



Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées

2024-2025

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 2023-2024.....	5
Plan d'action 2024-2025.....	8
Reddition de comptes.....	11
Adoption et diffusion de plan d'action.....	11
Mise en œuvre du plan d'action.....	11

Mise en contexte

La Société du Grand Théâtre de Québec est heureuse de déposer son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2025, 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.

Ce plan d'action s'inscrit dans les orientations gouvernementales et a été rédigé selon le Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, proposé par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Il s'inscrit dans la continuité des efforts déployés par la Société du Grand Théâtre au cours des ans.

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 2024 au 31 août 2025.

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). Madame Annie Talbot est en poste comme présidente-directrice générale de la Société depuis septembre 2024.

Le Société du Grand Théâtre de Québec compte quatre directions qui chapeautent six 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 de l'immeuble
- Service du marketing et des communications
- Services scéniques
- Service de la comptabilité

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 deux membres du comité de gestion de la Société, **Geneviève Bergeron**, cheffe du service de l'accueil, **Danny Labrie**, chef du service de l'immeuble.

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 un environnement de travail accessible et inclusif.

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
- Deux rampes motorisées ont été installées afin de faciliter l'accès à la salle Louis-Frédette
- 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 sont disponibles dans les salles

Développement durable et Planification stratégique

La Société du Grand Théâtre de Québec s'engage par certaines de ses actions inscrites à son Plan d'action de développement durable et sa Planification stratégique 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 2023-2024

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	Faire les modifications nécessaires afin de rendre accessible une loge d'artiste à une personne en fauteuil roulant	Loge modifiée	Travaux réalisés à l'automne 2023
Meilleure connaissance des services offerts	Informers le personnel, les organismes résidents ainsi que les spectateurs des divers services adaptés offerts aux personnes handicapées	Les personnes concernées sont informées	En continu Informations transmises et également diffusées sur notre site web

Bilan des mesures prises pour la période 2023-2024 (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
Informer et sensibiliser les personnes concernées	Participer 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> Été 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	Date de la rencontre	Réalisée Automne 2023
	Poursuivre la collecte des réponses au sondage post-événement concernant l'accessibilité et les services offerts aux personnes handicapées	Collecte et analyse des réponses, commentaires et suggestions	En Continu
	Offrir l'autoformation en ligne par l'Office des personnes handicapées du Québec <i>Comment mieux accueillir les personnes handicapées</i>	Date de la formation	Reportée
	Offrir une formation-atelier donnée par un organisme spécialisé sur le reflexe aîné, les personnes à mobilité réduite et ayant une limitation aux préposés du service de l'accueil et de la billetterie	Date de la formation	La formation a eu lieu en septembre 2023
Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Sensibiliser et informer les personnes faisant l'embauche de personnel au sein de l'organisation	Rencontres effectuées	L'équipe a été sensibilisée et informée.
Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration professionnelle des personnes handicapées			
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
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 reconduite	L'entente a été reconduite

Bilan des mesures prises pour la période 2023-2024 (suite)

Obstacle : Accessibilité à des biens et des services			
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
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
	Achat d'un système améliorant notre aide à l'écoute en utilisant une application mobile.	Mise en en place du système	Cette action a été reportée à l'automne 2024
Obstacle : Accessibilité à des activités spécifiques			
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation
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 québécoise	Nombre de représentations	22 représentations de la pièce <i>Pompières et pyromanes</i> ont été interprétées en langue des signes québécoise (LSQ) et une représentation de <i>Coup de vieux</i> offerte en audiodescription
	Revoir et améliorer nos procédures afin d'accueillir en même temps de plus grands groupes de personnes vivant avec des limitations physiques	Procédures modifiées	En collaboration avec le Théâtre du Trident et l'Orchestre symphonique de Québec, nous modifions nos procédures d'accueil afin de mieux répondre aux besoins spécifiques d'accueil de ces groupes
		Procédures modifiées et bonifiées	Avec la collaboration du Théâtre du Trident, nous avons fait des capsules d'information pour apprendre au personnel de l'accueil quelques mots en langue de signes québécoise dans le cadre de la production <i>Pompières et Pyromanes</i> .
	Participer à une rencontre avec l'Association régionale en loisir pour personnes handicapées (ARLPH)	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).	Mise sur pied du programme	Printemps 2024
	Élaborer une campagne de communication pour informer la clientèle et les détenteurs d'une carte CAL de la possibilité d'obtenir un billet sans frais pour un accompagnateur.	Déploiement de la campagne de communication	Reportée

Bilan des mesures prises pour la période 2023-2024 (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
Améliorer le processus d'achat sur notre site transactionnel	Amélioration du processus d'achat sur notre site web	Hiver 2024	Pour certains spectacles, les sièges accessibles pour les personnes à mobilité réduite ont été identifiés sur le plan de la salle afin d'être repérés plus facilement lors de l'achat en ligne
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 2024-2025

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
Meilleure signalisation - parcours client	S'assurer que la signalisation soit plus adéquate et accessible sur le parcours client et réponde mieux aux besoins des personnes handicapées (lisibilité, etc.)	Service de l'immeuble et de l'accueil	Ajout de signalisation	Été 2025
Meilleure signalisation du débarcadère pour le transport adapté	Déterminer un endroit précis pour le débarcadère pour les usagers du transport adapté	Service de l'immeuble et de l'accueil	Ajout de signalisation	Hiver 2025
Meilleure visibilité des marches dans la salle Octave-Crémazie	Installation de nez de marches plus visibles	Service de l'immeuble	Installation faite	Automne 2024
Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Ajout d'une section sur notre site web de nos services adaptés offerts	Service des communications	Ajout de la section sur notre site web	Hiver 2025

Plan d'action 2024-2025 (suite)

Obstacle : Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontés les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre				
Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
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 2025
	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 et analyse des réponses, commentaires et suggestions	En continu
Mieux connaître les besoins et obstacles des personnes handicapées	Prendre contact avec un regroupement de personnes handicapées afin d'établir une collaboration afin de mieux connaître leurs besoins	Membres du groupe de travail	Date de la rencontre	Hiver 2025
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	En continu	Poursuivre notre sensibilisation afin que toutes les personnes concernées soient informées
Offrir un endroit sécuritaire pour les personnes handicapées	Dans un souci d'amélioration continue, réviser le plan des mesures d'urgences afin de s'assurer que les procédures concernant les personnes handicapées répondent adéquatement à leurs besoins	Service de l'immeuble et de l'accueil	Révision du plan des mesures d'urgence	Hiver 2025
	Offrir une formation sur l'assistance à offrir aux personnes ayant différents types d'incapacités au personnel en contact avec cette clientèle	Membres du groupe de travail	Date de la formation	Été 2025

Plan d'action 2024-2025 (suite)

Obstacle : Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration professionnelle des personnes handicapées en milieu de travail				
Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
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
Obstacle : Accessibilité à des biens et des services				
Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
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
Obstacle : Accessibilité à des activités spécifiques				
Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de suivi	Échéancier
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	En collaboration avec le Théâtre du Trident, des représentations seront offertes avec la théâtrodescription et avec langage des signes.	Service de l'accueil en collaboration avec le Théâtre du Trident	Nombre de représentations	Printemps 2025
	Participer, en collaboration avec le Théâtre du Trident, au programme Payez ce que vous voulez	Service de la billetterie	Entente conclue	En continu
	Poursuivre nos démarches pour informer la clientèle 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	En continu	En continu

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

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*

Reddition de comptes

Pour l'exercice 2023-2024, 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 15 décembre 2024. 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 2024-2025. 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