

# Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2021-2022

---

Adopté le 30 juin 2021

En vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

## TABLE DES MATIÈRES

PORTRAIT DU MUSÉE DE LA CIVILISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ .....	3
La mission .....	3
Le personnel .....	3
Les secteurs d'activités.....	3
PERSONNE OU GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	5
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS .....	6
OBSTACLES IDENTIFIÉS ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2020-2021 .....	7
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2020-2021 .....	9
OBSTACLES IDENTIFIÉS ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2021-2022 .....	12
REGISTRES DES DEMANDES, COMMENTAIRES ET PLAINTES.....	14
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION .....	16

# Portrait du Musée de la civilisation et de ses secteurs d'activité

## La mission

Société d'État constituée en vertu de la *Loi sur les musées nationaux*, le Musée de la civilisation a été inauguré le 19 octobre 1988 à Québec. Trois sites forment le complexe muséal : le Musée de la civilisation, le Musée de l'Amérique francophone, de même que le Centre national de conservation et d'étude des collections, principal lieu de conservation des collections.

La mission du Musée de la civilisation est de :

- faire connaître l'histoire et les diverses composantes de notre civilisation;
- 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.

## Le personnel

Le Musée se veut aussi le chef de file dans l'organisation et la réalisation d'expositions, d'activités culturelles et éducatives au Québec et dans le monde. Il s'appuie sur l'expertise de 225 employés répartis dans les différents établissements du complexe muséal, dont 145 personnes à des postes réguliers.

## Les secteurs d'activités

Les activités du Musée de la civilisation s'étendent dans les trois sites du complexe muséal. Ces secteurs d'activité sont les suivants :

- Direction générale : Supervision générale, relations avec le conseil d'administration et relations gouvernementales, coordination des activités du conseil d'administration et de ses comités, affaires juridiques et contrats
- Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur : Billetteries, boutiques, Café, vestiaires, guides-animateurs, bénévoles, renseignements et téléphonie, réservation et accueil des groupes, régie et soutien au fonctionnement, protocole et vernissages, sécurité, optimisation et culture Lean
- Direction de la programmation : Expositions, action culturelle, médiation éducative, engagement dans la communauté, recherche et évaluation, relations internationales, design des expositions et muséographie
- Direction des collections : Conservation, documentation, consultation des collections, emprunts et prêts, Centre national de conservation et d'étude des collections, relations avec les musées québécois et canadiens, relations avec les premiers peuples
- Direction de la mise en marché et du mécénat : Promotion et publicité, relations de presse, relations publiques, publications, graphisme, développement touristique, commandites, abonnements, locations privées, développement des affaires, mécénat et Fondation
- Direction des finances et des opérations : Budget et finances, contrôle et vérification, paie, entretien technique et mécanique des bâtiments, architecture, menuiserie,

- manutention, reprographie et gestion des achats, plan stratégique et bureau des projets stratégiques, développement durable, accessibilité universelle
- Direction de l'engagement numérique et des technologies : Bureau de projets TI, support informatique, infrastructures et réseaux, télécommunications, sécurité informatique, audiovisuel, éclairage, coordination numérique, accompagnement et développement des compétences numériques, site Web et réseaux sociaux, intelligence d'affaires numérique, projets numériques, gestion documentaire
  - Direction des ressources humaines et des communications internes : Dotation, relations professionnelles, santé et sécurité, équité et relativité, formation et développement, évaluation, mobilisation et reconnaissance, communications internes
  - Direction du développement et de l'innovation : Réseau des espaces bleus, innovation, Mlab Creaform

## Personne ou groupe de travail 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 :

<b>Nom et prénom</b>	<b>Titre</b>	<b>Unité administrative</b>
Éthier, Annie	Chargée de projet – suivi du plan stratégique et responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Direction des finances et opérations
Breton, Denis	Responsable des réservations	Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur
Bazinet, Alain	Régisseur	Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur
Morel-Lebrun, Chanele	Coordonnatrice – Projets marketing et abonnements	Direction de la mise en marché et du mécénat
Dion, Patrick	Technicien en informatique	Direction de l'engagement numérique et des technologies
Pineau, Marie-Chantal	Chargée de projet	Direction des finances et des opérations
Tanguay, Jean	Conservateur	Direction des collections
Pednault, Brigitte	Conseillère en gestion des ressources humaines	Direction des ressources humaines et des communications internes
Mailhot, Marie-Claude	Technicienne en information	Direction de la mise en marché et du mécénat
Essertaize, Milène	Chargée de projet culturel	Direction de la programmation

Ces personnes sont les représentants de chaque direction du Musée de la civilisation et composent le Comité en accessibilité universelle créé en 2019. Il est à noter qu'aucune personne handicapée n'a fait partie du groupe de travail ayant élaboré le plan d'action.

Le groupe s'est vu confier la responsabilité d'élaborer un plan d'action à l'égard des personnes handicapées s'inscrivant dans les grands objectifs du plan stratégique 2018-2023 du Musée de la civilisation.

## **Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants**

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action 2021-2022, aucun organisme ne fut directement contacté. Toutefois, ce dernier fut réfléchi, élaboré et priorisé avec un regard pluridisciplinaire grâce au comité transversal en accessibilité universelle. De cette façon, nous avons considéré l'ensemble des composantes nécessaires pour favoriser un meilleur accès en nos lieux et contenus pour les personnes handicapées.

En octobre 2017, Kéroul a fait l'évaluation des installations d'accueil du Musée de la civilisation et a remis un rapport contenant plusieurs recommandations dont plusieurs ont fait l'objet de travaux correctifs depuis 2019.

Un processus de consultation de personnes handicapées et de responsables d'organismes œuvrant avec des personnes handicapées, dont la Communauté sourde de Québec, est prévu et devrait mener à l'élaboration de différents projets et mesures dans les plans d'action à venir.

## Obstacles identifiés et mesures planifiées pour l'année 2020-2021

	<b>Obstacle</b>	<b>Mesure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéance</b>
1	L'expérience de visite des personnes ayant une déficience visuelle	Identifier une sélection d'objets issus des collections pour permettre le toucher (interprétation tactile)	Bonifier l'expérience de visite des personnes ayant une déficience visuelle	Nombre d'objets sélectionnés	Direction des collections	31 mars 2021
2	L'expérience de visite et l'accès aux contenus des personnes ayant une DI, un TDAH ou un TSA	Former les employés en contact direct avec les personnes ayant une DI, un TDAH ou un TSA	Outils les employés pour leur permettre d'offrir une expérience de visite prenant en considération les attentes et les besoins de ces personnes	Nombre d'employés formés  Taux d'appréciation de la formation	Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur	31 mars 2021
3	L'accès à l'information et au contenu numérique	Sous-titrage des vidéos	Améliorer l'accès à l'information	Taux d'efficacité auprès de groupes cibles (sondage/consultations)	Direction de la mise en marché et du mécénat  Direction de l'engagement numérique et des technologies	31 mars 2021
4	La tarification des visites dirigées	Rendre gratuites les visites dirigées pour les groupes composés de personnes handicapées et de leurs accompagnateurs	Éliminer l'obstacle monétaire pour encourager les groupes à approfondir leur visite du Musée	Nombre de groupes composés de personnes handicapées ayant effectué une visite dirigée  Taux de satisfaction des groupes (sondage)	Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur  Direction des finances et opérations	30 septembre 2020
5	La représentativité des personnes handicapées dans l'exposition permanente	Effectuer des consultations auprès de certains groupes (continuité Projet Sésame)	Améliorer la représentativité de la diversité de notre société québécoise	Nombre de consultations effectuées	Direction de la programmation	31 mars 2021
6	L'accès à l'ensemble du site Web	Établir les paramètres d'accessibilité du futur site Web prévu pour 2022	Améliorer la convivialité et l'accès à l'ensemble des contenus du site Web	Taux d'appréciation des utilisateurs auprès d'un échantillon préétabli	Direction de l'engagement	31 mars 2021

					numérique et des technologies	
7	Accès aux contenus pour les personnes ayant une déficience auditive	Explorer les paramètres d'un nouveau parcours numérique en LSQ dans le cadre du renouvellement de l'exposition permanente	Améliorer l'accès aux contenus	Taux d'appréciation du parcours auprès d'un échantillon d'utilisateurs	Direction de la programmation  Direction de l'engagement numérique et des technologies	31 mars 2021
8	L'accessibilité des lieux au public, au personnel et aux fournisseurs	Déposer un registre annuel indiquant le nombre de plaintes reçues et traitées	Évaluer, suivre et publier les réalisations dans le rapport annuel	Nombre de registres déposés	Direction des finances et des opérations	31 mars 2021



## Bilan des mesures réalisées en 2020-2021

Obstacle	Mesure	Objectif	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2020 et commentaires ou suites à donner
L'expérience de visite des personnes ayant une déficience visuelle	Identifier une sélection d'objets issus des collections pour permettre le toucher (interprétation tactile)	Bonifier l'expérience de visite des personnes ayant une déficience visuelle	Nombre d'objets sélectionnés	Partiellement réalisé. Compte-tenu des mesures sanitaires, nous devons limiter le plus possible la manipulation d'objets dans les salles d'exposition. Toutefois, un mandat fut confié à la direction responsable de cette action de produire un « document de réflexion » contenant des orientations pour la constitution éventuelle d'une collection éducative. Le volet accessibilité universelle sera inclus dans ce document qui, à ce moment-ci, est toujours en élaboration. L'idée est toujours de permettre la manipulation de certains objets. Néanmoins, plusieurs objets seront disponibles au toucher dans le cadre de l'exposition Maya dès mai 2021 (voir plan d'action 21-22 ci-dessous).
L'expérience de visite et l'accès aux contenus des personnes ayant une DI, un TDAH ou un TSA	Former les employés en contact direct avec les personnes ayant une DI, un TDAH ou un TSA	Outils les employés pour leur permettre d'offrir une expérience de visite prenant en considération les attentes et les besoins de ces personnes	Nombre d'employés formés  Taux d'appréciation de la formation	Reportée. Cette action figurera sur le prochain plan d'action annuel pour deux raisons : <ul style="list-style-type: none"> <li>• En raison de la pandémie et de la fermeture au public du Musée, nos équipes d'accueil n'étaient pas disposées à recevoir cette formation en 2020-2021 comme prévue.</li> <li>• Notre formateur, Kéroul, monte une formation sur mesure pour nos besoins spécifiques, donc il a fallu planifier plus de temps pour la préparer.</li> </ul>
L'accès à l'information et au contenu numérique	Sous-titrage des vidéos	Améliorer l'accès à l'information	Taux d'efficacité auprès de groupes cibles (sondage/consultations)	Réalisé. Les sous-titres sont désormais accessibles sur plusieurs plateformes : Facebook, Instagram, YouTube, Une heure au Musée, Webdiffusion. Nos statistiques démontrent, qu'en moyenne, les sous-titres sont utilisés dans 2 % des visionnements. Lorsque le musée offre un contenu vidéo supplémentaire dans le cadre d'activités spéciales ou d'événements, l'utilisation des sous-titres grimpe à près de 10%.

La tarification des visites dirigées	Rendre gratuites les visites dirigées pour les groupes composés de personnes handicapées et de leurs accompagnateurs	Éliminer l'obstacle monétaire pour encourager les groupes à approfondir leur visite du Musée	Nombre de groupes composés de personnes handicapées ayant effectué une visite dirigée  Taux de satisfaction des groupes (sondage)	Réalisé. Les visites dirigées pour ces groupes sont désormais gratuites, au même titre que les droits d'entrée. Compte-tenu des impacts de la fermeture du Musée durant la pandémie, il est difficile de mesurer à l'heure actuelle les effets de cette mesure.
La représentativité des personnes handicapées dans l'exposition permanente	Effectuer des consultations auprès de certains groupes (continuité Projet Sésame)	Améliorer la représentativité de la diversité de notre société québécoise	Nombre de consultations effectuées	Reporté. La pandémie nous a forcé à mettre ces consultations de côté pour le moment. Elles demeurent tout de même envisagées en vue du renouvellement de l'exposition permanente.
L'accès à l'ensemble du site Web	Établir les paramètres d'accessibilité du futur site Web prévu pour 2022	Améliorer la convivialité et l'accès à l'ensemble des contenus du site Web	Taux d'appréciation des utilisateurs auprès d'un échantillon préétabli	Réalisé. Les paramètres furent identifiés et répondront à la norme gouvernementale sur l'accessibilité des sites Web WCAG 2.0. Le nouveau site Web sera donc construit progressivement à partir de ces paramètres.
Accès aux contenus pour les personnes ayant une déficience auditive	Explorer les paramètres d'un nouveau parcours numérique en LSQ dans le cadre du renouvellement de l'exposition permanente	Améliorer l'accès aux contenus	Taux d'appréciation du parcours auprès d'un échantillon d'utilisateurs	Reporté. En raison de la pandémie, cette exploration a dû être reportée pour se consacrer notamment à des projets numériques favorisant une accessibilité de nos contenus en ligne. Un parcours numérique en LSQ demeure considéré dans le cadre du renouvellement de l'exposition permanente.
L'accessibilité des lieux au public, au personnel et aux fournisseurs	Déposer un registre annuel indiquant le nombre de plaintes reçues et traitées	Évaluer, suivre et publier les réalisations dans le rapport annuel	Nombre de registres déposés	Réalisé.

**Autres mesures réalisées mais non-inscrites dans le plan d'action :**

<b>Obstacle</b>	<b>Mesure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Indicateur</b>	<b>État de réalisation au 31 mars 2020 et commentaires ou suites à donner</b>
L'accès aux documents et aux services	Recevoir une formation puis sensibiliser le personnel à cette question		Formation reçue  Communications effectuées	Réalisé. Une mention fut ajoutée dans notre Déclaration de service aux citoyens : Le Musée s'engage à adapter ses documents et ses services aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées en vertu de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> . De plus, un message fut diffusé dans notre Intranet pour sensibiliser les employés à cette question, incluant un lien vers le vidéo de sensibilisation de l'OPHQ.
L'accueil des personnes ayant une déficience auditive en temps de pandémie	Achat de masques de procédure à fenêtre pour les guides et le personnel d'accueil	Faciliter la communication et l'accueil chaleureux de ces personnes	Achat des masques	Réalisé. Ces masques furent rendus disponibles au personnel de la partie publique.
Connaissance de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées	Communiquer aux employés nos obligations légales en matière d'approvisionnement accessible via l'Intranet	Sensibiliser les employés à nos obligations en matière d'approvisionnement accessible	Communication effectuée	Réalisée. Un message fut publié dans l'Intranet pour rappeler notre politique d'approvisionnement accessible et sensibiliser les directions concernées.

En raison de notre fermeture au public durant plusieurs mois de la pandémie, le musée a accueilli un seul groupe qui incluait des personnes ayant un handicap physique ou intellectuel ou une problématique de santé mentale. Ce groupe était en visite autonome.

Au total, ce sont 15 personnes handicapées et 2 accompagnateurs qui ont effectué une visite en groupe. Rappelons que toutes ces personnes ont bénéficié de la gratuité pour leur billet d'entrée.

Finalement, plusieurs de nos efforts dans le déploiement de contenus numériques pendant la pandémie ont sans doute bénéficié à des personnes en situation de handicap. Citons par exemple la plateforme Une heure au Musée, le projet Documenter la pandémie, de même que les visites virtuelles de nos expositions.

## Obstacles identifiés et mesures planifiées pour l'année 2021-2022

	<b>Obstacle</b>	<b>Mesure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéance</b>
1	L'expérience de visite et l'accès aux contenus des personnes ayant une DI, un TDAH ou un TSA	Former les employés en contact direct avec les personnes ayant une DI, un TDAH ou un TSA	Outiller les employés pour leur permettre d'offrir une expérience de visite prenant en considération les attentes et les besoins de ces personnes	Nombre d'employés formés  Taux d'appréciation de la formation	Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur	31 mai 2021
2	L'accessibilité des Espaces bleus	À l'aide d'une ressource externe spécialisée dans l'aménagement d'espaces inclusifs, accompagner les experts et fournisseurs à l'aide de principes et de paramètres prédéfinis, puis former les équipes	Inclure en amont des projets les composantes d'accessibilité universelle	Au moins 4 Espaces bleus touchés par ces mesures  Nombre de formations données	Direction du développement et de l'innovation  Direction des finances et opérations	31 mars 2022
3	L'expérience de visite des personnes ayant une déficience visuelle	Visite adaptée de l'exposition Maya en collaboration avec le CIUSSS-IRDPO	Offrir une expérience tactile et immersive aux visiteurs ayant une déficience visuelle	Nombre de personnes qui auront effectué la visite (sur réservation)  Pourcentage de satisfaction des participants	Direction de la programmation	31 octobre 2021
4	Accès à l'emploi	Programme d'accès à l'emploi et plan d'action incluant des mesures de redressement, d'égalité de chances et de consultation et d'information	Favoriser un meilleur accès à l'emploi pour les personnes handicapées	Nombre de mesures réalisées	Direction des ressources humaines	31 mars 2022
5	Accès inclusif au plus grand nombre, sans distinction	À l'aide d'une ressource externe spécialisée, effectuer un diagnostic de nos pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion, et ce, dans tous les secteurs du Musée	Améliorer nos pratiques en matière d'inclusion et ce, de manière transversale à l'institution	Diagnostic transversal de nos pratiques complété  Liste de recommandations	Direction des finances et opérations  Direction de la programmation	31 mars 2022
6	Connaissance de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées	Communiquer aux employés nos obligations légales en matière d'approvisionnement accessible via l'Intranet	Sensibiliser les employés à nos obligations en matière d'approvisionnement accessible	Communication effectuée	Direction des finances et opérations	31 mars 2022

7	Visibilité de notre offre adaptée et des besoins des personnes handicapées	Souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées	Sensibiliser les employés et le public	Publications effectuées (Intranet et réseaux sociaux)	Direction de la mise en marché et du mécénat	30 juin 2021
---	--	---	--	---	--	--------------

## Registres des demandes, commentaires et plaintes

À noter que ces commentaires et plaintes furent récoltés auprès de tous nos visiteurs. Ils ne proviennent donc pas forcément de personnes handicapées.

Par ailleurs, nous effectuons désormais un sondage post-visite, ce qui augmente la quantité et la profondeur des commentaires recueillis. Les commentaires étaient autrefois recueillis à deux bornes de commentaires aux sorties du Musée, mais ces dernières furent fermées en raison des mesures sanitaires.

Aucune plainte n'a été formulée en 2020-2021, mais certains commentaires ont été relevés et peuvent nous éclairer et nous aider à nous améliorer par rapport à certains besoins :

Commentaires / plaintes (10)	Réponse / Action prise
<b>Confort</b>	
<i>Faudrait penser à mettre plus d'endroits pour s'asseoir.</i>	Pour répondre aux consignes et normes de la santé publique, nous devons assurer la création de parcours fluides et limiter au minimum les endroits où les visiteurs pouvaient se rassembler. Les bancs ont donc été retirés pour répondre à cette préoccupation. Toutefois, avec la reprise progressive de nos activités et l'ouverture de nouvelles expositions, des bancs ont été prévus à la fois dans les aires publiques et les expositions pour faciliter le repos des visiteurs.
<i>J'ai des soucis de santé et je trouve qu'il est difficile de trouver un lieu pour s'asseoir, spécialement dans les expositions "permanentes".</i>	
<b>Visuel / lecture</b>	
<i>Les écritures des objets présentés devraient être davantage grossies. Il m'arrive souvent de ne pouvoir les lire. Celles dans les cubicules sont pour moi illisibles, beaucoup trop petits. J'é mets ce commentaire à toutes les fois que j'y vais. J'aime bien quand j'y vais avec quelqu'un, il peut me faire la lecture.</i>	Ce commentaire a été pris en compte et transmis aux équipes concernées.
<i>J'apprécierais que les explications fournies avec les différents tableaux des expositions soient écrites en plus grosses lettres. De plus, étant donné qu'il fait déjà très sombre dans les salles, c'est difficile de lire les légendes. Même avec mes lunettes, j'ai de la difficulté.</i>	Les objets de collection sont soumis à des conditions de conservation qui impliquent notamment d'avoir un certain niveau d'éclairage optimal. Ce commentaire a toutefois été pris en compte et transmis aux équipes concernées.
<i>L'éclairage était parfois déficient. On voyait très bien les objets mais pour lire le texte l'éclairage était trop faible. Je crois que bien souvent tout est fait par des gens ayant moins de 50 ans et n'ayant aucun début de problème de vision et ne comprenant pas la difficulté de lire avec un éclairage moindre ou alors selon la couleur de fond ou celle du lettrage.</i>	
<i>Nous aurions aimé recevoir plus de documentation en version papier.</i>	Au début de la pandémie, la santé publique nous a demandé de ne pas remettre de documentation aux visiteurs. Elle sera redistribuée avec l'assouplissement des mesures.
<i>La numérotation des artéfacts en vitrine est de taille trop petite (difficile de repérer puis de lire le numéro</i>	Ce commentaire a été pris en compte et transmis aux équipes concernées.

<p><i>de l'article). De plus, la taille des textes de description de ces mêmes artefacts est petite. Si elle était augmentée (et l'espace disponible est suffisant), on pourrait tout lire sans être « collé » dessus.</i></p>	
<p><i>Avons été déçus de l'exposition Effets spéciaux. Pour mon mari et moi, trop d'écriture, donc trop de lecture sans possibilité d'écoute audio dans l'application du Musée.</i></p>	<p>Ce commentaire a été pris en compte et transmis aux équipes concernées.</p>
<p><b>Bruit / son</b></p>	
<p><i>Exposition Effets Spéciaux : Étant donné le bruit ambiant des autres stations alentour, ça a été difficile de bien entendre ce que diffusait le petit haut-parleur même si on était directement en dessous. Il aurait été préférable de sous-titrer dans la même langue que celle parlée dans les vidéos. Chaque auditeur lorsque la vidéo commence, pourrait appuyer sur un bouton de la langue de son choix et ainsi voir et lire en même temps dans la même langue. Devient plus facile lorsqu'il y a du bruit alentour.</i></p>	<p>Toujours en raison de la pandémie, les stations interactives avec des écouteurs individuels ont été remplacés par des haut-parleurs orientés. Dans certaines circonstances, ce système n'était pas aussi efficace que les écouteurs habituels. L'assouplissement graduel des mesures sanitaires nous permettra de revenir à ce système progressivement.</p>
<p><i>Il y avait seulement le son des petites présentations qu'on n'entendait pas bien. Les haut-parleurs sont trop hauts et avec l'écho, l'écoute est très difficile. Des rideaux coupe-son aideraient sans doute. Sinon, super belle expérience!</i></p>	

#### **Demandes d'accès à des documents et services**

L'équipe a rapporté une demande, sans en être une d'accommodement :

- Un visiteur a demandé à consulter notre politique en accessibilité universelle. Il fut référé à notre site Web où la politique est disponible, de même qu'à Annie Ethier, responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

## Questions ou commentaires sur ce plan d'action

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 au responsable du plan d'action aux coordonnées suivantes :

Nom : Annie Éthier

Titre : Chargée de projet – suivi du plan stratégique et responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Téléphone : 418-643-2158 poste 215

Courriel : [annie.ethier@mcq.org](mailto:annie.ethier@mcq.org)