



## Plan d'action 2019-2021 à l'égard des personnes handicapées

# Table des matières

Mot du directeur général _____	3
Portrait du Musée national des beaux-arts du Québec _____	4
Obstacles et mesures planifiées pour 2019-2021 _____	5
Bilan des mesures réalisées en 2018-2019 _____	7
Reddition de comptes _____	8

# Mot du directeur général



L'accessibilité et l'inclusion sont au cœur de la vision du Musée national des beaux-arts du Québec. En effet, le Musée entend devenir, au cours des prochaines années, un lieu encore plus vivant et accueillant, afin de permettre à tous d'apprécier l'art du Québec et d'ailleurs. Déjà, depuis la fin de 2018, le Musée a déployé ressources et efforts pour rejoindre prioritairement les personnes exclues de l'expérience culturelle. Marginalisées ou fragilisées, vivant avec des handicaps, des différences, ou traversant des situations difficiles, ces personnes ont besoin de l'art dans leur vie, comme chacun d'entre nous. Plus particulièrement, le programme *L'Art d'être humain*, vise à renforcer les liens avec la communauté, entre autres via la bonification du programme d'accessibilité, dont certaines initiatives sont incluses dans ce *Plan d'action 2019-2021*.

Au cours de cette période, le Musée poursuivra ses efforts vers plus d'accessibilité physique, entre autres grâce à la mise en place de mesures correctives additionnelles recommandées par Kéroul. Trois nouveaux projets de médiation culturelle verront également le jour, destinés aux personnes de 18-30 ans vivant avec une problématique de santé mentale, aux personnes ayant une incapacité visuelle et aux personnes à mobilité réduite. Le Musée prévoit en outre renouveler la formation de son personnel de première ligne (services aux visiteurs, sécurité et médiation), ainsi que celle de sa cellule numérique, entourant l'accessibilité Web. Finalement, le Musée s'associera à un projet de recherche participatif, interdisciplinaire et intersectoriel avec des chercheurs, des personnes ayant des incapacités et des organismes œuvrant auprès de celles-ci, dans le but de mieux comprendre nos enjeux d'accessibilité et coconstruire le plan d'actions 2021-2022 du Musée.

Afin d'assurer le succès de ces différentes initiatives, il faudra accepter de questionner et de transformer les pratiques et les savoir-faire. Heureusement, l'équipe de direction est convaincue qu'un musée accueillant et inclusif proposera une expérience enrichie et plus humaine à tous ses visiteurs. Il s'agit d'une démarche proactive qui nécessitera la collaboration de tous les membres de la grande équipe du MNBAQ, et c'est avec fierté que nous continuerons à déployer les efforts nécessaires pour améliorer la situation des personnes handicapées et faire en sorte que leur expérience au Musée soit à la hauteur de leurs attentes.

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JLM', written in a cursive, flowing style.

Jean-Luc Murray

# Portrait du Musée national des beaux-arts du Québec et de ses secteurs d'activités

## LA MISSION

Le Musée national des beaux-arts du Québec est un mandataire de l'État créé en vertu de la Loi sur les musées nationaux (L.R.Q., chapitre M-44) et a pour mission de faire connaître, de promouvoir et de conserver l'art québécois de toutes les périodes, de l'art ancien à l'art actuel, et d'assurer une présence de l'art international par des acquisitions, des expositions et d'autres activités d'animation.

Selon les données au 31 mars 2019, le Musée comptait sur une force vive de 169 employés et de 148 bénévoles. Le complexe muséal est composé de quatre pavillons : le pavillon Gérard-Morisset, le pavillon Charles-Baillairgé, le pavillon central et le pavillon Pierre Lassonde.

## SECTEURS D'ACTIVITÉS

**La Direction générale** a pour mandat de définir les orientations, les objectifs et les moyens nécessaires à la réalisation de la mission du MNBAQ et de s'assurer du respect de leur application. Elle a également comme mandat de planifier, d'organiser, de diriger, de coordonner et de contrôler l'ensemble des activités du Musée en respectant son cadre de gestion.

**La Direction des ressources humaines** est responsable du développement et de l'application des stratégies, des programmes et des outils en matière de gestion de ressources humaines afin d'aider le Musée à atteindre sa mission, en s'assurant du respect et de l'application des conventions collectives et en favorisant un climat de travail harmonieux.

**La Direction des collections et des expositions** a pour fonctions d'acquérir des œuvres d'art pour les collections du Musée et d'en assurer la gestion, la documentation, la conservation et la diffusion. Son mandat de diffusion inclut la programmation, la production et la mise en espace des expositions présentées au Musée ou à l'extérieur par le biais d'expositions itinérantes, ainsi que la publication des catalogues qui les accompagnent.

**La Direction de la médiation et de l'expérience visiteur** assume la réalisation des activités et des programmes éducatifs, culturels et communautaires du Musée et élabore les stratégies de médiation adaptées aux différentes clientèles. Elle dirige également les services de première ligne aux visiteurs, dont la billetterie, les services aux membres et la coordination des bénévoles, et en assure la cohésion et l'accessibilité.

**La Direction des communications et du marketing** est responsable des services et des activités du Musée qui visent à multiplier ses sources de revenus autonomes. Elle a également pour mandat de coordonner les actions entreprises pour favoriser le développement des affaires et des partenariats commerciaux. Elle compte enfin parmi ses responsabilités la promotion du Musée et la publicité de l'ensemble de ses activités, ainsi que l'engagement numérique.

**La Direction de l'administration et de l'optimisation** supervise plusieurs secteurs essentiels et névralgiques allant de la sécurité à la gestion financière, de l'entretien des bâtiments aux achats de biens et de services, des infrastructures technologiques et des services informatiques à l'ensemble des services auxiliaires et audiovisuels. Cette direction est aussi responsable des actions visant l'optimisation des processus de travail.

# Obstacles et mesures planifiées pour 2019-2021

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	Responsable	Échéance
Effectuer l'inventaire des partenaires et organismes impliqués dans le cadre du programme d'accessibilité depuis les cinq (5) dernières années	Il n'existe pas de liste exhaustive des partenaires et organismes actifs	Disposer d'informations à jour pour planifier les actions à venir	La liste des partenaires et organismes est constituée	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	Décembre 2019
Former la nouvelle responsable du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	La nouvelle responsable n'a pas encore suivi la formation offerte par l'OPHQ	Outils la personne responsable en vue de l'élaboration du prochain plan et de la reddition de compte	Date de la formation	Responsable du plan d'action	31 mars 2020
Mesurer le taux de satisfaction des participants du programme d'accessibilité	Seuls 29% des organismes inscrits au Programme Accès Musée ont visité le MNBAQ en 2018-2019	Comprendre les raisons pour lesquelles ils ne nous visitent pas et augmenter le nombre d'organismes communautaires actifs dans le cadre du Programme Accès Musée	Taux de satisfaction des participants	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	Juin 2020
Constituer la liste des organismes que nous aimerions rejoindre afin de développer le programme <i>L'art d'être humain</i> (handicap physique, problématiques de santé mentale, etc.)	Il n'existe pas de liste des partenaires potentiels à rejoindre pour ce projet	Disposer d'informations à jour pour développer ce projet	La liste des organismes partenaires potentiels est constituée	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	Septembre 2020
Réaliser un projet destiné aux 18-30 ans ayant des problématiques de santé mentale	Notre programmation inclut peu d'activités adaptées aux besoins spécifiques de cette clientèle	Favoriser le mieux-être par l'appréciation de l'art et la pratique artistique	Date de lancement du projet et nombre de participants	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	Décembre 2020
Continuer d'apporter certains travaux correctifs à la suite du rapport de Kéroul, émis en janvier 2018	Certains obstacles physiques sont toujours observés dans le complexe muséal	Améliorer l'accessibilité du complexe muséal	Nombre de correctifs apportés	Direction de l'administration et de l'optimisation	31 mars 2021
Diffuser le guide d'information sur les services accessibles intitulée « <a href="#">Mieux accueillir les personnes handicapées</a> » disponible dans le site Web de l'Office des personnes handicapées du Québec parmi les membres du personnel en contact avec la clientèle et lors des nouvelles embauches	Manque de sensibilisation du personnel du service à la clientèle et mouvance du personnel dans ce secteur	Améliorer l'expérience de visite des personnes handicapées et outiller les employés	Date de diffusion	Direction des ressources humaines	En continu

Offrir une formation spécifique aux employés en contact avec la clientèle afin qu'ils puissent bien recevoir et orienter les visiteurs handicapés	Manque de sensibilisation du personnel du service à la clientèle et mouvance du personnel dans ce secteur	Améliorer l'expérience de visite des personnes handicapées et outiller les employés	Nombre de formations réalisées et d'employés formés	Direction des ressources humaines	31 mars 2021
Offrir une formation sur l'accessibilité Web aux employés concernés	Manque de connaissance à ce sujet	Améliorer graduellement l'accessibilité de notre site Web et de nos réseaux sociaux	Date de la formation et nombre d'employés formés	Direction des ressources humaines	31 mars 2021
Tenir une activité de consultation auprès des personnes handicapées et de représentants des organismes œuvrant avec cette clientèle	Peu de consultation effectuée auprès des personnes concernées et manque de connaissance de cette clientèle et des actions possibles	Poursuivre le développement de l'accessibilité de nos lieux, services, expositions, ateliers éducatifs et actions culturelles	Date de réalisation de l'activité de consultation	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	31 mars 2021
Inviter les employés travaillant dans le secteur de l'approvisionnement du Musée, à participer au Webinaire <i>Approvisionnement accessible</i> , offert une fois par année par l'OPHQ	Manque de connaissance à l'égard de l'approvisionnement accessible	Améliorer l'accessibilité de nos biens et services	Date du webinaire et nombre d'employés y ayant participé	Direction de l'administration et de l'optimisation	31 mars 2021
Développer un parcours sensoriel composé de 7 stations interactives (œuvres à toucher et à entendre, ainsi qu'une carte tactile du Musée)	Difficulté à se repérer à travers le complexe muséal pour les personnes ayant une incapacité visuelle. Peu d'expériences adaptées pour cette clientèle.	Enrichir l'expérience de visite des personnes ayant une incapacité visuelle, des familles et des personnes à mobilité réduite, à travers une offre sensorielle insolite.	Date d'installation des stations interactives	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	31 mars 2021
S'associer à un projet de recherche participatif, interdisciplinaire et intersectoriel entourant l'accessibilité	Peu de mise en commun et transfert des expériences et des savoir entre les utilisateurs, les institutions et les chercheurs du milieu	Coconstruire le plan d'actions 2021-2022 du Musée en collaboration avec des chercheurs, des personnes ayant des incapacités et des organismes œuvrant auprès de celles-ci	Dates des rencontres et rapport final	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	31 mars 2021

# Bilan des mesures réalisées en 2018-2019

En 2018-2019, le MNBAQ a reçu 69 groupes composés de personnes ayant une incapacité physique ou intellectuelle ou une problématique de santé mentale. Au total, ce sont 809 personnes qui ont pu participer gratuitement, dans le cadre du Programme Accès Musée, à des visites commentées, des visites libres, des activités d'animation et de création et aux programmes pour le secondaire.

Obstacle	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2019 et commentaires ou suites à donner
Évaluer l'accessibilité des personnes handicapées dans le pavillon Pierre Lassonde	Démarche en cours pour obtenir la visite d'un (e) représentant(e) d'une association représentant les personnes handicapées	Visite réalisée	Réalisé
Manque de sensibilisation du personnel du service à la clientèle (accueil, boutique, sécurité et guides) en regard des problématiques que vivent les personnes handicapées et mouvance du personnel dans ce secteur	Renouveler la formation fournie aux employés en contact avec la clientèle visant à les sensibiliser sur les besoins des visiteurs handicapés, l'attitude à adopter envers ces visiteurs et les moyens de communication à utiliser selon leur incapacité et informer le personnel de l'accueil et de la sécurité des services adaptés que le Musée offre aux personnes handicapées.	Nombre de formations réalisées et d'employés formés	La formation Kéroul Service complice (sur l'accueil et le service aux personnes handicapées et aux personnes âgées), a été offerte, en novembre 2018, à 18 employés du service aux visiteurs, de l'équipe des guides, de la sécurité et de la boutique.  D'autres activités de formation sont prévues en 2020-2021.
Sous-représentation parmi le personnel du Musée d'employés ayant une incapacité	Intégration des personnes handicapées via le programme d'accès à l'égalité en emploi du Musée.	Nombre d'employés embauchés en 2018-2019 vivant avec une incapacité	Le Musée applique en continu la Loi sur l'égalité en emploi. En 2018-2019, une personne vivant avec une incapacité a été embauchée au Musée.
Accès difficile aux salles d'expositions du pavillon Pierre Lassonde pour les personnes en fauteuil roulant	Évaluer la possibilité d'installer un mécanisme permettant une ouverture plus aisée des portes des salles d'expositions. En l'absence d'un tel mécanisme, demander aux agents de sécurité d'ouvrir les portes aux personnes handicapées	Évaluation réalisée	Les portes des salles d'exposition du pavillon Pierre Lassonde étant complètement constituées de verre, il est impossible d'incorporer un mécanisme d'ouverture. L'option d'assistance des agents de sécurité est donc retenue.
Absence de dispositifs de signaux visuels reliés aux avertisseurs sonores d'évacuation	Évaluer les solutions possibles pour les pavillons Charles-Baillairgé, Central et Gérard-Morisset	Évaluation réalisée	Un projet d'installations d'avertisseurs d'urgence « visuels » sera mis sur pied en 2020-2021.

# Reddition de comptes

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

Une plainte a été reçue et traitée relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public en 2018-2019. Elle a été examinée immédiatement et des correctifs furent apportés rapidement, lorsque cela était possible.

Aucune demande d'accommodement n'a été reçue concernant la politique d'Accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées en 2018-2019.

## **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 aux personnes handicapées peuvent être adressés à la responsable du Plan d'action, aux coordonnées suivantes :

Madame Annie Bérubé  
Chargée de mission, projets spéciaux  
Téléphone : 418 644-6460 (poste 2255)  
[annie.berube@mnbaq.org](mailto:annie.berube@mnbaq.org)