



RAPPORT D'ÉTAPE 2025 - ACCESSIBILITÉ



This document is also available in English.

Commission des champs de bataille nationaux
835, avenue Wilfrid-Laurier
Québec (Québec), G1R 2L3

Tél. : 418 649-6172

<https://www.plainesdabraham.ca/>

Commission des champs de bataille nationaux
Rapport d'étape - Accessibilité

No° de catalogue CH58-2/18F-PDF (fichier PDF français)
ISSN 2817-9145

1. Renseignements généraux

1.1. Transmettre toute rétroaction

La personne suivante est désignée pour recevoir la rétroaction et effectuer les suivis appropriés avec la personne, dans la mesure où elle n'est pas anonyme :

Secrétaire-directrice générale

De même, toute rétroaction peut être communiquée [en ligne](#).

1.2. Joindre la Commission des champs de bataille nationaux (CCBN)

Voici les renseignements sur les façons de joindre la CCBN :

Par la poste	835, avenue Wilfrid-Laurier Québec (Québec) G1R 2L3
Par téléphone	418 649-6172
Par courriel	information@ccbn-nbc.qc.ca
En ligne	https://www.plainesdabraham.ca/accessibilite
Via les médias sociaux	https://www.facebook.com/plainesdabraham https://www.instagram.com/plaines_dabraham/

Le service relais téléphonique (ATS) est actuellement en place, mais sa mise en service effective dépend de l'intégration d'un équipement qui n'a pas encore été acquis.

Toute demande de copie du présent rapport d'étape ou du plan sur l'accessibilité dans un support de substitution peut être soumise en joignant la CCBN.

1.3. Aperçu du présent rapport d'étape

Le rapport d'étape pour l'année 2025 débute par un aperçu complet des initiatives menées en regard des domaines couverts par l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, en particulier concernant la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité et les progrès réalisés à ce jour. Une section suivante est dédiée aux consultations, détaillant les commentaires obtenus par le biais du processus de rétroaction ainsi que les résultats des consultations menées avec des personnes en situation de handicap. Enfin, le rapport présente un bilan quant aux formations suivies dans le domaine de l'accessibilité, afin de mettre en lumière les efforts faits pour sensibiliser et former les acteurs concernés au sein de l'organisation.

2. Acquisition de biens et services

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

OBJECTIFS	ÉCHÉANCE
a) Élaborer des exigences d'accessibilité pour l'acquisition des biens et des services. Inclure des critères d'accessibilité dans les contrats, le cas échéant. Par exemple, veiller à l'application des normes d'accessibilité par les fournisseurs en communication (notamment pour le graphisme et le numérique).	31 mars 2024
b) Établir une procédure pour l'identification des équipements novateurs en matière d'accessibilité lors du remplacement des équipements.	En continu

Progrès réalisés

- a) L'objectif fixé d'intégrer des critères d'accessibilité dans les contrats a bien été atteint dans les délais prévus, soit pour l'échéance du 31 mars 2024. Cela s'est notamment concrétisé dans le cadre du projet de la refonte du site Internet de la CCBN, réalisé conformément aux normes d'accessibilité;
- b) En matière d'acquisition de biens, la CCBN est parfois appelée à répondre à des questions portant sur l'accessibilité. Lorsqu'applicable, une clause contractuelle relative à l'accessibilité est intégrée dans les appels d'offres et les contrats. Cette pratique, déjà en place, demeure en vigueur et reflète l'engagement continu de la CCBN à promouvoir l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement.

3. Environnement bâti et installations (p. 1 de 2)

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
a) Établir un plan d'action réaliste pour les nombreuses rénovations à venir qui seront vues comme une opportunité. Analyser le rapport de Kéroul pour dégager les priorités de ce plan d'action. À titre d'exemple, rénover les toilettes situées près du poste de sûreté.	31 mars 2024
b) Recourir au comité consultatif externe en accessibilité pour une consultation à propos de la planification des projets majeurs de rénovation ou de modification de l'environnement bâti et des installations.	En continu
c) Développer une meilleure fluidité dans le parc, avec une meilleure signalisation, un meilleur accès. Par exemple, revoir l'accès aux monuments et aux plaques, s'assurer de l'entretien régulier des débarcadères, revoir l'ensemble des sanitaires et leur accessibilité.	En continu
d) Établir un plan d'amélioration de la signalisation (affichage directionnel).	31 mars 2024

Progrès réalisés

- a) Le plan d'action encadrant les rénovations prévues a été élaboré conformément à l'échéance du 31 mars 2024. Cet outil, initialement conçu pour structurer les interventions en matière d'accessibilité, a continué d'être utilisé en 2025 à des fins de suivi interne;
- b) En l'absence de nouveaux projets de travaux dans la dernière année, aucune consultation des membres du Comité consultatif externe en accessibilité de la CCBN n'a été faite au sujet de travaux;
- c) Des aménagements favorisant l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ont été prévus à deux emplacements entourant des bustes, ainsi qu'au sommet de l'escalier du cap Blanc et de celui de la poterne, où le pavé a été entièrement refait en tenant compte de ces considérations;
- d) Au moment d'ajouter ou de remplacer de la signalisation, la CCBN tient compte des bonnes pratiques en matière d'accessibilité.

3. Environnement bâti et installations (p. 2 de 2)

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité (suite)

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
e) Établir une veille pour recueillir les meilleures pratiques concernant les lieux patrimoniaux qui ont été rendus accessibles.	En continu
f) Se coordonner avec les propriétaires des terrains adjacents pour renforcer l'accessibilité. Par exemple, avenue De Bernières, en vue des travaux de la Ville pour les conduites d'eau, entamer une réflexion avec la Ville de Québec afin de mettre une plaque podotactile sur le trottoir et différents aménagements favorisant l'accessibilité.	31 mars 2024
g) Saisir les opportunités d'intégration des exigences en matière d'accessibilité lors de la reconfiguration des débarcadères ou des stationnements.	En continu

Progrès réalisés (suite)

- e) Le personnel a été sensibilisé quant aux meilleures pratiques pour l'aménagement des sites entourant des bustes afin de prévoir un corridor de circulation adéquat pour les personnes à mobilité réduite;
- f) Tel que rapporté antérieurement, l'aménagement de l'avenue De Bernières a été prévu de manière à favoriser l'accessibilité en concertation avec la Ville de Québec;
- g) Les exigences en matière d'accessibilité ont été intégrées lors des derniers travaux de réfection de l'allée d'accès au Musée des plaines d'Abraham à partir de l'avenue George VI qui ont été complétés à l'été 2024.

4. Technologies de l'information et des communications

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
a) Réaliser les travaux de refonte du site web plainedabraham.ca en respectant les règles d'accessibilité des contenus WEB (WCAG 2.0) niveau AA.	31 mars 2026
b) Intégrer au cahier des charges un volet complet sur l'accessibilité.	31 mars 2024
c) Analyser les commentaires de rétroaction des utilisateurs des sites web dans une perspective d'amélioration continue.	En continu
d) Appliquer les directives fédérales d'accessibilité web pour canada.ca	31 mars 2024

Progrès réalisés

- a) L'orientation visant à intégrer l'accessibilité dans le cadre de la refonte du site Internet, dont l'échéance est prévue en mars 2026, a été atteinte de manière anticipée;
- b) Comme rapporté en 2024, le cahier des charges incluait un volet spécifique sur l'accessibilité. Le nouveau site de la CCBN a été mis en ligne en octobre 2024, conformément aux normes en vigueur;
- c) En 2025, des suivis ont été réalisés, notamment à partir des recommandations formulées par le Comité consultatif externe en accessibilité. Ces observations ont permis d'identifier certains ajustements à apporter pour bonifier encore l'accessibilité du site;
- d) Dans le développement de son site web la CCBN s'est assurée de l'application des directives fédérales d'accessibilité web.

5. Communications (p. 1 de 2)

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
a) Rendre plus visibles l'engagement et les réalisations en matière d'accessibilité dans les communications externes et internes. Dans l'infolettre interne au personnel, ajouter régulièrement une rubrique sur l'accessibilité.	En continu
b) Augmenter la visibilité des personnes handicapées dans le contenu du site Internet et dans les activités de communication et de promotion déployées. Veiller à constituer une banque d'images reflétant la diversité du public.	En continu

Progrès réalisés

- a) Afin de contribuer à rendre visibles son engagement et ses réalisations en matière d'accessibilité dans ses communications, la CCBN a intégré une rubrique à ce sujet dans son infolettre interne au personnel au cours du dernier trimestre de l'année civile 2025;
- b) La CCBN s'est de nouveau assurée d'une représentation de la diversité de son public dans les images utilisées pour ses activités de communication.

5. Communications (p. 2 de 2)

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité (suite)

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
c) Créer un aide-mémoire ou une norme définissant une publication accessible afin de l'appliquer dans toutes les publications.	31 mars 2024
d) Stimuler des échanges et une implication avec la communauté locale d'organismes représentant des personnes handicapées.	En continu
e) Sonder les visiteurs sur les besoins en accessibilité et améliorer les possibilités de rétroaction de la part des visiteurs.	En continu
f) Systématiser les sous-titres dans les vidéos.	31 mars 2024

Progrès réalisés (suite)

- c) L'aide-mémoire définissant une publication accessible a été élaboré;
- d) Depuis décembre 2023, la CCBN est impliquée directement avec certains organismes représentant les personnes en situation de handicap par le biais de son comité consultatif externe en accessibilité;
- e) En 2025, la CCBN a continué de renforcer la visibilité de son engagement en matière d'accessibilité. Une page dédiée à l'accessibilité est maintenue sur son site Web, offrant un point de référence clair pour le public. Par ailleurs, chaque page présentant une activité comprend un encadré spécifique détaillant les informations relatives à l'accessibilité de l'activité en question. De plus, une question sur l'accessibilité est systématiquement intégrée aux sondages destinés au public, permettant ainsi de recueillir des rétroactions ciblées et d'orienter les améliorations futures;
- f) L'intégration de sous-titres est prise en compte lors de la création des vidéos et la directive permettant de standardiser cette procédure continue d'être appliquée.

6. Conception et prestation de programmes et de services (p. 1 de 2)

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
a) Améliorer l'accessibilité des expositions après consultation des clientèles visées et recueillir les meilleures pratiques (Ajout du braille ou d'informations tactiles, carte tactile, ajouts de transcription ou sous-titres, activités multisensorielles, etc.). Sensibiliser le personnel concerné aux meilleures pratiques.	31 mars 2025
b) Revoir sous l'angle de l'accessibilité la politique d'utilisation du territoire, notamment en consultant le comité consultatif externe en accessibilité.	31 mars 2024
b.1) Veiller à s'assurer que l'essentiel des services et les installations temporaires respectent des critères d'accessibilité (signalisation, transport, gradins, comptoirs alimentaires, etc.)	31 mars 2025
c) Partager avec les partenaires et organisateurs d'événements de services les rétroactions des visiteurs quant à l'accessibilité.	En continu
d) Instaurer un mécanisme d'amélioration continue à partir des rétroactions obtenues et des sondages effectués auprès des visiteurs.	31 mars 2024

Progrès réalisés

- a) La CCBN a offert des visites adaptées de ses expositions. De plus, lors de la création de la section d'artéfacts *Vestiges* de l'exposition permanente *Batailles 1759-1760*, la CCBN s'est assurée de la lisibilité des caractères afin de garantir l'accessibilité de l'information. Par ailleurs, le personnel de direction des services muséaux, ainsi que les personnes impliquées dans la conception des expositions, ont suivi la formation INC115 de l'École de la fonction publique et ont été sensibilisés, lors de rencontres d'équipe, à l'importance d'intégrer l'accessibilité à toutes les étapes du processus de conception;
- b) Les organisateurs d'événements sont sensibilisés à la prise de mesures en lien avec l'accessibilité dans le cadre de leur utilisation du territoire;
- c) La CCBN a continué de faire part aux organisations concernées d'éléments à améliorer en matière d'accessibilité, au fur et à mesure qu'elle en a pris connaissance;
- d) Bien que la CCBN n'ait reçu aucune rétroaction spécifique au cours de la dernière année, les résultats aux sondages pour certaines activités offertes par son musée démontrent une satisfaction globalement positive.

6. Conception et prestation de programmes et de services (p. 2 de 2)

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité (suite)

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
e) Revoir la signalisation interne pour la rendre la plus accessible possible (choix des couleurs et des caractères de la signalisation, niveau de langue, etc.).	31 mars 2026
f) Développer des alternatives de visite à l'inaccessibilité de certains bâtiments patrimoniaux (tours) en consultant les clientèles concernées et en analysant les meilleures pratiques.	31 mars 2026
g) Développer des programmes ou des moments pour l'accueil spécifique de certaines clientèles et publiciser ces actions pour les faire connaître aux publics concernés.	31 mars 2025
h) Continuer la sensibilisation et la formation du personnel à la diversité de la clientèle.	En continu

Progrès réalisés (suite)

- e) L'accessibilité a continué d'être prise en compte lors de la mise en place de nouvel affichage de signalisation interne;
- f) Tel que précédemment rapporté, la CCBN a rendu la visite de la tour Martello 1 accessible par un mode alternatif. S'agissant d'un bâtiment patrimonial inaccessible notamment aux personnes utilisant un fauteuil roulant, la CCBN a effectué une vidéo qui permet la visite virtuelle;
- g) Comme mentionné au point 6 a), la CCBN offre l'accueil spécifique grâce à la mise en place d'un service permettant de réserver une personne-ressource afin d'accompagner tout visiteur en situation de handicap et de lui offrir une visite personnalisée, adaptée à ses besoins, et publicise ce service sur son site Web afin de le faire connaître aux publics concernés;
- h) En juin 2025, le personnel à l'accueil et à l'animation a suivi la formation *Service-Complice* dispensée par Kéroul qui a contribué à sa sensibilisation pour l'accueil et le service inclusif et adapté.

7. Transport

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
a) Explorer les options permettant de maximiser le transport accessible à destination et en provenance du territoire sous sa responsabilité avec les partenaires concernés.	31 mars 2024
b) Améliorer l'accompagnement pour diriger les personnes handicapées vers les stationnements ou pour leur permettre de se diriger à partir du stationnement ou du lieu de débarquement vers leurs activités.	En continu
c) Veiller à l'accessibilité du Bus d'Abraham lors de son remplacement.	En continu

Progrès réalisés

- a) Pour ses réservations de groupes avec des problématiques d'accessibilité, la CCBN a continué de fournir des directives particulières, selon les besoins, pour faciliter l'arrivée et l'accès au Musée des plaines d'Abraham;
- b) Le personnel dédié au stationnement est demeuré à l'écoute des besoins du public. Des ententes ont continué d'être prises avec les organisateurs d'événements pour prévoir des lieux de débarquement facilitants pour les participants en situation de handicap;
- c) Bien que déjà accessible aux personnes à mobilité réduite, la CCBN prévoit déjà des critères spécifiques adaptés en vue de l'achat du prochain autobus utilisé pour la visite animée du parc. Aucun remplacement n'a été effectué en 2025.

8. Emploi

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ÉCHÉANCE
a) Revoir les affichages externes pour qu'ils traduisent une approche inclusive dans le processus de recrutement. Prévoir des mesures pour faciliter l'accès à l'emploi des personnes handicapées.	31 mars 2024
b) Diversifier les bassins de recrutement pour rejoindre les personnes handicapées en se rapprochant des organismes en employabilité qui les accompagnent.	En continu
c) Poursuivre la formation sur la sensibilisation à un milieu de travail où prévalent des valeurs de diversité et d'inclusion auprès du personnel.	En continu

Progrès réalisés

- a) La CCBN prévoit une clause d'équité en emploi dans ses affichages externes et internes dans une approche inclusive pour son processus de recrutement;
- b) La CCBN a diversifié ses bassins de recrutement et travaille en étroite collaboration avec le programme du Projet d'intégration pour élèves du secondaire avec handicap intellectuel (PIÉSHI). La CCBN a continué de soutenir l'embauche, l'accompagnement, la formation et le développement pour les personnes en situation de handicap;
- c) Les différents services de la CCBN ont continué de suivre le plan de formation établi dans le plan sur l'accessibilité.

9. Consultations

9.1. Manière dont la CCBN a consulté les personnes en situation de handicap pour la préparation du rapport d'étape

Depuis sa mise sur pied, la CCBN a réuni à quatre reprises son comité consultatif externe en accessibilité dont les membres externes du comité sont des représentants de personnes en situation de handicap et de personnes âgées. Les éléments de progrès inclus au plan leur ont été partagés au fur et à mesure. Ces membres ont obtenu copie du présent rapport et ont été consultés à son sujet.

La CCBN a ainsi recueilli la rétroaction des membres sur la documentation et les progrès de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité de la CCBN.

Les membres ont pu s'exprimer librement afin d'indiquer à la CCBN les aspects à améliorer en vue de la mise en œuvre de son plan d'accessibilité.

Les commentaires des membres ont été pris en compte, et leur expertise a largement contribué aux progrès accomplis par la CCBN.

Lorsque consultés, les membres du comité ont exprimé leur satisfaction quant au partage régulier des avancées de la CCBN en matière d'accessibilité. De plus, les membres ont mentionné voir l'impact concret des consultations du comité à travers les avancées tangibles effectuées par la CCBN.

La CCBN a élaboré son rapport d'étape dans un format similaire à celui du rapport précédent, afin de limiter la nécessité de se référer constamment au Plan sur l'accessibilité. Les éléments y sont numérotés de la même manière que le sont les items prévus dans le Plan.

10. Rétroaction

10.1. Information reçue et manière dont la CCBN a tenu compte de l'information reçue dans le cadre du processus de rétroaction

Malgré les différentes possibilités qu'a le public pour fournir une rétroaction spécifique, la CCBN n'en a reçue aucune. Toutefois, les sondages de satisfaction liés aux activités concernées montrent un niveau de satisfaction globalement positif.

11. Formation

Le personnel de la CCBN poursuit la mise en œuvre du plan de formation établi dans le cadre du Plan sur l'accessibilité. L'échéancier des formations spécifiques à chaque secteur d'activités est connu de tous les directeurs.