



MUSÉE DE LA
CIVILISATION

Québec 

Bilan du plan d'action annuel 2018- 2020 à l'égard des personnes handicapées et mise à jour

Adopté le 28 août 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 2018-2019	9
ACTIONS NON-PRÉVUES RÉALISÉES EN 2018-2019	10
AJOUT D' ACTIONS POUR 2019-2020	12
REDDITION DE COMPTES.....	13
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION	15

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 :

Nom et prénom	Titre	Unité administrative
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 2018-2019

- En 2018-2019, le musée a reçu 73 groupes qui incluaient des personnes ayant un handicap physique ou intellectuel ou une problématique de santé mentale.
- Parmi ces 73 groupes, 17 ont participé à des activités dirigées (avec nos guides-animateurs). Les 56 autres groupes étaient en visite autonome.
- Au total, ce sont 1294 personnes de tous âges qui se sont prévalus de cette gratuité.

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires ou suites à donner
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	Réalisé
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	Non-réalisé. Des activités de formation sont prévues en 2019-2020.
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	Non-Réalisé. Le Musée a déjà en mains plusieurs outils à sa disposition en matière design accessible. Cette action est donc reportée afin de consacrer nos énergies à la réalisation d'actions concrètes pour le moment.
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	Non-réalisé. Le personnel travaillant à la réalisation des projets d'expositions sera potentiellement formé à l'occasion des activités de formation prévues ci-haut en 2019-2020.
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	Réalisé. Une intervention est prévue afin de rendre le comptoir de billetterie ET d'accueil plus accessibles.

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	Réalisé. En janvier 2019, le Musée a procédé au lancement de l'exposition virtuelle <i>Des images dans la pierre</i> qui a été conçue et réalisée pour répondre aux normes d'accessibilité Web. Ce projet a la particularité de traiter d'un sujet peu connu : l'art rupestre au Québec et au Canada.
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	Manque de connaissance sur la définition du handicap, des besoins de cette clientèle et des actions possibles	Poursuivre le développement de l'accessibilité des expositions, ateliers éducatifs et actions culturelles	Nombre de projets et de mesures développés avec des personnes handicapées ou avec des organismes œuvrant avec des personnes handicapées	Non-réalisé. Prévues en 2019-2020 dans le cadre du Projet Sésame visant une accessibilité et une ouverture à la culture pour les personnes issues des communautés culturelles, des groupes marginalisés ou vivant avec un handicap (voir section Ajout d'actions 2019-2020)

Actions non-prévues réalisées en 2018-2019

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires ou suites à donner
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 2019. Cette action n'était pas prévue dans le plan d'action mais a été ajoutée dans une optique de continuité.
Mise en place d'un comité et d'un outil de suivi des améliorations à apporter à partir du rapport de Kéroul	L'accessibilité des lieux en général	Améliorer l'accessibilité des bâtiments	Plan d'actions correctives	Réalisé. Un comité a été créé afin de suivre les recommandations du rapport de Kéroul remis au Musée en 2017 et un plan d'actions a été produit pour les mois à venir afin d'effectuer des corrections prioritaires ou importantes. Cette action n'était pas prévue dans le plan d'action mais a été ajoutée car elle est apparue comme une priorité.

Adaptation d'un poste de travail debout pour une personne ayant subi un accident avec séquelles physiques permanentes	Poste de travail non adapté à la condition de l'employé	Rendre son poste adapté	Poste adapté	Réalisé.
Partager et à sensibiliser les employés sur l'Accessibilité Web	Manque d'expertise sur le sujet	Former le personnel de la direction dédiée à l'engagement numérique	Nombre d'activités de formation	Réalisé. Rencontre spécifique sur l'Accessibilité Web offerte aux employés. De plus, certains ont également assisté à une conférence sur les métadonnées qui augmentent la découvrabilité et la lisibilité des sites Web, notamment pour les personnes utilisant des logiciels de lecture automatisée de sites Web.
Diffuser la politique sur l'approvisionnement accessible aux personnes concernées	Besoin de rappel	Sensibiliser le personnel à l'approvisionnement accessible	Diffusion de la politique	Réalisé.
Former la nouvelle responsable du plan d'action pour les personnes handicapées	Formation non-reçue par l'OPHQ	Outiller la nouvelle responsable de l'accessibilité universelle en vue du suivi et de l'élaboration des plans d'actions	Formation réalisée	Réalisé. Participation à une formation dispensée par l'Office des personnes handicapées du Québec portant sur la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.
Réaliser un projet favorisant l'accessibilité et l'inclusion sociale de certains groupes au Musée	Connaissances moins poussées sur les façons de travailler avec certains groupes	Favoriser une plus grande interaction et représentation de ces groupes au Musée, notamment à travers nos expositions	Réalisation du projet	Réalisé. Demande de subvention acceptée, pour le projet Sésame : projet d'accessibilité et d'ouverture à la culture pour les personnes issues des communautés culturelles, des groupes marginalisés ou vivant avec un handicap. Ce projet se concrétisera en 2019-2020
Rencontrer Code Universel en vue d'actions à prévoir avec la communauté Sourde de Québec	Besoin de développer un partenariat pour travailler avec les personnes malentendantes	Mieux connaître les besoins de la communauté Source de Québec et réaliser des projets avec elle	Rencontre effectuée	Réalisé.
Ajout de sous-titres dans nos vidéos Facebook et YouTube	Accès restreint aux vidéos pour les personnes sourdes	Permettre un meilleur accès à nos vidéos	Sous-titres ajoutés	Réalisé.

Les obstacles identifiés pour 2019-2020 demeurent les mêmes ou ont fait l'objet d'actions concrètes en 2018-2019. Les actions présentées ci-dessous sont ajoutées en vue d'une mise à jour annuelle du plan d'action.

Ajout d'actions pour 2019-2020

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	Responsable	Échéance
Former un comité transversal en accessibilité universelle	Nécessité d'une contribution et d'une vision commune pour l'ensemble des directions de l'institution	Entamer les réflexions et définir une vision en vue du prochain plan d'action	Nombre de rencontres	Secrétariat général	31 décembre 2019
Effectuer une étude des meilleures pratiques en accessibilité universelle	L'accessibilité des lieux en général	Se doter des meilleurs standards en matière d'accessibilité	Étude réalisée et présentée au comité	Secrétariat général	31 décembre 2019
Effectuer certains travaux correctifs en regard des recommandations de Kéroul	L'accessibilité de certains lieux	Permettre une meilleure accessibilité de nos lieux aux personnes handicapées	Nombre de travaux réalisés	Direction des finances et opérations	31 mars 2020
Réaliser le projet Sésame	L'accessibilité et l'ouverture à certains publics	Permettre une meilleure accessibilité et ouverture à la culture pour les personnes issues des communautés culturelles, des groupes marginalisés ou vivant avec un handicap	Réalisation du projet	Direction de la programmation et de l'innovation	31 mars 2020

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
Avril 2018	«Très propre, bons service, personnel disponible pour les chaises roulantes.»	
Mai 2018	«Disabled gent's toilet on RC floor is far too small. We all had to watch a man sat on the toilet.»	Un suivi sera effectué auprès de nos équipes afin de vérifier si l'espace correspond aux normes d'accessibilité.
Mai 2018	«Je suis une personne handicapée en fauteuil électrique. Je suis allée aux toilettes au SS. Il faudrait que vous fassiez une amélioration quant à l'accès à la toilette. Impossible pour une personne seule de fermer la porte sans avoir à faire plein de rotations dans cette toilette.»	Le Musée est désolé des inconvénients liés à cette situation. Le cabinet de toilettes en question étant le premier de la rangée, il nous avait été recommandé d'installer une porte ouvrant vers l'intérieur plutôt que l'extérieur afin d'éviter des blessures potentielles aux personnes qui circulent dans le passage. Le Musée prend tout de même cette remarque en considération.
Juin 2018	«Suggestion : install open caption for deaf visitors/clients and foreigners whose English/French as their 3 rd language. Accessibility is valuable.»	Le Musée prend cette remarque en considération et fera un suivi auprès de ses équipes en vue d'évaluer les outils d'aide à la visite.
Octobre 2018	«Toujours le même problème d'éclairage dans les salles. Quand on se penche pour lire les textes, notre tête fait de l'ombre et on ne peut plus lire les notices.»	Le Musée se penchera prochainement sur certaines améliorations possibles dans ses salles d'exposition, notamment par rapport à la luminosité, la grosseur des caractères, le son et l'accès aux objets/textes. Nos équipes ont une préoccupation constante d'accès universel dans les expositions pour une déambulation fluide et une bonne lisibilité des textes.
Octobre 2018	«Il n'y a pas assez de lumière dans les anciennes civilisations pour bien lire et voir les objets.»	
Décembre 2018	«Dans l'exposition Sortir de sa réserve, les textes passent trop vite je n'ai pas le temps de lire. Peut-être ajouter de 10 à 15 secondes ou plus?»	
Mars 2019	«Got "progressive" toilets next to the restaurant: One toilet for women, another one for women AND handicapped AND men.»	Le Musée prend cette remarque en considération.

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