

**GRAND
THÉÂTRE
QUÉBEC**



Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées

2019-2020

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 du Grand Théâtre 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 2019-2020 vise :

- à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées au sein de l'organisation;
- à dresser le bilan des mesures réalisées et des actions initiées au cours de la dernière année;
- à décrire les mesures préconisées pour l'année en cours dans le but de faciliter l'intégration et l'accessibilité des personnes handicapées.

Mission du Grand Théâtre de Québec

Depuis près de cinquante ans, le Grand Théâtre 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.

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

La Société du Grand Théâtre 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.

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 de la direction 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.

La coordonnatrice de services aux personnes handicapées est Geneviève Bergeron.

Ses coordonnées sont :

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

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 du Grand Théâtre

- Des entrées avec portes automatisées, toilettes adaptées et rampes d'accès sont installées
- Des fauteuils roulants sont mis à la disposition des clients
- Des places réservées pour les personnes à mobilité réduite sont disponibles dans nos deux 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
- Les personnes ayant des déficiences visuelles peuvent assister aux spectacles avec leur chien guide
- Un système de transmission FM à faible portée installé dans nos salles de spectacles permet aux personnes malentendantes de capter le signal du spectacle en utilisant un baladeur
- Des baladeurs sont disponibles gratuitement
- Des chaises surdimensionnées pour personnes avec un excédent de poids sont disponibles

Développement durable

La Société du Grand Théâtre 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.

Approvisionnement en biens et en services accessibles

Le Grand Théâtre 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 2018-2019

Bilan du plan d'action 2018-2019					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de résultats	État de réalisation	Suite à donner
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	En continu	En continu
		Analyser la possibilité d'ajouter une rampe permanente aux foyers latéraux du parterre de la salle Louis-Fréchette	Résultats de l'analyse	Les résultats de l'analyse démontrent qu'il serait très difficile avec l'architecture présente et en respectant les normes d'ajouter une rampe permanente dans les foyers de la salle Louis-Fréchette	Poursuite de l'étude pour trouver une autre solution
		Améliorer l'accès à la billetterie et au resto-bar	Installer des portes automatiques	Complétée – printemps 2019	Aucune
	Méconnaissance des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	Effectuer un sondage auprès de notre clientèle	Résultats aux sondages	En continu	Comptabiliser les commentaires et suggestions et en faire l'analyse
	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 et s'assurer que les accès et rampes soient dégagés de tout obstacle	Accessibilité des stationnements	En continu	En continu
	Meilleure accessibilité au Grand Théâtre en période de chantier	S'assurer que les personnes à mobilité réduite puissent avoir accès au Grand Théâtre malgré le chantier extérieur	Prévoir une rampe d'accès extérieure temporaire	Installation de la rampe d'accès	S'assurer qu'elle soit toujours accessible
			Prévoir du personnel supplémentaire à l'extérieur afin de faciliter l'accès au Grand Théâtre	Personnel en place	En continu, lors des spectacles, pendant le chantier

Bilan du plan d'action 2018-2019 (suite)

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de résultats	État de réalisation	Suite à donner
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre	Informers et sensibiliser les personnes concernées	Former et sensibiliser le personnel nouvellement embauché et renouveler la formation fournie aux employés en contact avec la clientèle	Sensibilisation et formation auprès du personnel	Les personnes concernées ont été formées, informées et sensibilisées	En continu
		Informers le personnel des divers services adaptés que le Grand Théâtre offre aux personnes handicapées	Rappel auprès du personnel des divers services offerts	Les personnes concernées ont été formées, informées et sensibilisées	En continu
Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées	Informers et sensibiliser les personnes concernées	Informers 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
		Privilégier les entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées	Utilisation d'un fournisseur de service	Entente de service avec une entreprise favorisant l'intégration de personnes handicapées	En continu
Accessibilité à des biens et des services	S'assurer 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	Sensibiliser et informer toutes les personnes concernées	Sensibilisation et formation auprès du personnel	Le personnel est informé et sensibilisé	En continu
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 des mises à jour de notre site	S'assurer de la conformité des règles d'accessibilité	Les mises à jour sont conformes	En continu
	Mieux connaître les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	Consulter un expert en accessibilité web	Résultats de l'analyse	Lors de la refonte de notre site, prendre en compte les résultats de l'analyse	Automne 2019
Accessibilité à des activités	Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Prévoir des mesures spéciales pour accueillir des groupes de personnes handicapées	Réalisation des mesures afin d'accueillir les groupes	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

Définition des obstacles priorités et des mesures retenues pour la période 2019-2020

Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées ¹					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
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, 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 décisions	Service de l'immeuble	Tous les nouveaux aménagements sont conformes à la réglementation prévue par le Code du bâtiment et selon les occasions, aux standards de Kéroul	En continu
		Faire une étude de l'accessibilité des lieux ainsi que de la signalisation dans nos espaces	Service de l'immeuble	Résultats de l'analyse	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	Service de l'immeuble et de la sécurité	Accessibilité des espaces de stationnements pour les personnes à mobilité réduite	Automne 2019 et en continu
	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	Service de l'immeuble et de l'accueil	S'assurer qu'il n'y ait pas d'obstacle afin de permettre l'accès au Grand Théâtre (accès et rampes dégagés et déneigés)	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 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées¹

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre	Informé et sensibiliser les personnes concernées	Former et sensibiliser le personnel nouvellement embauché et renouveler la formation fournie aux employés en contact avec la clientèle	Tous les services dont le personnel est en contact avec la clientèle	Le personnel est formé et sensibilisé	Automne 2019 et en continu
		Informé le personnel des divers services adaptés que le Grand Théâtre offre aux personnes handicapées	Tous les services dont le personnel est en contact avec la clientèle	Le personnel est formé et sensibilisé	Automne 2019 et en continu
		Participation à des formations données par l'Office des personnes handicapées	Coordonnatrice de services aux personnes handicapées et membre du comité	Présence aux formations	En continu
	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	Groupe de travail et service du marketing et des communications	Résultats du sondage	Automne 2019 et en continu
Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration professionnelle des personnes handicapées	Informé et sensibiliser les décideurs à utiliser les services de ces entreprises	Poursuivre la sensibilisation du personnel et privilégier 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
	Entente 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 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées¹

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Indicateurs de résultats	Échéancier
Accessibilité à des biens et des services	S'assurer 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	Sensibiliser et informer toutes personnes concernées	Responsables de l'approvisionnement des différents services	Le personnel est informé et sensibilisé	En continu
	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	Responsables des services scéniques et de l'accueil	Résultat de l'analyse	Hiver 2020
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	Service des communications et du marketing	Respect des normes lors de la refonte du site web	Automne 2019
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	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

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

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Pour l'exercice 2018-2019, 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.

Considérant que notre débarcadère est bloqué par le chantier et que cette situation ne permet pas de déposer les gens près des portes d'entrée, du personnel a été embauché afin d'accueillir et d'accompagner les personnes à mobilité réduite jusqu'à la porte d'entrée principale et jusqu'à son transport à la fin du spectacle.

Des préposés au service à la clientèle sont également attirés pour offrir une assistance aux personnes 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 30 octobre 2019. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation 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 du Grand Théâtre, s'engage à assurer la mise en œuvre du plan d'action 2019-2020. 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.

Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation

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