



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

* Bilan et mise à jour du plan pluriannuel : 28 septembre 2020

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). 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 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 2020-2021

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées a été élaboré après discussions avec des représentants de différents secteurs du Musée, dont la direction de la médiation et de l'expérience visiteur, la direction des ressources humaines, le service des ressources matérielles (secteur du bâtiment et secteur de l'approvisionnement), ainsi que le service de la sécurité.

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	Responsable	Échéance
Installer des avertisseurs d'urgence « visuels » reliés aux avertisseurs sonores d'évacuation dans les pavillons Charles-Baillairgé, Central et Gérard-Morisset	Absence de dispositifs de signaux visuels reliés aux avertisseurs sonores d'évacuation	Améliorer la sécurité des personnes vivant avec une incapacité auditive.	Nombre d'avertisseurs installés	Direction de l'administration et de l'optimisation	30 décembre 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	31 mars 2021
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 2021
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	31 mars 2021
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

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	Responsable	Échéance
Diffuser le guide d'information sur les services accessibles intitulée « Mieux accueillir les personnes handicapées » 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
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
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
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	30 avril 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 communautaires	Dates des rencontres et rapport final	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	31 mars 2021
Intégration des personnes handicapées via le programme d'accès à l'égalité en emploi du Musée.	Sous-représentation parmi le personnel du Musée d'employés ayant une incapacité	Contribuer à l'amélioration de l'intégration en emploi des personnes handicapées	Nombre d'employés embauchés en 2019-2020 vivant avec une incapacité	Direction des ressources humaines	31 mars 2021

Bilan des mesures réalisées en 2019-2020

En 2019-2020, **712 personnes** 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. Parmi eux, **30 groupes** étaient composés de personnes ayant une incapacité physique ou intellectuelle ou une problématique de santé mentale.

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	État de réalisation au 30 septembre 2020 et commentaires ou suites à donner
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	Action réalisée.
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	Outiller la personne responsable en vue de l'élaboration du prochain plan et de la reddition de compte	Date de la formation	Action non-réalisée. La formation devrait être offerte par l'OPHQ en novembre 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	Action en cours. Les rencontres de développement avec le milieu communautaire et le personnel spécialisé ont été tenues. Le développement et la conception des activités sont complétés. La formation des équipes terrains (service aux visiteurs, équipe de médiation, sécurité) est prévue d'ici le 31 mars 2021 et le programme final d'activités devrait être lancé d'ici le 30 avril 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	Action en cours. Quatre prototypes de plateaux tactiles ont été réalisés et des tests ont été effectués avec le public cible.

Reddition de comptes

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

Quatre plaintes ont été reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public en 2019-2020. Elles ont été examinées 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 2019-2020.

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

Ce document est disponible en médias adaptés, sur demande.