



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

** Adopté le 13 avril 2021*

Table des matières

Mot du directeur général _____	3
Portrait du Musée national des beaux-arts du Québec _____	4
Obstacles et mesures planifiées pour 2021-2022 _____	5
Bilan des mesures réalisées en 2020-2021 _____	7
Reddition de comptes _____	10



En couverture : Des personnes malvoyantes se sont prêtées volontaires pour tester les sept plateaux tactiles élaborés dans le cadre du parcours sensoriel. Ici, une reproduction tactile de l'œuvre *Coq licorne* (1952), de Jean Dallaire.

© Succession Jean Dallaire / SODRAC (2021)

Photo : Idra Labrie, MNBAQ

Mot du directeur général



L'accessibilité et l'inclusion sont au cœur de la vision stratégique du Musée national des beaux-arts du Québec. En effet, le Musée multiplie ses efforts pour devenir un lieu encore plus vivant et accueillant, afin de permettre à tous d'apprécier l'art du Québec et d'ailleurs. Nous souhaitons 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 2021-2022*.

Au cours de cette période, le Musée poursuivra ses efforts afin de rendre plus accessibles non-seulement ses lieux physiques, mais aussi ses contenus. En effet, le Musée compte offrir l'accès gratuit aux expositions et aux collections à toute personne handicapée et son accompagnateur. De plus, une formation sur l'accessibilité web est prévue pour les employés concernés, afin que nous soyons en mesure d'offrir une expérience de plus en plus accessible sur toutes nos plateformes. Le Musée contribuera également à deux projets de recherche, qui permettront entre autres de réaliser un inventaire et une analyse des pratiques muséales québécoises en matière d'accessibilité universelle et des besoins des usagers en contexte de visite. Nous poursuivrons notamment le développement de deux projets de médiation débutés au cours de la dernière année, avec des jeunes adultes de 18-30 ans aux prises avec des problématiques de santé mentale et des personnes malvoyantes. Nous travaillerons également à faciliter l'accès à nos emplois pour les personnes ayant une incapacité, grâce à un partenariat avec un organisme spécialisé dans l'accompagnement à l'emploi.

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'.

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 2021-2022

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
Offrir la gratuité au Musée à toute personne handicapée, représentée ou non par un organisme communautaire	Moyens financiers souvent restreints chez les personnes handicapées	Éliminer le frein financier d'accès à la culture pour toutes les personnes handicapées	Date de mise en vigueur de la gratuité	Direction de l'administration et de l'optimisation	31 mars 2022
Participer à la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> par la publication d'un podcast dans le cadre de notre série L'art dans ma vie	Les Musées sont souvent perçus comme des lieux inaccessibles et la culture comme étant « non-essentielle »	Mettre en valeur les bienfaits de l'art comme vecteur de bien-être, pour les personnes handicapées et pour la population en général	Date de publication de la capsule	Direction des communications et du marketing	7 juin 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 2022-2023 du Musée en collaboration avec des chercheurs, des personnes ayant des incapacités et des organismes communautaires	Rapport final	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	31 mars 2022
S'associer à un projet de recherche portant sur l'expérience inclusive dans les musées québécois avec l'université de Trois-Rivières, des partenaires œuvrant dans le milieu et la clientèle touchée	Manque d'information sur les pratiques en cours en matière d'accessibilité et sur les besoins des personnes ayant des incapacités en contexte de visite	Effectuer un inventaire et une analyse des pratiques muséales québécoises en matière d'accessibilité universelle et des besoins des usagers en contexte de visite	Rapport final	Direction de la médiation et de l'expérience visiteur	31 mars 2022
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	31 mars 2022
Mise en place du 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 2022
Constituer la liste des organismes à 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 2022

Mesure	Obstacle	Objectif	Indicateur	Responsable	Échéance
Dans le cadre du programme d'accès à l'emploi du Musée, développer un partenariat avec un organisme spécialisé dans l'accompagnement à l'emploi pour les personnes vivant avec une incapacité	Sous-représentation parmi le personnel du Musée d'employés ayant une incapacité	Améliorer l'accès à l'emploi des personnes ayant une incapacité	Nombre de candidats sélectionnés pour une entrevue d'embauche en 2021-2022 vivant avec une incapacité	Direction des ressources humaines	31 mars 2022
Mesurer annuellement le taux de satisfaction des participants du programme d'accessibilité	Un faible pourcentage des organismes inscrits au Programme Accès Musée ont visité le Musée dans les dernières années	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 2022
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 2022
Diffuser le Guide « L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées. Volet équipements de bureau. » aux employés travaillant au service de l'approvisionnement	Équipements de bureau et espaces de travail peu adaptés aux employés vivant avec un handicap	Améliorer l'accessibilité et le confort des espaces et outils de travail pour les employés vivant avec un handicap	Date de diffusion du guide	Direction générale	31 mars 2022
Diffuser l'auto-formation « Mieux accueillir les personnes handicapées » élaborée par 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
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 2022
Répertorier toutes les mesures d'accessibilité en place au Musée, les colliger dans une présentation et publier ce document sur l'intranet	Méconnaissance des mesures en place au Musée par les employés	Assurer un meilleur accueil des personnes handicapées par le personnel de première ligne	Date de publication du document sur intranet	Direction générale	31 mars 2022
Bonifier la section « Accessibilité » du site web afin qu'elle contienne toutes les informations pertinentes en vue d'une visite au Musée	Manque de clarté quant aux mesures offertes pour les personnes handicapées souhaitant venir visiter le Musée	Assurer une meilleure communication des mesures d'accessibilité en place aux personnes handicapées	Date d'actualisation de la page du site web	Direction générale	31 mars 2022

Bilan des mesures réalisées en 2020-2021

En 2020-2021, malgré la pandémie, 231 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, 5 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 31 mars 2021
Installer des avertisseurs d'urgence « visuels » reliés aux avertisseurs sonores d'évacuation dans les pavillons Charles-Baillaigé, 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	Action réalisée 74 avertisseurs installés.
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	Action non réalisée. Avec la fermeture du Musée et l'arrêt des activités, la constitution de cette liste a été reportée en 2021-2022.
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 réalisée. Formation suivie le 3 décembre 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	Action réalisée. 70% des répondants au sondage ont confirmé être « très satisfaits » du programme d'accessibilité et 30 % ont confirmé être « assez satisfaits ».
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	Action réalisée. Deux correctifs apportés. Modification des pictogrammes d'accessibilité et abaissement de l'interrupteur pour la salle des toilettes mixte du pavillon Charles-Baillaigé. D'autres actions recommandées par Kéroul sont en cours et seront finalisées au cours de l'année 2021-2022, entre autres en ce qui a trait à la signalisation de nos stationnements pour personnes handicapées, la pose de bandes ou

				motifs horizontaux sur les portes vitrées du pavillon Pierre Lassonde et le vitrage de l'auditorium.
Diffuser le guide d'information sur les services accessibles intitulée « <u>Mieux accueillir les personnes handicapées</u> » 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	Action réalisée en date du 15 mars 2021. La diffusion du Guide est maintenant intégrée au processus d'accueil pour les nouveaux employés en contact avec la clientèle (sécurité, boutique, billetterie et médiation).
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	Action non réalisée. La fermeture des musées et la cessation des activités ont causé le report des formations. Une évaluation sera faite sur la tenue possible de cette formation en 2021-2022.
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	Action réalisée. Une activité de consultation a eu lieu le 28 septembre 2020 dans le cadre du projet des stations tactiles pour les personnes malvoyantes.
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. Les 7 plateaux ont été développés. L'installation est prévue en juin 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	Action en cours. Le projet initial a été reporté dû à la pandémie. Cependant, le Musée a déployé des efforts pour rejoindre cette clientèle durant l'année, avec le développement d'une première série de capsules (4) et billets de blog (4) en collaboration avec une art-thérapeute et s'intitulant <i>Une œuvre ressentie</i> .
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	Action non réalisée. Cette action a été reportée en 2021-2022. En raison de la pandémie, le projet de recherche a été suspendu jusqu'à ce que le Musée et les partenaires aient l'autorisation de débiter les travaux.

<p>Intégration des personnes handicapées via le programme d'accès à l'égalité en emploi du Musée.</p>	<p>Sous-représentation parmi le personnel du Musée d'employés ayant une incapacité</p>	<p>Contribuer à l'amélioration de l'intégration en emploi des personnes handicapées</p>	<p>Nombre d'employés embauchés en 2019-2020 vivant avec une incapacité</p>	<p>Action réalisée. Le Musée applique en continu les paramètres du programme d'accès à l'égalité en emploi. Aucun employé vivant avec une incapacité n'a été embauché en 2020-2021.</p>
---	--	---	--	---

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 2020-2021. 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 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.