

Plan d'action  
à l'égard des personnes handicapées

**2025-2026**

## **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 et Planification stratégique.....	4
Normes d'accessibilité du Web.....	5
Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	5
Bilan des mesures prises pour la période 2024-2025.....	5
Plan d'action 2025-2026.....	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 soumettre, 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, son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'exercice 2025–2026.

Ce document s'inscrit dans le cadre des orientations gouvernementales en matière d'accessibilité universelle et a été élaboré selon les balises proposées dans le Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, publié par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Il témoigne de l'engagement soutenu de la Société à promouvoir l'inclusion, l'équité et la participation pleine et entière des personnes handicapées à la vie culturelle.

Le présent plan d'action vise à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, à dresser le bilan des mesures mises en œuvre au cours de la dernière année et à présenter les actions prévues pour l'année en cours. Ces mesures ont pour objectif de favoriser l'accessibilité universelle et de promouvoir une participation pleine et entière des personnes handicapées à la vie culturelle.

## 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 est un organisme relevant du ministère de la Culture et des Communications du Québec. Elle exerce ses activités en vertu de sa loi constitutive et dans le respect des orientations gouvernementales en matière de gouvernance et de gestion publique.

Le conseil d'administration de la Société est composé de neuf membres nommés par le gouvernement du Québec. Conformément aux dispositions législatives en vigueur, le conseil d'administration recommande au gouvernement la nomination ou le renouvellement du mandat de la présidence de la direction générale. À cet égard, Madame Annie Talbot occupe la fonction de présidente-directrice générale depuis septembre 2024.

Sur le plan administratif, la Société compte quatre directions, lesquelles encadrent six services. Cette organisation vise à assurer une gestion efficiente, une coordination optimale des activités et une mise en œuvre cohérente de la mission culturelle de l'institution.

- Direction générale
- Direction - Finances et administration
- Direction - Marketing, ventes et développement
- Direction - Programmation
- Service - Expérience client et accueil
- Service - Billetterie
- Service - Immeuble
- Service - Communications et partenariats
- Services scéniques
- Service - Comptabilité

## **Groupe de travail et responsable du plan d'action**

---

Le mandat relatif à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été confié à un groupe de travail interne.

Ce groupe est composé de deux membres du comité de gestion de la Société du Grand Théâtre de Québec : Geneviève Bergeron, cheffe Expérience client et accueil, et Danny Labrie, chef du service de l'immeuble.

Le groupe de travail assume les responsabilités suivantes :

- Assurer la continuité des actions favorisant l'accessibilité pour les personnes handicapées ;
- Proposer des mesures concrètes en réponse aux obstacles identifiés ;
- Veiller à la diffusion publique du présent plan d'action.

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

---

La Société du Grand Théâtre de Québec réitère son engagement à réduire les obstacles à la participation des personnes handicapées, qu'il s'agisse de sa clientèle, de ses partenaires, de ses employés ou de l'ensemble des citoyens. Elle met en œuvre des pratiques favorisant un environnement de travail et de services accessible, inclusif et respectueux des diversités.

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

---

- Stationnements réservés aux personnes handicapées gratuits;
- Entrées munies de portes automatisées, toilettes adaptées et rampes d'accès installées;
- Installation de deux rampes motorisées facilitant l'accès à la salle Louis-Fréchette;
- Mise à disposition de fauteuils roulants pour la clientèle;
- Places réservées pour les personnes à mobilité réduite et leur accompagnateur dans les salles de spectacles;
- Préposés à l'accueil attitrés aux personnes handicapées dès leur arrivée jusqu'à leur départ;
- Partenariat avec le STAC (Service de transport adapté de la Capitale) pour coordonner le transport adapté à la fin des spectacles;
- Système de transmission FM à faible portée pour les personnes ayant une incapacité auditive, avec prêt gratuit de baladeurs;
- Chaises surdimensionnées disponibles dans les salles;
- Écrans de surtitrage installés à la salle Louis-Fréchette pour certains spectacles;
- Chiens d'assistance autorisés;
- Section dédiée aux services adaptés sur le site Internet de la Société.

## Développement durable et Planification stratégique

---

Certaines actions inscrites au Plan d'action de développement durable et à la Planification stratégique de la Société du Grand Théâtre de Québec visent à faciliter l'accès de l'ensemble des citoyens à ses activités. Ces actions incluent notamment les achats écoresponsables, la formation continue du personnel et l'engagement envers une plus grande accessibilité aux activités culturelles. Elles s'inscrivent en complémentarité avec les mesures du présent 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 conformément au Standard sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Québec. Ces normes s'appuient sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), telles que recommandées par le World Wide Web Consortium (W3C). Le site atteint le niveau A des normes d'accessibilité du W3C.

### Approvisionnement en biens et en services accessibles

---

Conformément à l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, la Société du Grand Théâtre de Québec veille à intégrer les considérations d'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement de biens et de services destinés à l'ensemble de la population.

### Bilan des mesures prises pour la période 2024-2025

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 libres d'obstacles et bien identifiés
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.)	Ajout de signalisation	Reportée
Meilleure signalisation du débarcadère pour le transport adapté	Déterminer un endroit précis pour le débarcadère pour les usagers du transport adapté	Ajout de signalisation	En discussion avec le service de transport
Meilleure visibilité des marches dans la salle Octave-Crémaïe	Installation de nez de marches plus visibles	Installation faite	Réalisée en novembre 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	Ajout de la section sur notre site web	Réalisée

## Bilan des mesures prises pour la période 2024-2025 (suite)

<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>Indicateurs de suivi</b>	<b>État de réalisation</b>
Informer et sensibiliser les personnes concernées	Participation d'une personne du comité à une formation donnée par l'Office des personnes handicapées	Date de la formation	Reportée en 2025
	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
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	Date de la rencontre	Automne 2025
Encourager la dotation de personnes ayant un handicap	Sensibiliser et informer les personnes faisant l'embauche de personnel au sein de l'organisation	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	Révision du plan des mesures d'urgence	Le plan a été révisé à l'hiver 2025
	Offrir une formation sur l'assistance à offrir aux personnes ayant différents types d'incapacités au personnel en contact avec cette clientèle	Date de la formation	Janvier 2025
<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 reconduite	L'entente a été reconduite

## Bilan des mesures prises pour la période 2024-2025 (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 place du système	Reportée
	Rendre disponible gratuitement des casques d'écoute anti-bruit	Achat et mise en place de la procédure de prêt	Réalisée en février 2025
	Rendre disponibles en ligne des billets réservés aux personnes handicapées via le site internet du Grand Théâtre pour certains spectacles ciblés	Service de la billetterie	Réalisée
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 sont offertes avec la théâtrodescription et l'interprétation avec langue des signes québécoise	Nombre de représentations	1 représentation avec la théâtrodescription et 1 représentation avec langue des signes.
	Participer, en collaboration avec le Théâtre du Trident, au programme Payez ce que vous voulez	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.	En continu	En continu
	Présentation de spectacles adaptés (Concert pour toutes les oreilles)	Nombre de spectacle	5 représentations
	Création d'une salle multisensorielle disponible lors de spectacles spécifiques	Mise en place de la salle	Réalisée en février 2025

## Bilan des mesures prises pour la période 2024-2025 (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'accompagnement	Nous n'avons pas eu de demande

## Plan d'action 2025-2026

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 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	Printemps 2026
Meilleure connaissance des services offerts afin d'en faire la promotion	Bonifier notre section sur notre site web de nos services adaptés offerts	Service des communications	En continu	En continu
Meilleure connaissance de nos installations et de notre bâtiment	Analyse de la faisabilité d'une vidéo du parcours client d'une personne à mobilité réduite	Service des communications et de l'accueil	Réalisation de la vidéo	Été 2026

## Plan d'action 2025-2026 (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 2026
	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	Poursuivre nos échanges avec un regroupement de personnes handicapées afin d'établir une collaboration afin de mieux connaître leurs besoins	Membres du groupe de travail	En continu	En continu
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 annuellement 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	En continu
	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	Hiver 2026

## Plan d'action 2025-2026 (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 2026
	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
	Présentation de spectacles adaptés (Concert pour toutes les oreilles)	Service de la programmation	Nombre de spectacles	Été 2026

## Plan d'action 2025-2026 (suite)

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'accompagnement	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

Au cours de l'exercice 2024-2025, une plainte formelle a été reçue et certains commentaires informels ont été adressés de la part de personnes handicapées relativement à l'accessibilité des lieux, à l'information ou aux services offerts par la Société du Grand Théâtre de Québec. Ils ont tous été traités avec diligence et de manière satisfaisante, conformément aux principes de respect et d'inclusion.

Afin de faciliter l'accès aux installations, des préposés sont attitrés à l'accueil et à l'accompagnement des personnes ayant un handicap. Ces derniers offrent une assistance personnalisée aux personnes qui en font la demande. De plus, des fauteuils roulants sont mis à la disposition des personnes à mobilité réduite éprouvant des difficultés à se déplacer.

Enfin, aucune demande d'accompagnement spécifique n'a été formulée au cours de la période visée.

### Adoption et diffusion du plan d'action

Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2025–2026 a été adopté par la Direction générale en date du 12 novembre 2025. Il est disponible en format PDF sur le site Web de la Société du Grand Théâtre de Québec, à l'adresse suivante: [www.grandtheatre.qc.ca](http://www.grandtheatre.qc.ca), dans la section Gouvernance.

Conformément aux exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec, un exemplaire du plan a également été transmis à l'Office.

### 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 à l'égard des personnes handicapées 2025–2026. Des rencontres périodiques seront tenues afin d'effectuer un suivi rigoureux de l'état d'avancement des actions prioritaires, et ainsi assurer l'atteinte des objectifs fixés.

Toute demande d'information, tout commentaire ou toute suggestion concernant le présent plan d'action ou les services offerts 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)