



Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées
2017-2018

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. Pour la Société, il s'agit de la septième édition de son plan d'action annuel.

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

Le plan d'action 2017-2018 vise à identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, à dresser le bilan des mesures réalisées et des actions initiées au cours de la période 2016-2017 et à décrire les mesures envisagées au cours de l'année à venir dans le but de faciliter l'intégration et l'accessibilité des personnes handicapées.

Mission du Grand Théâtre de Québec

Depuis plus de 45 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 fait la promotion 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 composé de plusieurs membres du comité de direction de la Société.

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 dans le cadre du plan d'action 2017-2018;
- proposer des mesures et actions en rapport aux obstacles observés;
- rendre public le plan.

La personne nommée à titre de coordonnateur de services aux personnes handicapées est madame Geneviève Bergeron, chef du service de l'accueil.

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 années 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.

Bilan des mesures prises pour la période 2016-2017

Bilan du plan d'action 2016-2017				
Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation	Suite à donner
Accessibilité des lieux				
Tenir compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique	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 décisions	S'assurer de la conformité de tous les nouveaux aménagements	En continu	En continu
Méconnaissance des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	Dans le but d'améliorer l'accessibilité des lieux, des équipements et des services, débiter l'analyse des obstacles à corriger et établir un échéancier pour les prochaines années en collaboration avec un ou des organismes travaillant dans ce domaine	Résultats des rencontres avec les organismes	Rencontre avec un responsable du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de Québec et analyse de Kéroul	Analyser les modifications à effectuer et prévoir un échéancier
Meilleure accessibilité aux emplacements pour les véhicules des personnes handicapées	S'assurer d'une bonne gestion des espaces réservés et s'assurer de bien informer le nouveau gestionnaire du stationnement et l'entreprise s'occupant du déneigement	Accessibilité des stationnements	En continu	Accessibilité des stationnements
Méconnaissance des obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées fréquentant le Grand Théâtre				
Informé et sensibiliser les personnes concernées	Poursuivre la sensibilisation du personnel et renouveler la formation fournie aux employés en contact avec la clientèle (besoins des personnes handicapées, comportement à adopter et moyens de communication à utiliser)	Sensibilisation et formation auprès du personnel	Les personnes concernées ont été formées, informées et sensibilisées	En continu
	Informé 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				
Informé et sensibiliser les personnes concernées	Informé les personnes concernées	Poursuivre la sensibilisation du personnel	Responsable de l'approvisionnement des différents services	En continu

Bilan du plan d'action 2016-2017 (suite)

Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de suivi	État de réalisation	Suite à donner
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	Sensibilisation et formation auprès du personnel	Le personnel est informé et sensibilisé	En continu
Permettre à plus de spectateurs d'utiliser notre système pour les personnes ayant une incapacité auditive	Augmenter le nombre de baladeurs disponibles	Augmentation du nombre de baladeurs disponibles	15 baladeurs ont été achetés	S'assurer de maintenir un nombre suffisant d'appareils pour répondre à la demande
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 ou des refontes 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	Poursuivre l'analyse de l'amélioration de l'accessibilité de la section «Programmation» de notre site web	Résultats de l'analyse	Certains aspects ont été notés	S'assurer que ces aspects soient améliorés, si possible, dans la refonte de notre site web
Mieux connaître les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées utilisant le site web de Billetech dont nous sommes cogestionnaires	Poursuivre l'analyse de l'amélioration de l'accessibilité à l'achat de billets en ligne	Résultats de l'analyse	Certains points ont été notés	S'assurer que ces points soient améliorés dans la mesure où le système et le logiciel le permettent
Accessibilité à des activités				
Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Mettre en œuvre une ou des actions	Mise en œuvre des initiatives	Une coordination particulière du service de l'accueil a permis de recevoir des groupes de personnes à mobilité réduite lors d'activités spécifiques (ex. : matinées du Trident, matinées de L'OSQ et Midis-Musique)	Poursuivre les initiatives entreprises

Définition des obstacles priorités et des mesures retenues pour la période 2017-2018

Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées ¹					
Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
Accessibilité des lieux	Tenir compte des personnes handicapées et de leur famille dans l'environnement physique	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 décisions	Service de l'immeuble	En continu	Tous les nouveaux aménagements sont conformes à la réglementation prévue par le Code du bâtiment et selon les occasions, aux standards de Kéroul
	Méconnaissance des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées	Dans le but d'améliorer l'accessibilité des lieux, des équipements et des services, poursuivre l'analyse des obstacles à corriger et établir un échéancier pour les prochaines années en collaboration avec un ou des organismes travaillant dans ce domaine	Groupe de travail et service de l'immeuble	En continu	Résultats de l'analyse
	Meilleure accessibilité aux emplacements pour les véhicules des 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 rampe soient dégagés de tout obstacle	Service de l'immeuble et de la sécurité	Automne 2017 et en continu	Accessibilité des stationnements
	Meilleure accessibilité au Grand Théâtre en période de chantier	S'assurer que les personnes à mobilité puissent avoir accès au Grand Théâtre malgré le chantier extérieur	Service de l'immeuble et de l'accueil	Automne 2017	Prévoir une rampe d'accès extérieure temporaire ainsi que du personnel supplémentaire
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	Automne 2017 et en continu	Le personnel est formé et sensibilisé
		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	Automne 2017 (nouveaux employés) et en continu	Le personnel est formé et sensibilisé
Méconnaissance des entreprises favorisant l'intégration des personnes handicapées	Informé les personnes concernées	Poursuivre la sensibilisation du personnel	Responsables de l'approvisionnement des différents services	En continu	Le personnel concerné est sensibilisé

Plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées (suite) ¹

Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs de résultats
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	En continu	Le personnel est informé et sensibilisé
		Mettre en place un processus d'aide à la prise de décisions	Responsables de l'approvisionnement des différents services	Hiver 2018	Mise en place du processus
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 ou des refontes de notre site (en continu)	Service des communications et du marketing	En continu	Les mises à jour sont conformes
Accessibilité à des activités	Accroître la participation sociale des personnes handicapées	Poursuivre nos actions	Groupe de travail	En continu	Réalisation de nos actions

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

Le personnel du Grand Théâtre est à l'écoute des besoins soumis par les demandeurs et s'affaire à y répondre efficacement. Au cours de l'année 2016-2017, nous n'avons reçu aucune plainte formelle d'une personne handicapée relativement à l'accès aux lieux, à l'information et aux services offerts. Certains commentaires ont toutefois été reçus concernant le nombre limité de stationnements réservés aux personnes à mobilité réduite. Bien que nous respectons les normes du Code de construction du Québec – section Conception sans obstacle concernant le nombre requis d'emplacements de stationnement pour personnes à mobilité réduite et que nous possédons peu d'espaces de stationnement en général, nous sommes conscients de cette situation et analysons toujours les possibilités afin d'améliorer cet aspect. 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 1^{er} février 2018. 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 2017-2018. Des rencontres auront lieu afin d'effectuer un suivi régulier sur l'état d'avancement des actions priorisées 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