



La Commission des champs de bataille nationaux
The National Battlefields Commission

RAPPORT D'ÉTAPE 2024 - 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-directeur général par intérim

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

1.2. Joindre la CCBN

Voici les renseignements sur les façons de joindre la Commission des champs de bataille nationaux (CCBN) :

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

La CCBN est toujours en démarches pour la mise en place d'une ligne ATS.

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 présent rapport d'étape pour l'année 2024 présente dans un premier temps ce qui a trait aux domaines visés par l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* quant à la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité et les progrès réalisés en ce sens. Ensuite une section est consacrée aux consultations, soit ce qui découle du processus de rétroaction et ce qui résulte de la consultation de personnes en situation de handicap. Enfin, l'état des formations suivies en matière d'accessibilité est présenté.

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

- 2.1 La refonte du site Internet de la CCBN s'est faite dans l'application des normes d'accessibilité par les fournisseurs en communication.
- 2.2 En matière d'acquisition de biens, la CCBN doit parfois répondre à des questions en lien avec l'accessibilité. La CCBN intègre une clause contractuelle en lien avec l'accessibilité pour ses appels d'offres et ses contrats lorsqu'applicable.

3. Environnement bâti et installations

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. A 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
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

3.1 La CCBN a élaboré un plan d'action pour les rénovations prévues. Cet outil sert également de document de suivi interne et a été partagé confidentiellement au Comité consultatif externe en accessibilité de la CCBN;

3.2 Une consultation des membres du Comité consultatif externe en accessibilité de la CCBN a été faite concernant les travaux prévus, comme ceux de l'aménagement de l'allée du Musée des plaines d'Abraham;

3.3 Au moment d'ajouter ou de remplacer de la signalisation, la CCBN tient compte des bonnes pratiques en matière d'accessibilité;

3.4 De concertation avec la Ville de Québec, l'aménagement de l'avenue De Bernières a été prévu de manière à favoriser l'accessibilité;

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

- 4.1 L'appel d'offre/cahier de charge pour la refonte du site Internet de la CCBN comprenait un volet spécifiquement sur l'accessibilité;
- 4.2 La CCBN demeure continuellement à l'affût de la réception de commentaires de rétroaction via son site Internet afin d'en faire l'analyse et le suivi à l'interne. La CCBN a fait une publication sur ses réseaux sociaux en décembre 2024 visant à informer le public de la section accessibilité du site Internet de la CCBN. Comme en fait état la partie 10 du présent rapport, la CCBN n'a reçu aucun commentaire en 2024.

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

- 5.1. La CCBN rend plus visible son engagement en matière d'accessibilité. En effet, une page dédiée à l'accessibilité a été créée sur son site Web. De plus, chaque page d'activité comprend aussi un encadré présentant les informations relatives à l'accessibilité spécifiquement pour toute activité.
- 5.2. La CCBN s'est constitué une banque d'images reflétant la diversité du public. Ce sont notamment des personnes avec un handicap visible qui ont participé à des séances photos pour les activités des plaines d'Abraham. Ces photos sont utilisées principalement sur le site Web et les médias sociaux pour la promotion des activités.

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)

- 5.3. L'aide-mémoire définissant une publication accessible a été élaboré;
- 5.4. 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;
- 5.5. L'intégration de sous-titres est prise en compte lors de la création des vidéos et une directive en ce sens a été élaborée afin de standardiser cette procédure.

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
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

- 6.1 Pour son exposition 1775 Québec enneigée et assiégée, la CCBN a veillé à l'accessibilité du contenu en s'assurant de la grosseur de caractère des textes narrés et en élaborant un cahier en substitut aux tablettes numériques pour les personnes qui souhaitent avoir la documentation imprimée;
- 6.2 Des recherches et des consultations ont été entreprises afin d'identifier des lignes directrices à suivre quant à la signalisation interne;
- 6.3 La CCBN a rendu accessible par un mode alternatif qu'en présence, la tour Martello 1. S'agissant d'un bâtiment patrimonial inaccessible aux personnes utilisant un fauteuil roulant, la CCBN a effectué une vidéo qui permet la visite virtuelle;

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

Progrès réalisés (suite)

- 6.4 Bien que la CCBN n'ait reçu aucune rétroaction au cours de la dernière année, un mécanisme d'amélioration continue est en place par les suivis effectués le cas échéant.
- 6.5 La CCBN a développé des activités de groupe sur mesure afin d'accompagner les clientèles avec des besoins spécifiques. Ce service a été publicisé en ligne sur le site Internet de la CCBN;
- 6.6 La CCBN a élaboré un document interne qui évalue les obstacles que peuvent comporter ces activités offertes au public dans l'optique de les rendre accessibles au plus grand nombre;
- 6.7 Lorsque la CCBN a des réservations de groupes avec des problématiques d'accessibilité, des directives particulières sont fournies selon les besoins pour faciliter l'arrivée et l'accessibilité au Musée des plaines d'Abraham;
- 6.8 Afin de sensibiliser et former son personnel, la CCBN a produit un document de référence pour tout le personnel de l'accueil afin qu'il soit formé aux nouvelles normes et directives quant à l'accessibilité;
- 6.9 La CCBN a exigé des points d'améliorations aux organisateurs d'événements quant aux installations temporaires et leur a partagé ce qui émane de la rétroaction reçue.

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

7.1. Bien que déjà accessible aux personnes à mobilité réduite, la CCBN prévoit déjà des critères spécifiques adaptés en vue de l'achat du prochain Bus d'Abraham. Aucun remplacement n'a été effectué en 2024.

8. Emploi

Ce qui est prévu au Plan sur l'accessibilité

ORIENTATIONS	ANNÉE
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

- 8.1. La CCBN prévoit une clause d'équité en emploi dans ses affichages externes dans une approche inclusive pour son processus de recrutement;
- 8.2. Les différents services de la CCBN doivent continuer de respecter 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

En 2024, la CCBN a tenu 3 rencontres avec son comité consultatif externe en accessibilité. Les membres sont des personnes en situation de handicap. La CCBN leur a fait part des éléments de progrès inclus au plan au fur et à mesure de leur réalisation.

Ces rencontres ont permis notamment de recueillir leur rétroaction sur la documentation et les progrès de mise en œuvre du plan sur l'accessibilité de la CCBN.

Les membres ont pu librement s'exprimer pour indiquer à la CCBN ce qu'elle peut améliorer en vue de son rapport d'étape.

La CCBN est par ailleurs très reconnaissante pour la rétroaction obtenue au fil des rencontres avec les membres de son comité consultatif externe en accessibilité. Les commentaires des membres ont été pris en compte et leur expertise a grandement contribué aux progrès réalisés par la CCBN.

Lorsque consulté en vues du présent rapport d'étape, lors de la rencontre tenue en novembre 2024, ce comité a montré sa satisfaction quant au fait que la CCBN partage au comité les éléments réalisés. De plus, les membres ont mentionné voir l'impact concret des consultations en comité par les progrès que réalise la CCBN. Enfin, les membres ont souligné que la CCBN tient sa parole en matière de projets comme celui d'accessibilité dans le cadre de l'aménagement de l'allée du Musée des plaines d'Abraham et des échéances qui y étaient dévolues.

La CCBN a retenu a préparé son rapport d'étape dans un format similaire au précédent afin de prendre en compte le besoin de réduire la nécessité de se référer au Plan sur l'accessibilité.

10. Rétroaction

- 10.1. Information reçue dans le cadre du processus de rétroaction 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, soit dans les sondages au Musée des plaines d'Abraham ou en ligne, la CCBN n'a reçu aucune rétroaction en 2024.

11. Formation

Le personnel de la CCBN continue de suivre le plan de formation établi dans le plan sur l'accessibilité. L'échéancier est connu de chacun des directeurs quant aux formations qui concernent leur secteur.