



MUSÉE DE LA  
CIVILISATION

Québec 

# Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2018-2020 et bilan 2017-2018

---

Adopté le 15 janvier 2019

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 2018-2020 .....	7
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2017-2018 .....	9
REDDITION DE COMPTES .....	10
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION .....	12

# 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
- 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
- Direction de la programmation et de l'innovation : 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

- Direction des technologies : Bureau de projets TI, support informatique, infrastructures et réseaux, télécommunications, sécurité informatique, audiovisuel, éclairage
- Secrétariat général : coordination des activités du conseil d'administration et de ses comités, affaires juridiques et contrats, gestion documentaire, plan stratégique et bureau des projets stratégiques, optimisation et culture Lean, développement durable, accessibilité universelle
- 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
- Service de l'engagement numérique : Coordination numérique, accompagnement et développement des compétences numériques, site Web et réseaux sociaux, Mlab Creaform, intelligence d'affaires numérique, projets numériques

## 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	Secrétariat général
Couture Samson, Sophie	Coordonnatrice - Optimisation et amélioration continue	Secrétariat général
Essertaize, Milène	Chargée de projet d'action culturelle	Direction de la programmation et de l'innovation
Giroux, Sophie	Chargée de projet de médiation éducative	Direction de la programmation et de l'innovation

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 2018-2022 du Musée de la civilisation.

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

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action 2018-2020, un seul organisme œuvrant dans le milieu du handicap a été sollicité. 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 certaines font l'objet de mesures inscrites dans le plan d'action 2018-2020 à l'égard des personnes handicapées.

Un processus de consultation de personnes handicapées et de responsables d'organismes œuvrant avec des personnes handicapées est en cours 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 2018-2020

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	Responsable	Échéance
Déposer un registre annuel indiquant le nombre de plaintes reçues et traitées	L'accessibilité des lieux au public, au personnel et aux fournisseurs	Évaluer, suivre et publier les réalisations dans le rapport annuel	Nombre de registres déposés	Secrétariat général	31 mars 2020
Former les employés en contact direct avec le public afin de mieux les outiller pour répondre aux besoins des clients ayant des déficiences	Manque de connaissance des équipes en contact direct avec le public au sujet des besoins particuliers des clients ayant des déficiences	Accroître la participation à des activités de sensibilisation, de formation continue et à la qualification du personnel	Nombre de formations réalisées et d'employés formés	Direction des ressources humaines et des communications internes et Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur	31 mars 2020
Compléter le guide de design accessible des expositions et le diffuser dans le réseau muséal	Manque de connaissance au sujet des bonnes pratiques de design accessible	Poursuivre le développement de l'accessibilité des expositions, ateliers éducatifs et actions culturelles	Guide complété et diffusé	Direction de la programmation et de l'innovation	31 mars 2020
Former le personnel travaillant à la réalisation des projets d'expérience du visiteur au sujet du design accessible	Manque de connaissance des employés au sujet des bonnes pratiques de design accessible	Accroître la participation à des activités de sensibilisation, de formation continue et à la qualification du personnel	Nombre de formations réalisées et d'employés formés	Direction des ressources humaines et des communications internes et Direction de la programmation et de l'innovation	31 mars 2020
Évaluer la possibilité de rendre le comptoir de billetterie plus accessible	L'accessibilité des lieux au public, au personnel et aux fournisseurs	Améliorer l'accessibilité des bâtiments	Résultats de l'analyse	Direction de l'accueil et de l'expérience du visiteur et Direction des finances et des opérations	31 mars 2020
Rendre un projet numérique entièrement accessible	Manque d'accessibilité des créations numériques du MCQ	Accroître l'accessibilité au site Internet, intranet et réseaux sociaux par l'utilisation des nouvelles technologies	Nombre de projets numériques mis en ligne	Service de l'engagement numérique	31 mars 2020

<p>Consulter des personnes handicapées et des responsables d'organismes œuvrant avec des personnes handicapées afin d'élaborer des projets et des mesures qui feront partie des plans d'action à venir</p>	<p>Manque de connaissance sur la définition du handicap, des besoins de cette clientèle et des actions possibles</p>	<p>Poursuivre le développement de l'accessibilité des expositions, ateliers éducatifs et actions culturelles</p>	<p>Nombre de projets et de mesures développés avec des personnes handicapées ou avec des organismes œuvrant avec des personnes handicapées</p>	<p>Direction de la programmation et de l'innovation</p>	<p>31 mars 2020</p>
--	--	--	--	---	---------------------



## Bilan des mesures réalisées en 2017-2018

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2018 et commentaires ou suites à donner
Déposer un registre annuel indiquant le nombre de plaintes reçues et traitées	Manque d'accessibilité des lieux	Évaluer, suivre et publier les réalisations du rapport annuel	Nombre de registres déposés	Réalisé
Recueillir auprès des employés leurs constats relativement aux actions posées en matière d'accessibilité au cours des dernières années et leurs intentions pour l'avenir, dans le but d'intégrer les actions d'accessibilité universelle des prochaines années à l'intérieur des objectifs du plan stratégique 2018-2022	Peu de sensibilisation du personnel	Se doter d'un futur plan d'action à l'égard des personnes handicapées qui soit intégré aux objectifs stratégiques institutionnels	Nombre d'employés sollicités	Réalisé. Cette action n'était pas prévue dans le plan d'action mais a été ajoutée en vue de mieux préparer le nouveau plan d'action.
Réaliser des ententes, des partenariats et des projets de recherche en accessibilité universelle	Manque de connaissance sur la définition du handicap, des besoins de cette clientèle et des actions possibles	Développer des partenariats et des collaborations	Nombre d'ententes, de projets ou de partenariats réalisés	Réalisé. Participation de deux employés à une étude sur l'état de la situation des Sourds comme publics dans les musées au Québec et sur les besoins de ces publics dans le cadre du mémoire de maîtrise d'une étudiante de l'Université Laval.
Organiser des activités avec des organismes du secteur du handicap	Manque d'implication des personnes handicapées et des organismes du secteur du handicap aux projets muséaux	Planifier des activités à l'égard des personnes handicapées	Nombre d'activités réalisées	Réalisé. Présentation du spectacle «Gang de roue» en juin 2017.
Veiller à l'accessibilité du site Web	Manque d'accessibilité du Web (internet, intranet, médias sociaux)	Planifier des activités à l'égard des personnes handicapées	Nombre de mises à jour effectuées	Réalisé. Des changements majeurs ont été réalisés afin de rendre le site Web (architecture et contenus) plus simple et plus accessible à tous.

## Reddition de comptes

### Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public : 8

Le tableau ci-dessous présente les demandes, commentaires et plaintes reçus, ainsi que les réponses du Musée.

Date	Demandes/Commentaires/ Plaintes	Réponses du MCQ
Mai 2017	«Déçus de notre visite aujourd'hui. C'est la première fois depuis que nous venons (3 ou 4 fois l'an) à cet emplacement. Premièrement : ascenseur en panne. Il nous est nécessaire. Bien sûr, le personnel nous a rendu service, mais c'est pour nous, entre autres, une perte de temps »	Le Musée est désolé des inconconvénients engendrés à ses visiteurs par les travaux réalisés. Lorsque les ascenseurs sont hors d'usage, ceux-ci peuvent s'adresser aux agents de sécurité qui veillent à les aider.
Juillet 2017	«Stationnement pour personnes handicapées inexistant ou très mal indiqué. La nouvelle tour (sans ascenseur?). Le stationnement de la ville = 1 place trop petite.»	Situé dans un quartier touristique, le Musée n'a malheureusement aucun stationnement qui lui est propre et il est conscient que les espaces de stationnement sont limités à proximité, particulièrement pour les personnes à mobilité réduite. Conséquemment, il fera des représentations auprès des gestionnaires des deux principaux stationnements à proximité afin d'améliorer la situation.
Août 2017	«Portes avec bouton pour personnes à mobilité réduite. La porte ne s'ouvre pas avec ce bouton, au moins vers l'intérieur. Ça fait 1 an ou 2 au moins que c'est comme ça. C'est ennuyeux!»	Le Musée a investigué et a constaté que le bouton extérieur était souvent touché par des éclaboussures provenant de la gouttière du toit du vestibule, ce qui occasionnait des dysfonctionnements au système d'ouverture automatique des portes. Le Musée a procédé à l'installation d'un déflecteur en acier inoxydable afin de protéger le bouton et de prévenir de nouveaux problèmes.
Septembre 2017	«Nous sommes arrivés au Musée à 12h30. Nous avons visité 3 expositions (Cerveau, Premiers Peuples, Nano). Sur notre chemin de départ, mon chien de service a réagi à des gens en ligne. Ernest a aboyé de façon continue. Un représentant est venu nous demander de quitter l'établissement sans nous laisser la chance de pouvoir le calmer et il n'a pas voulu écouter mes contraintes et inquiétudes. Le but de ce commentaire est tout simplement de pouvoir éduquer les personnes. Il aurait pu nous accueillir et nous diriger vers un milieu calme afin que je puisse comprendre sa réaction et que je puisse expliquer la raison d'être. J'étais humiliée, en début de crise d'anxiété. Sa façon de s'adresser à moi était très oppressive. N.B. Il (le chien) n'a pas réagi aucunement durant	Un suivi a été fait avec les employés concernés afin de s'assurer que cette situation ne se reproduise plus. De plus, un suivi a été fait par téléphone avec la personne nous ayant fait part de cette situation et un laissez-passer, ainsi qu'une lettre d'excuses, lui ont été envoyés par la directrice des communications et de la mise en marché.

Date	Demandes/Commentaires/ Plaintes	Réponses du MCQ
	toute la visite, seulement à la fin. Nous n'avons pas eu le temps de visiter Hergé. Merci.»	
Octobre 2017	«Le bouton «handicapé» ne fonctionne pas (porte avant). Un monsieur en chaise roulante est resté pris entre les portes à l'entrée.»	Voir la réponse au commentaire d'août 2017
Octobre 2017	«Excellent service pour les non-voyants. Merci pour les non-voyants et leurs accompagnateurs.»	
Octobre 2017	«Il n'y a malheureusement pas de table à langer pour des adultes incontinents.»	Le Musée prend cette remarque en considération.
Novembre 2017	«Frustré par l'exposition C'est notre histoire. Il semble y avoir une richesse d'informations, de (illisible). Pour l'information, elle est à peine accessible. Écrêteaux placés au mieux à hauteur du genou, caractères trop petits pour permettre à plus d'une ou deux personnes de les lire. Frustrant!»	Un courriel a été envoyé à ce visiteur par la chargée de projet de l'exposition indiquant que ses commentaires seront pris en compte dans la réalisation de futurs projets d'exposition.

## 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)