

PLAN D'ACTION 2026-2027 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

ET BILAN 2025-2026

Adopté le 19 mai 2026
par M. André Roy, président-directeur général,
en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées
en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.*

TABLES DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS.....	3
• ❖ Sa mission.....	3
• ❖ Ses secteurs d'activités.....	3
• ❖ Ses valeurs.....	4
• ❖ Ses effectifs	4
• ❖ Engagement de la CCNQ.....	4
• ❖ Mise en œuvre et suivi du plan d'action.....	4
• ❖ Adoption et diffusion.....	5
GRUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	5
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	5
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026	6
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2026-2027.....	11

INTRODUCTION

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, adoptée le 17 décembre 2004 par l'Assemblée nationale, prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes doit adopter et rendre public un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, et ce, dans le but de réduire les obstacles identifiés.

Ce plan d'action s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact avec la Commission de la capitale nationale du Québec (CCNQ), soit la clientèle et les membres du personnel. Il décrit les mesures à mettre en place d'ici le 31 mars 2027 afin de réduire ou d'éliminer les obstacles qui ont été identifiés et qui peuvent nuire à l'intégration des personnes handicapées. Le bilan des mesures 2025-2026 est également intégré au présent plan d'action.

La loi définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

❖ Sa mission

Créée par l'Assemblée nationale le 22 juin 1995, la CCNQ « veille à ce que la capitale soit aménagée et développée en mettant en valeur ses attributs de lieu central d'exercice du pouvoir politique et administratif et de symbole national de rassemblement de tous les citoyens du Québec. Elle en assure également la promotion » (L.R.Q., c. C-33.1).

Relevant du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale et administrée par un conseil d'administration composé de 13 membres issus de divers milieux de la société québécoise, la CCNQ s'acquitte d'une double mission à l'égard de la capitale : contribuer à son aménagement et à son embellissement et en faire la promotion par un programme d'activités de découverte et de commémoration. Elle conseille également le gouvernement du Québec sur la mise en valeur du statut de Capitale-Nationale de la ville de Québec.

❖ Ses secteurs d'activités

- ✓ Aménager et embellir la capitale tout en préservant ses lieux riches en histoire;
- ✓ Faire découvrir la capitale par un ensemble d'activités et de programmes.

❖ Ses valeurs

Exemplarité

La CCNQ conduit l'ensemble de ses opérations en appliquant, sans compromis, de hauts standards, et ce, dans un souci d'excellence inspirant pour tous : une signature CCNQ.

Collaboration constante

La CCNQ voit une réelle plus-value dans la collaboration de tous, que ce soit à l'interne, avec son effectif pluridisciplinaire, ou avec les parties prenantes externes.

Audace

Les projets menés par la CCNQ sont teintés d'audace, tout en respectant les paramètres applicables à chacun, qu'ils soient budgétaires, patrimoniaux ou liés aux principes de développement durable.

❖ Ses effectifs

Au 31 mars 2026, la CCNQ comptait 72 membres du personnel réguliers et occasionnels. Son siège social est situé au 525, boulevard René-Lévesque Est, à Québec, lequel est sous entente d'occupation avec la Société québécoise des infrastructures (SQI). Ses installations sont constituées de bâtiments, de parcs et d'espaces verts.

❖ Engagement de la CCNQ

Par ce neuvième plan d'action, la CCNQ réitère son engagement à poursuivre la mise en place des mesures nécessaires afin d'éliminer, de réduire ou de prévenir les obstacles à l'égard de personnes handicapées, dans le respect de ses valeurs organisationnelles.

❖ Mise en œuvre et suivi du plan d'action

La production du plan d'action relève du Secrétariat général, qui en assure la mise en œuvre avec les directions concernées. Toute demande d'information relativement au présent plan ou à sa mise en œuvre peut être acheminée à Mme Catherine Morissette, qui agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées, par courriel à catherine.morissette@capitale.gouv.qc.ca ou par la poste à :

Catherine Morissette
Secrétaire générale adjointe
Commission de la capitale nationale du Québec
Édifice Hector-Fabre
525, boulevard René-Lévesque Est, RC
Québec (Québec) G1R 5S9

❖ Adoption et diffusion

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2026-2027 incluant le bilan 2025-2026 a été adopté le 19 mai 2026 par le président-directeur général, monsieur André Roy. Il peut être consulté sur le site Internet de la CCNQ à l'adresse www.capitale.gouv.qc.ca ainsi que sur le site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec.

GRUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Un comité de travail composé de quatre personnes est formé de :

- M. Jérémy Savard, conseiller en communication;
- Mme Catherine Morissette, secrétaire générale adjointe;
- Mme Mélissa Lapointe, conseillère aux ressources humaines;
- Mme Carine Nadeau, conseillère en architecture;
- Mme Nadia Morin, coordonnatrice au service à la clientèle et occupations.

La responsabilité de la mise en œuvre du plan d'action revient à Mme Catherine Morissette.

Les membres du comité proviennent de différentes directions de l'organisation. Advenant l'embauche d'une personne handicapée à la CCNQ, elle sera invitée à se joindre au comité de travail.

Le comité a la responsabilité de confirmer la conformité du plan au décret. Il s'assure que les mesures indiquées sont réalisées comme prévu. Il consulte également des personnes handicapées et leurs représentants en vue de la bonification du plan.

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

La consultation de personnes handicapées et de leurs représentants est faite tout au cours de l'année afin de bonifier le plan, d'ajouter des mesures adéquates, le cas échéant, et de s'assurer que les obstacles sont réels et que les mesures sont réalistes et tangibles.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2025-2026	Mesures		Indicateurs	Responsables	Résultat 2025-2026
A. Poursuivre l'amélioration continue de l'accessibilité des sites appartenant à la CCNQ	1	Inclure en amont des travaux des projets du parc de la Francophonie et du parc des Moulins les composantes d'accessibilité universelles.	Nombre de projets qui ont inclus en amont les composantes d'accessibilité universelle	Chargés de projets des directions concernées	Contrat accordé à l'organisme Kéroul afin de faire l'évaluation des parcours extérieurs du parc des Moulins au printemps 2026
	2	Dans le cadre des projets d'entretien, de maintien d'actifs et d'amélioration de nos sites, prendre en compte les interventions requises en matière d'accessibilité et les inclure dans les travaux lorsque cela est approprié.	Nombre de corrections et d'amélioration effectuées	Chargés de projets des directions concernées	Trois (3) corrections et améliorations effectuées Et Trois (3) autres seront effectuées à court terme
	3	Débuter une réflexion sur l'opportunité de mettre en place un Guide de mesures d'accessibilité universelle	Création d'un comité de réflexion	Direction de l'exploitation et gestion de projets	Une compilation des recommandations de l'organisme Kéroul et de l'OPHQ a été faite. Nous sommes en attente des nouvelles fiches de Kéroul pour continuer la réflexion
B. Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la CCNQ	4	Rendre compte annuellement du nombre de plaintes en vertu de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	Communications et Service à la clientèle	Aucune plainte reçue
	5	Rendre compte annuellement des mesures d'accommodement dont la CCNQ s'est dotée en vertu de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, selon les demandes et plaintes reçues	Nombres et types de mesures d'accommodement effectuées	Communications et Service à la clientèle	Aucune mesure d'accommodement n'a été nécessaire, considérant que nous n'avons reçu aucune plainte

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2025-2026	Mesures		Indicateurs	Responsables	Résultat 2025-2026
	6	Planifier la réévaluation des sites lorsque le renouvellement est requis	Bilan des besoins de réévaluation	Secrétariat général	L'évaluation de promenade Samuel-De Champlain / quai des Cageux, boisé de Tequenonday, station des sports sera effectuée au printemps 2026
C. Informer les personnes handicapées des services offerts par la CCNQ	7	Indiquer sur notre site Internet les détails de l'accessibilité pour les personnes handicapées de chacun de nos sites	Le nombre de pages de notre site Internet qui donnent l'information sur l'accessibilité de nos sites	Communications et Service à la clientèle	Sept (7) pages de nos sites donnent l'information sur leur accessibilité
	8	Promouvoir sur les médias sociaux les sites de la CCNQ ainsi que les activités accessibles aux personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux des sites accessibles	Communications	Publication faite le 4 juin dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées
	9	Promouvoir les sites de la CCNQ accessibles auprès des organismes représentant les personnes handicapées	Nombre de communications faites auprès de ces organismes	Communications et Service à la clientèle	Non réalisé pour le moment Nous inscrirons nos activités sur le site Jooy
	10	Promouvoir sur les médias sociaux, que l'Observatoire de la capitale de la CCNQ, est une « organisation partenaire » et que les accompagnateurs d'un détenteur de la carte accompagnement loisirs (CAL), peuvent accéder gratuitement à nos installations de l'édifice Marie-Guyart	Nombre de publications sur les médias sociaux	Communications	Une (1) publication faite le 4 juin dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées
	11	Rendre accessible gratuitement, lors de la journée internationale des personnes handicapées, l'accès à l'Observatoire de la capitale de la CCNQ aux détenteurs de la carte accompagnement loisirs (CAL)	Publications sur les médias sociaux et informer les employés de cette promotion	Communications et Service à la clientèle	Publication faite le 4 juin sur nos réseaux sociaux ainsi que dans notre l'intranet, dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées

Obstacle 2 : Difficultés d'accès à l'information contenue sur le site Internet de la CCNQ					
Objectifs 2025-2026		Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2025-2026
D. Accessibilité au site Web et aux documents corporatifs	12	Lors d'ajout de nouveaux contenus, s'assurer que notre nouveau site Internet maintienne les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web	Toutes les pages du site respectent les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web	Communications	En continu
	13	Fournir, sur demande, la documentation produite par la CCNQ dans une version adaptée et respecter le choix du format demandé.	Suivi du nombre de demandes d'accommodement liées à l'accessibilité des documents.	Communications	Aucune demande n'a été faite
	14	Intégrer aux pages du site Internet un lien permettant de faire une demande d'accommodement pour la documentation publiée.	Présence du lien dans les pages pertinentes	Communications	Un formulaire a été ajouté pour permettre la présentation d'une demande d'accommodement pour la documentation publiée

Obstacle 3 : Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel de la CCNQ					
Objectifs 2025-2026		Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2025-2026
E. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	15	Continuer de promouvoir les principes d'égalité en emploi lors des affichages de poste.	Maintenir la mention des principes d'égalité dans les affichages	Ressources humaines	Cela fait partie intégrante de nos affichages sur notre site Internet et les sites d'emplois
	16	Continuer de promouvoir les principes d'égalité en emploi sur notre site Internet et les sites d'offres d'emploi	Maintenir la mention des principes d'égalité sur notre site Internet et sur les sites d'affichage	Ressources humaines et Communications	Cela fait partie intégrante de nos affichages sur notre site Internet et les sites d'emplois

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2025-2026		Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2025-2026
F. Sensibiliser le personnel aux difficultés vécues par les personnes handicapées	17	Promouvoir auprès du personnel la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées	Installer les affiches à des endroits communs de nos différents sites aux moments appropriés	Ressources humaines et Communications	Installation des affiches dans les corridors et le coin repas et publication dans notre intranet
	18	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Publication du PAPH et de son bilan sur notre site Internet et dans notre intranet	Secrétariat général et Communications	Publication du document sur notre site Internet et dans notre intranet
	19	Diffuser sur notre intranet les fiches de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) sur les moyens de communication adaptés aux besoins des personnes handicapées.	Publication sur l'intranet	Communication	Ajout et mise à jour des fiches de l'OPHQ dans notre intranet
G. S'assurer que le personnel en contact avec la clientèle peut accueillir et répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées	20	Continuer d'offrir au personnel en contact avec la clientèle des formations sur l'accueil et les services aux personnes handicapées	Pourcentage des membres du personnel qui ont suivi les formations offertes	Ressources humaines	100% des membres du personnel en contact avec la clientèle ont suivi les formations
	21	S'assurer de former les responsables d'évacuation sur les besoins spécifiques des personnes handicapées dans des situations d'urgence pour tous les sites de la CCNQ qui ont des plans d'évacuation	Pourcentage des membres du personnel qui ont suivi les formations offertes	Exploitation et gestion de projet	Non réalisé pour le moment Nous sommes à la recherche de formations pertinentes
	22	Réviser annuellement les plans des mesures d'urgence applicables dans les différents sites de la CCNQ afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins de personnes ayant différents types d'incapacité	Nombre de plans révisés annuellement	Exploitation et gestion de projet	Non réalisé, car le PMU ne vise pas à répondre aux besoins d'une clientèle spécifique (Il vise à fournir des protocoles, des directives sur comment agir en cas d'incident)
H. Sensibiliser les individus aux difficultés vécues par les personnes handicapées	23	Rendre et maintenir disponible sur l'intranet les outils de l'OPHQ sur l'accueil et la communication avec les personnes handicapées.	Publication sur l'intranet	Ressources humaines et Communications	Mise à jour des outils le 17 novembre 2025

Obstacle 5 : Les besoins des personnes handicapées peuvent ne pas être pris en compte dans le processus d'approvisionnement					
Objectifs 2025-2026		Mesures	Indicateurs	Responsables	Résultat 2025-2026
I. Faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible	24	Débuter une réflexion sur l'opportunité de mettre en place un Guide d'application des mesures d'approvisionnement universel	Création d'un comité de réflexion	Secrétariat général et Affaires administratives	Une compilation des recommandations de l'organisme Kéroul et de l'OPHQ a été faite. Nous sommes en attente des nouvelles fiches de Kéroul pour continuer la réflexion
	25	Rendre disponible auprès des personnes responsables des achats l'information sur les produits adaptés aux besoins des personnes handicapées	Transmission des guides confectionnés par l'OPHQ	Secrétariat général et Affaires administratives	Les guides ont été déposés dans notre intranet

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2026-2027

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2026-2027	Mesures		Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
A. Poursuivre l'amélioration continue de l'accessibilité des sites appartenant à la CCNQ	1	Inclure dans les projets de la place de l'Assemblée-Nationale, du parc des Moulins et de la passerelle cyclopiétonne, les composantes d'accessibilité universelle	Nombre de projets qui ont inclus en amont les composantes d'accessibilité universelle	31 mars 2027	Chargés de projets des directions concernées
	2	Dans le cadre des projets d'entretien, de maintien d'actifs et d'amélioration de nos sites, prendre en compte les interventions requises en matière d'accessibilité et les inclure dans les travaux lorsque cela est approprié	Nombre de corrections et d'amélioration effectuées	31 mars 2027	Chargés de projets des directions concernées
	3	Mettre en place un Guide de mesures d'accessibilité universelle	Approbation du Guide par le comité de direction	31 mars 2027	Direction de l'exploitation et gestion de projets et Secrétariat général
B. Permettre aux personnes handicapées un meilleur accès aux services de la CCNQ	4	Rendre compte annuellement du nombre de plaintes reçues en vertu de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Nombre de plaintes reçues et traitées	31 mars 2027	Communications et Service à la clientèle
	5	Rendre compte annuellement des mesures d'accommodement dont la CCNQ s'est dotée en vertu de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, selon les demandes et plaintes reçues	Nombres et types de mesures d'accommodement effectuées	31 mars 2027	Communications et Service à la clientèle
	6	Planifier la réévaluation des sites lorsque le renouvellement est requis	Bilan des besoins de réévaluation	31 mars 2027	Secrétariat général

Obstacle 1 : L'accessibilité aux lieux physiques, aux activités et aux services peut ne pas être adaptée aux besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2026-2027	Mesures		Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
	7	Adapter nos circuits patrimoniaux en y intégrant, dans la mesure du possible, un maximum d'éléments d'accessibilité	Nombres de circuits révisés	31 mars 2027	Service à la clientèle
C. Informer les personnes handicapées des services offerts par la CCNQ	8	Indiquer sur notre site Internet les détails de l'accessibilité pour les personnes handicapées de chacun de nos sites	Le nombre de pages de notre site Internet qui donnent l'information sur l'accessibilité de nos sites	31 mars 2027	Communications et Service à la clientèle
	9	Faire connaître les activités accessibles se déroulant sur nos sites par le biais du site Jooy	Nombre d'activités inscrites dans le site	31 mars 2027	Communications et Service à la clientèle
	10	Analyser les opportunités de collaboration avec des organismes qui accompagnent les personnes en situation de handicap afin d'identifier des moyens d'améliorer l'accessibilité de nos sites pour les personnes présentant divers types de handicaps	Confection du rapport d'analyse	31 mars 2027	Service à la clientèle et secrétariat général
	11	Rendre accessible gratuitement, lors de la Journée internationale des personnes handicapées, l'accès à l'Observatoire de la capitale aux détentrices et détenteurs de la carte accompagnement loisirs (CAL)	Publication sur les médias sociaux et information aux employées et employés de cette promotion	4 juin 2026	Communications et Service à la clientèle

Obstacle 2 : Difficultés d'accès à l'information contenue sur le site Internet de la CCNQ					
Objectifs 2026-2027	Mesures		Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
D. Accessibilité au site Web et aux documents corporatifs	12	Lors d'ajout de nouveaux contenus, s'assurer que notre nouveau site Internet maintienne les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web	Toutes les pages du site respectent les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web	31 mars 2027	Communications

Obstacle 2 : Difficultés d'accès à l'information contenue sur le site Internet de la CCNQ					
Objectifs 2026-2027		Mesures	Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
	13	Fournir, sur demande, la documentation produite par la CCNQ dans une version adaptée et respecter le choix du format demandé	Suivi du nombre de demandes d'accommodement liées à l'accessibilité des documents	31 mars 2027	Communications

Obstacle 3 : Les personnes handicapées sont peu représentées au sein du personnel de la CCNQ					
Objectifs 2026-2027		Mesures	Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
E. Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées	14	Continuer de promouvoir les principes d'égalité en emploi lors des affichages de poste	Maintenir la mention des principes d'égalité dans les affichages	31 mars 2027	Ressources humaines
	15	Continuer de promouvoir les principes d'égalité en emploi sur notre site Internet et les sites d'offres d'emploi	Maintenir la mention des principes d'égalité sur notre site Internet et sur les sites d'affichage	31 mars 2027	Ressources humaines et Communications

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2026-2027		Mesures	Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
F. Sensibiliser le personnel aux difficultés vécues par les personnes handicapées	16	Promouvoir auprès du personnel la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées	Installer les affiches à des endroits communs de notre siège social aux moments appropriés	1 ^{er} au 7 juin 2026	Ressources humaines et Communications
	17	Promouvoir le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Publication du PAPH et de son bilan sur notre site Internet et dans notre intranet	Dès son adoption par le PDG	Secrétariat général et Communications
	18	Diffuser sur notre intranet des capsules « Ça ne se demande pas » de la chaîne AML+	Publication sur l'intranet	31 mars 2027	Communications

Obstacle 4 : Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées					
Objectifs 2026-2027		Mesures	Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
G. S'assurer que le personnel en contact avec la clientèle peut accueillir et répondre efficacement aux demandes de renseignements des personnes handicapées	19	Continuer d'offrir au personnel en contact avec la clientèle des formations sur l'accueil et les services aux personnes handicapées	Pourcentage des membres du personnel concernés qui ont suivi les formations offertes	31 mars 2027	Ressources humaines
H. Sensibiliser les individus aux difficultés vécues par les personnes handicapées	20	Maintenir disponible sur l'intranet les outils de l'OPHQ sur l'accueil et la communication avec les personnes handicapées	Ressources disponibles sur l'intranet	31 mars 2027	Ressources humaines et Communications

Obstacle 5 : Les besoins des personnes handicapées peuvent ne pas être pris en compte dans le processus d'approvisionnement					
Objectifs 2026-2027		Mesures	Indicateurs	Date d'échéance	Responsables
I. Faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement universel	21	Mettre en place un Guide d'application des mesures d'approvisionnement universel	Approbation du Guide par le comité de direction	31 mars 2027	Secrétariat général et Affaires administratives
	22	Maintenir disponible, particulièrement pour les personnes responsables des achats, l'information sur les produits adaptés aux besoins des personnes handicapées	Publication sur l'intranet des guides confectionnés par l'OPHQ	31 mars 2027	Secrétariat général et Affaires administratives