personnes handicapées faisant partie de sa clientèle, des citoyens, de ses partenaires et de ses employés à ses diverses activités. Pour ce faire, elle met en place et promeut des pratiques favorisant leur intégration sur les plans physique et social.

Actions prises et mesures en place au cours des ans afin de favoriser une meilleure accessibilité aux personnes handicapées à l'immeuble, aux services et aux activités de la Société du Grand Théâtre de Québec

- Des entrées avec portes automatisées, toilettes adaptées et rampes d'accès sont installées
- Une rampe motorisée a été installée afin de faciliter l'accès à la salle Louis-Fréchette
- Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des clients
- Des places réservées pour les personnes à mobilité réduite sont disponibles dans nos salles de spectacles
- Lors des spectacles, des préposés à l'accueil sont attitrés aux personnes handicapées et à mobilité réduite dès leur arrivée jusqu'à leur départ du Grand Théâtre
- Un partenariat est établi avec le STAC (Service de transport adapté de la Capitale) afin de coordonner l'arrivée du transport adapté de la personne handicapée avec la fin du spectacle
- Un système de transmission FM à faible portée installé dans nos salles de spectacles permet aux personnes ayant une incapacité auditive de capter le signal du spectacle en utilisant un baladeur. Ces baladeurs sont disponibles gratuitement
- Des chaises surdimensionnées pour personnes avec un excédent de poids sont disponibles

Développement durable

La Société du Grand Théâtre de Québec s'engage par certaines de ses actions inscrites à son Plan d'action de développement durable 2015-2020 à faciliter l'accès de tous les citoyens à ses activités : achats écoresponsables, formation des employés, engagement en faveur d'une plus grande accessibilité des publics aux activités culturelles. Ces actions s'inscrivent donc en complémentarité avec les actions du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Normes d'accessibilité du Web

Le site Web de la Société du Grand Théâtre de Québec a été conçu pour se conformer au *Standard sur l'accessibilité des sites Web* du gouvernement du Québec. Ces normes québécoises s'appuient sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), recommandées par le World Wide Web Consortium (W3C). Le site Web de la Société du Grand Théâtre correspond au Niveau A des normes d'accessibilité du W3C.

Approvisionnement en biens et en services accessibles

La Société du Grand Théâtre de Québec s'assure de tenir compte de l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées dans le processus d'approvisionnement (art. 61.3 de la loi) et de services s'adressant à l'ensemble de la population.

Bilan des mesures prises pour la période 2019-2020

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Accessibilité des lieux	Tenir compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique	Dans le cadre du réaménagement de l'esplanade et des accès au Grand Théâtre et en continuité avec les mesures déjà en place, faciliter l'accès aux lieux en tenant compte de la réglementation du Code du Bâtiment et, selon les occasions, des standards de Kéroul dans nos prises de décision	S'assurer de la conformité de tous les nouveaux aménagements	Pour 2019-2020, ajout de deux rampes extérieures afin de faciliter l'accès au Grand Théâtre
		Faire une étude de l'accessibilité des lieux ainsi que de la signalisation dans nos espaces	Résultats de l'étude	Réalisée Automne 2019
	Accessibilité aux espaces de stationnement pour les personnes handicapées pendant la période de chantier du Grand Théâtre	S'assurer d'une bonne gestion des espaces réservés	Tous les espaces accessibles sont dégagés de tous obstacles	Réalisée Accessibilité des espaces de stationnements pour les personnes à mobilité réduite
	Meilleure accessibilité au Grand Théâtre en période de chantier	S'assurer que les personnes à mobilité réduite puissent avoir accès en tout temps au Grand Théâtre malgré le chantier extérieur	Accessibilité en tout temps au Grand Théâtre	Réalisée Accès et rampes dégagés et déneigés en tout temps
	Améliorer l'accessibilité au Grand Théâtre des personnes à mobilité réduite	Ajout d'un espace de stationnement supplémentaire	Un espace ajouté	Réalisée Printemps 2020
		Gratuité des emplacements de stationnement pour personnes à mobilité réduite	Espaces de stationnements gratuits	Réalisée Printemps 2020

Bilan des mesures prises pour la période 2019-2020 (Suite)

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre	Informer et sensibiliser les personnes concernées	Informer et sensibiliser le personnel nouvellement embauché et renouveler la formation fournie aux employés en contact avec la clientèle	Le personnel est informé et sensibilisé	En continu
		Informer le personnel des divers services adaptés que le Grand Théâtre offre aux personnes handicapées	Le personnel est formé et sensibilisé	En continu
		Participation à des formations données par l'Office des personnes handicapées	Aucune participation cette année	Reportée
	Meilleure connaissance des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	Créer un sondage plus spécifique pour les personnes handicapées sur l'accessibilité et les services offerts	Le sondage a été créé	Réalisée Hiver 2020
Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées	Informer et sensibiliser les décideurs à utiliser les services de ces entreprises	Poursuivre la sensibilisation du personnel et privilégier ces entreprises lorsque cela est possible	Le personnel concerné est sensibilisé et encouragé à utiliser les services de ces entreprises	En continu
	Entente de service avec des entreprises favorisant l'intégration de personnes handicapées	Poursuivre notre entente avec une entreprise dans ce domaine	Entente poursuivie	En continu
Accessibilité à des biens et des services	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	Résultats de l'analyse	En cours Poursuivre l'analyse Prendre en compte les recommandations et procéder à l'amélioration du système
Accessibilité à l'information et aux documents	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 de notre site	Respect des normes lors de la refonte du site web	Réalisée Le site est en ligne depuis l'hiver 2020
Accessibilité à des activités	Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Mise en œuvre d'une logistique particulière d'accueil pour les groupes de personnes handicapées	Accueil de groupes de personnes à mobilité réduite lors d'activités spécifiques (ex. : matinées du Trident, matinées de l'OSQ et Midis-Musique)	En continu

Plan d'action 2020-2021

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
Accessibilité des lieux	Accessibilité aux espaces de stationnement pour les personnes handicapées	S'assurer avec notre fournisseur de déneigement d'une bonne gestion des espaces réservés ainsi que des rampes d'accès	Service de l'immeuble et de la sécurité	Accessibilité des espaces de stationnements pour les personnes à mobilité réduite ainsi que les rampes d'accès	En continu
	Meilleure identification et signalisation à l'intérieur du Grand Théâtre	Réviser la signalisation et son positionnement pour une meilleure visibilité et circulation	Service de l'immeuble, de l'accueil et des communications	Nouvelle signalisation en place	Été 2021
	Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Informers le personnel, les organismes résidents ainsi que les spectateurs des divers services adaptés offerts aux personnes handicapées	Tous les services dont le personnel est en contact avec la clientèle	Les personnes concernées sont informées	En continu
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre	Informers et sensibiliser les personnes en contact avec le public	Offrir une formation plus spécifique en collaboration avec un organisme spécialisé pour le personnel en contact avec le public	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Août 2021
	Informers et sensibiliser les gestionnaires	Participation d'une personne du comité à une formation donnée par l'Office des personnes handicapées	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Août 2021
		Débuter la collecte des réponses au sondage plus spécifique pour les personnes handicapées sur l'accessibilité et les services offerts	Membres du groupe de travail et service du marketing et des communications	Collecte et analyse des réponses, commentaires et suggestions	Hiver 2021 et en continu
		Offrir une formation-atelier donnée par un organisme spécialisé aux membres du comité de gestion	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Août 2021
Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration professionnelle des personnes handicapées en milieu de travail	Informers et sensibiliser les décideurs à utiliser les services de ces entreprises	Poursuivre la sensibilisation et privilégier le choix de ces entreprises lorsque cela est possible	Responsables de l'approvisionnement des différents services	Le personnel concerné est sensibilisé et encouragé à utiliser les services de ces entreprises	En continu
	Encourager les ententes de service avec des entreprises favorisant l'intégration de personnes handicapées	Poursuivre notre entente avec une entreprise dans ce domaine	Responsables de l'approvisionnement et de l'attribution de contrats des différents services	Entente poursuivie	En continu

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été élaboré en concordance avec les priorités de la politique *À part entière*.

Plan d'action 2020-2021 (suite)

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
Accessibilité à des biens et des services	Meilleure accessibilité et amélioration de notre système d'aide à l'audition	Analyser les résultats de l'étude et recommander l'acquisition d'éléments qui amélioreront le système déjà en place	Responsables des services scéniques et de l'accueil	Acquisition d'éléments améliorant le système déjà en place	Été 2021
Accessibilité à des activités spécifiques	Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Mise en œuvre d'une logistique particulière d'accueil pour les groupes de personnes handicapées	Service de l'accueil	Nombre de groupes de personnes à mobilité réduite accueillis lors d'activités spécifiques (ex. : matinées du Trident, matinées de l'OSQ et Midis-Musique)	En continu
		Sensibiliser les gens au service à la programmation à l'identification d'opportunités qui permettraient de mettre à contribution les personnes ayant un handicap	Membres du groupe de travail et service de la programmation	Date de la rencontre d'information et de sensibilisation	Hiver 2021

¹ Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été élaboré en concordance avec les priorités de la politique *À part entière*

Rédaction de comptes

Pour l'exercice 2019-2020, aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information ni aux services offerts n'a été reçue. Certains commentaires ont été traités au service à la clientèle, et ce, à la satisfaction de la clientèle.

Afin de faciliter l'accessibilité à nos espaces, des préposés sont attirés à la clientèle ayant un handicap et offrent une assistance à ceux qui en font la demande. De plus, afin d'accommoder les personnes à mobilité réduite ayant de la difficulté à se déplacer, des fauteuils roulants sont disponibles.

Aucune demande d'accommodement n'a été faite au cours de la période.

Adoption et diffusion du plan d'action

Le plan d'action a été adopté par la Direction générale en date du 25 novembre 2020. Il est disponible en format PDF sur le site Web de la Société du Grand Théâtre de Québec au www.grandtheatre.qc.ca dans la section *Politiques*. Par ailleurs, un exemplaire est transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

Mise en œuvre du plan d'action

Le groupe de travail, soutenu par les différents services de la Société du Grand Théâtre de Québec, s'engage à assurer la mise en œuvre du plan d'action 2020-2021. Des rencontres auront lieu afin d'effectuer un suivi régulier sur l'état d'avancement des actions prioritaires et ainsi, assurer l'atteinte des objectifs visés.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Geneviève Bergeron
 Grand Théâtre de Québec
 269, boulevard René-Lévesque Est
 Québec (Québec) G1R 2B3
 418 643-8111 poste 2115
gbergeron@grandtheatre.qc.ca