

# **Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens**

## **Notre mission**

Le Musée de la civilisation est une société d'État constituée en vertu de la Loi sur les musées nationaux, laquelle établit les fonctions de l'institution :

- Faire connaître l'histoire et les diverses composantes de notre civilisation, notamment les cultures matérielles et sociales des occupants du territoire québécois et celles qui les ont enrichies;
- Assurer la conservation et la mise en valeur de la collection ethnographique et des autres collections représentatives de notre civilisation;
- Assurer une présence du Québec dans le réseau international des manifestations muséologiques par des acquisitions, des expositions et d'autres activités d'animation.

## **Notre vision**

Le Musée de la civilisation place l'être humain au cœur de sa mission. Il lui fournit des repères pour comprendre le passé, construire le présent et rêver le futur.

## **Nos valeurs**

Le Musée de la civilisation inscrit l'ouverture au monde, la réflexion, la connaissance, la rigueur et l'enchantement comme fondements de l'expérience de ses visiteurs au Musée de la civilisation et au Musée de l'Amérique francophone.

## **Notre offre**

Le Musée de la civilisation est un complexe muséal qui regroupe le Musée de la civilisation et le Musée de l'Amérique francophone. Il réalise et présente des expositions, des activités culturelles et éducatives, dont des visites commentées. Il propose à ses visiteurs une boutique sur chaque site et un espace de restauration au Musée de la civilisation. Il dispose d'espaces locatifs pour la tenue d'événements privés ou corporatifs.

## **Nos engagements**

Afin de répondre aux besoins exprimés par les citoyens et les partenaires, le Musée de la civilisation a établi quatre types d'engagements :

- Accueil et expérience du visiteur;
- Accessibilité à l'offre et aux services;
- Traitement des demandes en lien avec les collections;
- Traitement des commentaires et des plaintes.

➤ **Accueil et expérience du visiteur**

Chaque visiteur est accueilli et servi avec courtoisie, diligence, respect et équité. L'information est transmise de façon claire, concise, fiable et compréhensible.

Les renseignements personnels ainsi que les informations nominales sont traités en toute confidentialité.

Les lieux sont aménagés afin d'être propres, confortables, accueillants et sécuritaires.

➤ **Accessibilité à l'offre et aux services**

Un accès aux espaces administratifs et aux espaces publics est offert aux personnes handicapées, en respect de la Politique sur l'accessibilité universelle de l'institution, disponible sur le site web à l'adresse : <https://www.mcq.org/fr/accessibilite>.

Un service téléphonique d'assistance et d'information à la clientèle est offert en continu, en français et en anglais, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, 7 jours sur 7, au 418 643-2158 ou au numéro 1 866 710-8031 (sans frais) ou encore par courriel à : [renseignements@mcq.org](mailto:renseignements@mcq.org).

Une information complète, en français et en anglais, sur les horaires, les tarifs, la programmation, l'accès au Musée ainsi qu'une liste des stationnements situés à proximité, sont disponibles sur le site web de l'institution à l'adresse : <https://www.mcq.org/fr/planifier-une-visite/horaires-tarifs-et-acces>.

Le Musée de la civilisation est ouvert aux visiteurs de 10 h à 17 h :

- du lundi au dimanche, de juin à septembre, soit de la Fête nationale du Québec jusqu'à la fête du Travail;
- du mardi au dimanche le reste de l'année.

Il est ouvert les lundis de la fête de Pâques, de la fête du Travail, de l'Action de grâce, ainsi que pendant la relâche scolaire de la région de Québec. Il est fermé le 25 décembre.

Le Musée de l'Amérique francophone est ouvert aux visiteurs de 10 h à 17 h, du lundi au dimanche, de juin à septembre, soit de la Fête nationale du Québec jusqu'à la fête du Travail; il est ouvert les samedis et dimanches le reste de l'année. Il est fermé le 25 décembre.

Un service d'achat de billets en ligne est offert en continu sur le site web de l'institution à l'adresse : <https://boutique.mcq.org>.

Un service d'abonnement est offert :

- soit par téléphone, au 418 643-2158, poste 792;
- soit sur place dans le hall du Musée, au 85, rue Dalhousie Québec (Québec) G1K 8R2 pendant les heures et les jours d'admission du public;
- soit par la poste à : Secrétariat des Abonnés, 85, rue Dalhousie Québec (Québec) G1K 8R2;
- ou encore par courriel à : [abonnement@mcq.org](mailto:abonnement@mcq.org)

Le Musée de la civilisation offre la gratuité à certains organismes en vertu de sa Politique sur l'accessibilité universelle disponible sur son site web à l'adresse <https://www.mcq.org/fr/accessibilite>. Un formulaire de demande d'accréditation de gratuité est disponible sur cette même page et peut être rempli et transmis en ligne. Les demandes sont traitées et les accréditations sont délivrées dans un délai de 5 jours ouvrables.

Un service de réservation est offert pour les groupes souhaitant effectuer une visite, soit pour une activité dirigée par des guides-animateurs (visite commentée, atelier scolaire, activité spéciale), soit pour une visite autonome. Les réservations peuvent s'effectuer de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi, par téléphone au 418 692-1151; par courriel à : [reservations.groupe@mcq.org](mailto:reservations.groupe@mcq.org); ou en ligne sur le site web du Musée, à l'adresse <https://www.mcq.org/fr/groupe>.

La Boutique du Musée de la civilisation est ouverte au public de 10 h à 17 h les jours ouvrables du Musée. La Boutique du Musée de l'Amérique francophone est ouverte et accessible aux heures ouvrables de ce Musée. Le service de renseignement ou le service de commande est offert de 11 h à 16 h 30 du lundi au vendredi, par téléphone au 418 643-9859 ou au 1 866 710-8031 (sans frais), ou encore par courriel à : [boutique@mcq.org](mailto:boutique@mcq.org). Le traitement des commandes est effectué dans un délai de 5 jours ouvrables.

Le Café 47 du Musée de la civilisation est ouvert et accessible les journées d'ouverture au public du Musée, de 10 h à 16 h 30. Le service de renseignement ou de réservation est offert de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi, par téléphone au 418 694-2273.

Un service de renseignement et de réservation de location de salles est disponible pour des événements privés ou corporatifs. Le service est offert de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi, par téléphone au 418 643-2158 ou au 1 866 710-8031 (sans frais), ou encore par courriel à : [location@mcq.org](mailto:location@mcq.org) ou bien en ligne sur le site web à l'adresse <https://www.mcq.org/fr/location-de-salles>

#### ➤ **Traitement des demandes en lien avec les collections**

Une salle de consultation est ouverte aux chercheurs, les mercredis, jeudis et vendredis, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h, uniquement sur rendez-vous. La salle de consultation est fermée durant la période estivale, de la fin de juin au début d'octobre. Un rendez-vous peut être obtenu via un formulaire à compléter, disponible sur le site web du Musée à l'adresse : <https://www.mcq.org/fr/collections/demande-de-consultation>. Seules les demandes de rendez-vous transmises par ce formulaire sont prises en considération.

La salle de consultation est située au 5<sup>e</sup> étage du pavillon Jérôme-Demers, au Musée de l'Amérique francophone, 9, rue de la Vieille-Université, Québec (Québec) G1R 5K1. Téléphone 418 643-2158, poste 796, ou 1 866 710-8031 (sans frais).

Les collections sont diffusées en ligne par le biais du portail [collections.mcq.org](https://collections.mcq.org) ou par le site web [mcq.org](https://www.mcq.org), section « Collections ». Ce portail donne accès à l'exploration des collections, à la découverte d'albums thématiques. Il offre la possibilité aux utilisateurs de créer en ligne des albums personnalisés selon leurs champs d'intérêts et permet le téléchargement gratuit d'images ou l'achat d'images et de droits de reproduction. Le portail est accessible en tout temps.

Une demande d'images et de droits de reproduction peut être effectuée en ligne à : <https://boutique.mcq.org/qc/demande-d-images-et-de-droits-de-reproduction/51-demande-image.html> ou en téléphonant à la Direction des collections au 418 643-2158, poste 796, ou au 1 866 710-8031 (sans frais).

Toute demande d'images et de droits de reproduction est examinée dans les meilleurs délais. Toutefois, il faut considérer une période de 30 jours ouvrables pour le traitement d'une demande.

➤ **Traitement des commentaires et des plaintes**

Tout commentaire à formuler ou tout signalement de manquement à l'un ou l'autre des engagements précédemment mentionnés peut être transmis par courriel à : [renseignements@mcq.org](mailto:renseignements@mcq.org) ou encore sur place, durant les heures ouvrables du Musée de la civilisation, 85, rue Dalhousie, Québec (Québec) G1K 8R2; ou au Musée de l'Amérique francophone, 2, côte de la Fabrique, Québec (Québec) G1R 3V6; ou par téléphone au 418 643-2158 ou 1 866 710-8031 (sans frais).

Le Musée de la civilisation s'engage à donner avec diligence une réponse, soit verbalement, soit par écrit, dans un langage clair et précis. Il s'engage également à transmettre tout commentaire aux personnes concernées, dans un souci d'amélioration continue. Le traitement des commentaires est sous la responsabilité de la directrice de la direction des communications et de la mise en marché.

Le traitement de chaque plainte est effectué avec attention, de façon confidentielle et impartiale, dans un délai de 20 jours ouvrables. Si un délai supplémentaire est nécessaire, les personnes concernées sont informées des raisons de ce délai.

Le Musée accorde une attention particulière aux commentaires des visiteurs et accueille avec intérêt toute suggestion pouvant améliorer la qualité ou l'efficacité des services offerts. Le Musée se donne les moyens nécessaires pour offrir un service de qualité. Conséquemment, il est essentiel de fournir des renseignements clairs, factuels et complets lors de la transmission des demandes ou des commentaires adressés à l'institution.

Le Musée effectue un suivi régulier de ses engagements et rend compte publiquement des résultats obtenus dans son Rapport annuel de gestion, publié en ligne : <https://www.mcq.org/fr/a-propos>.

**Pour nous joindre :**

Musée de la civilisation  
16, rue de la Barricade  
Québec (Québec) G1K 8W9  
Canada  
Téléphone : (418) 643-2158  
Ligne sans frais : 1 866 710-8031  
Télécopieur : (418) 646-9705