

**GRAND  
THÉÂTRE  
QUÉBEC**



Plan d'action  
à l'égard des personnes handicapées

**2023-2024**

## 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
Engagement de l'organisation à réduire les obstacles pour 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 2022-2023.....	5
Plan d'action 2023-2024.....	8
Reddition de comptes.....	11
Adoption et diffusion de plan d'action.....	11
Mise en œuvre du plan d'action.....	11

## 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 plan 2023-2024 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.

Ce présent plan 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<sup>er</sup> septembre 2023 au 31 août 2024.

## Mission de la Société du Grand Théâtre de Québec

---

Depuis plus de 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 du marketing, des communications et expérience client
- Direction de la programmation
- Service de l'accueil
- Service de la billetterie
- Service du marketing et des communications
- Service de l'immeuble
- Service scénique

## **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, **Danny Labrie**, 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**

---

- Les stationnements pour personnes handicapées sont gratuits
- Des entrées avec portes automatisées, toilettes adaptées et rampes d'accès sont installées
- Une plate-forme monte escalier motorisée a été installée afin de faciliter l'accès à la salle Louis-Frédéric
- 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 attirés 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 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 2022-2023

---

Obstacle : Accessibilité des lieux			
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
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	Accessibilité des espaces de stationnements pour les personnes à mobilité réduite ainsi que les rampes d'accès	Stationnements et rampes toujours accessibles
Accessibilité au Grand Théâtre	En lien avec les travaux préparatoires au chantier du Tramway débutant à l'automne 2022, s'assurer que le Grand Théâtre soit accessible pour tous	Accessibilité à la bâtisse en tout temps	Pendant toute la période des travaux, l'accessibilité a été maintenue
Accessibilité à l'intérieur du Grand Théâtre	Améliorer l'accessibilité au parterre de la salle Louis-Fréchette	Ajout d'une seconde plateforme monte escalier motorisée	Réalisée à l'été 2023
Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Informers les nouveaux employés, les organismes résidents ainsi que les spectateurs des divers services adaptés offerts aux personnes handicapées	Les personnes concernées sont informées	Informations transmises et également diffusées sur notre site web

## Bilan des mesures prises pour la période 2022-2023 (suite)

Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre			
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Informier et sensibiliser les personnes en contact avec le public	Participation d'une personne du comité à une formation donnée par l'Office des personnes handicapées	Date de la formation	Autoformation en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec <i>Comment mieux accueillir les personnes handicapées</i> Octobre 2022
Informier et sensibiliser les gestionnaires	Poursuivre la collecte des réponses au sondage post-événement concernant l'accessibilité et les services offerts aux personnes handicapées	Collecte, analyse des réponses, commentaires et suggestions. Suivis et corrections, si possible	En Continu
	Offrir une formation-atelier donnée par un organisme spécialisé aux membres du comité de gestion	Date de la formation	La formation a eu lieu en février 2023
Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Sensibiliser et informer les personnes faisant l'embauche de personnel au sein de l'organisation	Date de la rencontre d'information	Une première partie de l'équipe a été sensibilisée.
Offrir un endroit sécuritaire pour les personnes handicapées	Revoir et analyser les procédures du plan d'évacuation afin de s'assurer qu'elles répondent adéquatement aux besoins des personnes vivant avec un handicap	Révision du plan d'évacuation	Hiver 2023 Notre plan respecte les normes
	Rencontre avec des membres de l'organisme Carrefour familial des personnes handicapées (CFPH) afin de mieux connaître leur réalité et les obstacles physiques auxquels elles sont confrontées lorsqu'elles fréquentent le Grand Théâtre	Date de la rencontre	Juin 2023

## Bilan des mesures prises pour la période 2022-2023 (suite)

<b>Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration professionnelle des personnes handicapées</b>			
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>État de réalisation</b>
Encourager les ententes de service auprès des organismes dont la mission est de favoriser l'employabilité des personnes ayant un handicap	Poursuivre notre entente avec une entreprise dans ce domaine	Entente poursuivie	L'entente a été renouvelée au printemps 2023
<b>Obstacle : Accessibilité à des biens et des services</b>			
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>État de réalisation</b>
Meilleure accessibilité à des biens et services	Tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les acquisitions d'équipements et de mobiliers	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans 100 % de nos projets	En continu
Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Informar le personnel, les organismes résidents ainsi que les spectateurs des divers services adaptés offerts aux personnes handicapées	Les personnes concernées sont informées	En continu
<b>Obstacle : Accessibilité à des activités spécifiques</b>			
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>État de réalisation</b>
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Mise en œuvre d'une logistique particulière d'accueil pour les groupes de personnes handicapées	Nombre de groupes de personnes à mobilité réduite accueillies lors d'activités spécifiques (ex. : matinées du Trident, matinées de l'OSQ et Midis-Musique)	En raison du retour en salle postpandémie, les groupes ont été peu nombreux à participer aux activités spécifiques offertes.
	Sensibiliser le nouveau directeur de la programmation à l'identification d'opportunités qui permettraient de mettre à contribution les personnes ayant un handicap	Date de la rencontre d'information et de sensibilisation	Février 2023
	Favoriser un partenariat avec un organisme communautaire afin de favoriser l'accès à des activités culturelles aux personnes ayant des limitations physiques ou mentales	Partenariat conclu	Reportée, Par contre, en collaboration avec le Théâtre du Trident dans le cadre de leur saison 2023-2024, nous adapterons nos logistiques d'accueil pour recevoir au même spectacle de plus grands groupes de personnes vivant avec une limitation physique.

## Bilan des mesures prises pour la période 2022-2023 (suite)

Obstacle : Accessibilité à l'information et aux documents			
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
Poursuivre l'application des normes sur l'accessibilité des sites web pour les personnes handicapées	S'assurer de se conformer aux règles d'accessibilité	Respect des normes	En continu
Assurer l'accessibilité à l'information et aux documents	Adapter, selon les demandes, les documents pour les personnes handicapées.	Nombre de demandes d'accommodement	Nous n'avons pas eu de demande

## Plan d'action 2023-2024

Obstacle : Accessibilité des lieux				
Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
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
Accessibilité au Grand Théâtre	Faire les modifications nécessaires afin de rendre accessible une loge d'artiste à une personne en fauteuil roulant	Service de l'immeuble	Fin des travaux	Automne 2023
Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Informé 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



<b>Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre</b>				
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>Échéancier</b>
Informer et sensibiliser les personnes concernées	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 2024
	Sensibiliser le nouveau chef du service de l'immeuble aux obstacles auxquels sont confrontés les personnes vivant avec un handicap lors de leur visite au Grand Théâtre et aux obligations de notre organisme	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Automne 2023
	Poursuivre la collecte des réponses au sondage post-événement concernant l'accessibilité et les services offerts aux personnes handicapées	Membres du groupe de travail et service du marketing et des communications	Collecte, analyse des réponses, commentaires et suggestions. Suivi et corrections, si possible	En continu
	Offrir l'autoformation en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec <i>Comment mieux accueillir les personnes handicapées</i>	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Été 2024
	Offrir une formation-atelier donnée par un organisme spécialisé sur le réflexe aîné, les personnes à mobilité réduite et ayant une limitation aux préposés du service de l'accueil et de la billetterie	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Automne 2023
Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Sensibiliser et informer les personnes faisant l'embauche de personnel au sein de l'organisation	Membres du groupe de travail	Date de la rencontre d'information	Poursuivre notre sensibilisation afin que toutes les personnes concernées soient informées
<b>Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration professionnelle des personnes handicapées en milieu de travail</b>				
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>Échéancier</b>
Encourager les ententes de service auprès des organismes dont la mission est de favoriser l'employabilité des personnes ayant un handicap	Poursuivre notre entente avec une entreprise dans ce domaine	Responsables de l'approvisionnement et de l'attribution de contrats des différents services	Entente poursuivie	Entente poursuivie

<b>Obstacle : Accessibilité à des biens et des services</b>				
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>Échéancier</b>
Meilleure accessibilité à des biens et services	Tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les acquisitions d'équipements et de mobiliers	Responsables de l'approvisionnement des différents services	Prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans 100 % de nos projets	En continu
	Achat d'un système améliorant notre système d'aide à l'écoute en utilisant une application mobile.	Responsable des services scéniques	Mise en en place du système	Hiver 2024
Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Informier 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

<b>Obstacle : Accessibilité à des activités spécifiques</b>				
<b>Objectifs visés</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>Échéancier</b>
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	En collaboration avec le Théâtre du Trident, des représentations seront offertes avec la théâtrodescription et l'interprétation avec langue des signes	Service de l'accueil en collaboration avec le Théâtre du Trident	Nombre de représentations	Printemps 2024
	Revoir et améliorer nos procédures afin d'accueillir en même temps de plus grands groupes de personnes vivant avec des limitations physiques	Service de l'accueil	Nombre de groupes accueillis	Été 2024
	Participer à une rencontre avec l'Association régionale en loisir pour personnes handicapées (ARLPH)	Membres du groupe de travail	Date de la rencontre d'information et de sensibilisation	Automne 2023
	Adhérer au programme Carte accompagnement loisir (CAL) de l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH).	Service de la billetterie	Mise sur pied du programme	Hiver 2024
	Élaborer une campagne de communication pour informer la clientèle et GTQ et les détenteurs d'une carte CAL de la possibilité d'obtenir un billet sans frais pour un accompagnateur.	Service du marketing et des communications	Déploiement de la campagne de communication	Printemps 2024

Obstacle : Accessibilité à l'information et aux documents				
Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
Poursuivre l'application des normes sur l'accessibilité des sites web pour les personnes handicapées	S'assurer de se conformer aux règles d'accessibilité	Service du marketing et des communications	Respect des normes	En continu
Assurer l'accessibilité à l'information et aux documents	Adapter, selon les demandes, les documents pour les personnes handicapées.	Service du marketing et des communications	Nombre de demandes d'accommodement	En continu

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

## Reddition de comptes

Pour l'exercice 2022-2023, 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 5 décembre 2023. Il est disponible en format PDF sur le site Web de la Société du Grand Théâtre de Québec au [www.grandtheatre.qc.ca](http://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 2023-2024. 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 8320  
[gbergeron@grandtheatre.qc.ca](mailto:gbergeron@grandtheatre.qc.ca)