

Plan d'accessibilité : Rapport d'étape

– Année 2

Musée canadien de l'histoire et

Musée canadien de la guerre

Table des matières

1.0	Renseignements généraux.....	3
1.1	Résumé des progrès.....	3
1.2	Coordonnées et procédure de rétroaction	4
1.3	Glossaire	6
2.0	Points saillants	7
3.0	Zones décrites à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)</i>	7
3.1	Universel	7
3.2	L'environnement bâti.....	10
3.3	L'emploi	11
3.4	Les technologies de l'information et des communications	13
3.5	Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	14
3.6	La conception et la prestation de programmes et de services.....	15
3.7	La conception et la prestation de programmes et de services.....	17
3.8	Le transport	18
4.0	Les consultations	18
4.1	Essai des différents concepts pour le renouvellement du Musée canadien des enfants	19
4.2	Consultation sur les rapports d'étape	20
4.3	Recherche et évaluation du public.....	21
5.0	Rétroaction.....	24

1.0 Renseignements généraux

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est une loi fédérale visant à faire du Canada un pays plus accessible. Nous avons publié notre premier [Plan d'accessibilité](#) en décembre 2022, décrivant ce que nous ferons en 2023, en 2024 et en 2025. Nous publions aujourd'hui notre deuxième rapport d'étape annuel, qui présente les améliorations apportées et ce que nous avons appris sur l'accessibilité en 2024. Il donne également des mises à jour sur toutes les mesures d'accessibilité que nous avons prises en 2024.

1.1 Résumé des progrès

Depuis la publication de notre premier rapport d'étape l'année dernière, nous avons beaucoup appris sur le temps et les ressources dont nous avons besoin et dont nous disposons pour faire avancer les initiatives en matière d'accessibilité dans les Musées. Nous avons intégré ces enseignements en révisant les calendriers, en réaffectant les ressources et en alignant certaines initiatives sur des initiatives préexistantes afin de garantir que les améliorations que nous apportons en matière d'accessibilité sont parmi les plus nécessaires. Le groupe de travail du personnel que nous avons formé en 2022 a joué un rôle essentiel dans le suivi des progrès et le maintien des lignes de communication entre les différents services.

Comme le présent rapport l'exprime, de nombreuses actions pour 2024 sont achevées :

- offrir au personnel et aux bénévoles une formation à l'accessibilité dans les trois mois suivant leur entrée en fonction au Musée;
- acheter des sièges portables pour les membres du public des Musées et les mettre à leur disposition dans les Musées;
- Réaliser une mise à jour de nos procédures en matière d'adaptation et la transmettre aux gestionnaires et au personnel;
- créer et attribuer un poste de travail d'été pour du personnel étudiant, axé sur l'avancement des initiatives en matière d'accessibilité dans les Musées;
- mettre des casques antibruits à la disposition du public des Musées

- réviser nos offres d'emploi pour veiller à ce qu'elles incluent les personnes en situation de handicap.

1.2 Coordonnées et procédure de rétroaction

Nous accueillons volontiers les commentaires, y compris les commentaires anonymes. La rétroaction peut être fournie par des membres du personnel, des bénévoles, des membres du public et toute autre personne en contact avec les Musées. Nous nous engageons à examiner tous les commentaires que nous recevons et à prendre des mesures pour surmonter les obstacles cernés.

Vous pouvez envoyer vos commentaires sur l'accessibilité en communiquant avec nous comme suit :

**Spécialiste du soutien aux programmes des ressources humaines,
portefeuille Personnes, Culture et Bénévolat**

Courriel : accessible@museedelhistoire.ca

Numéros de téléphone :

Local : 819-776-7000

Sans frais : 1-800-555-5621

ATS pour les personnes malentendantes : 819-776-7003

Par courrier :

Musée canadien de l'histoire
100, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0M8

Musée canadien de la guerre
1, place Vimy
Ottawa (Ontario) K1A 0M8

En personne :

Bureau des Renseignements
Musée canadien de l'histoire
100, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0M8

Bureau des Renseignements
Musée canadien de la guerre
1, place Vimy
Ottawa (Ontario) K1A 0M8

Sur nos pages de commentaires :

museedelhistoire.ca/a-propos/nous-joindre
museedelaguerre.ca/a-propos/nous-joindre

Sur les médias sociaux :

Musée canadien de l'histoire

Facebook : [Musée canadien de l'histoire \(@MusCanHistoire\)](#)

Instagram : [@MusCanHistoire](#)

Twitter : [@MusCanHistoire](#)

Musée canadien de la guerre

Facebook : [Musée canadien de la guerre \(@MusCanGuerre\)](#)

Instagram : [@MusCanGuerre](#)

Twitter : [@MusCanGuerre](#)

Vous pouvez également demander d'autres formats de notre plan d'accessibilité, du présent rapport d'étape et du rapport d'étape 2023, ou une description de notre processus de rétroaction en communiquant avec la personne suivante :

**Spécialiste du soutien aux programmes de ressources humaines,
portefeuille Personnes, Culture et Bénévolat**

Courriel : accessible@museedelhistoire.ca

Les Musées s'engagent à fournir ce rapport d'étape dans d'autres formats, aussi rapidement que possible, aux gens qui en font la demande. Nous nous engageons à respecter les délais suivants à partir du moment où la demande est soumise :

- format imprimé : 15 jours;
- gros caractères (augmentation de la taille des caractères) : 15 jours;
- braille : 45 jours;
- audio (enregistrement du texte lu à haute voix) : 45 jours.

Une version électronique de notre plan d'accessibilité et du présent rapport d'étape, conçue pour fonctionner avec des technologies d'assistance, peut être téléchargée dès maintenant sur nos sites Web :

- museedelhistoire.ca/a-propos/plan-daccessibilite;
 - museedelaguerre.ca/a-propos/plan-daccessibilite.
-

1.3 Glossaire

Audit d’accessibilité : Rapport visant à évaluer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap. Un audit est normalement entrepris par différentes organisations, en utilisant un ensemble commun de normes.

Espaces administratifs : Espaces non accessibles au public, notamment les bureaux et les salles de réunion.

Environnement bâti : Structures créées par les personnes, y compris les trottoirs, les routes, les bâtiments et le mobilier.

Cadre de consultation : Plan indiquant qui les Musées consulteront, ainsi que quand et comment.

Stratégie en matière d’équité, de diversité, d’inclusion et d’accessibilité (EDIA) : La stratégie en matière d’équité, de diversité, d’inclusion et d’accessibilité (EDIA) est le nom donné à un plan sur lequel les Musées ont travaillé. Elle vise à garantir que les personnes sont traitées avec équité et respect, et qu’elles bénéficient de chances égales. Ce document s’applique à tous les individus, quelles que soient leurs origines, leurs identités ou leurs capacités.

Niveau de lecture Flesch-Kincaid : Test de lisibilité conçu pour aider à déterminer la difficulté de compréhension d’un texte écrit en anglais.

Stratégie d’engagement numérique : Stratégie du Musée visant à entrer en contact avec le public par l’entremise de ses canaux numériques.

Sièges portables : Sièges accessibles conçus pour être transportés et utilisés dans les Musées par les membres du public à mobilité réduite.

Mandat : Document produit pour un comité ou le conseil d’administration décrivant qui il est, ce qu’il fait et la façon dont il travaillera.

2.0 Points saillants

Nouvelle stratégie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion

Nous avons le plaisir d'annoncer la publication de la toute première stratégie externe et accessible en matière d'EDIA (équité, diversité, inclusion et accessibilité) du Musée canadien de l'histoire, à la suite du lancement officiel de notre [Stratégie quinquennale en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité \(EDIA\)](#). L'un des principaux piliers de la stratégie est la création d'espaces muséaux accessibles à tout le monde. Nous avons également créé un plan de mise en œuvre de l'EDIA pour guider l'achèvement de ce travail à l'avenir. Vous pouvez en apprendre davantage sur ces engagements directement auprès de la haute direction du Musée dans cette [vidéo](#).

Musées numériques Canada

Musées numériques Canada (MNC) a lancé de nombreux programmes pilotes d'accessibilité en 2024, y compris un poste étudiant d'été rémunéré pour lequel la priorité a été accordée aux personnes en situation de handicap. Encadrée par le personnel de MNC, la personne choisie a travaillé sur un certain nombre d'initiatives en matière d'accessibilité. Nous avons établi des liens stratégiques avec d'autres musées et organismes de la région de la capitale nationale et nous avons visité ceux qui disposaient de laboratoires d'accessibilité afin d'en apprendre davantage sur les technologies, les outils et les méthodologies d'assistance. Cette recherche nous aidera à développer un laboratoire d'accessibilité à petite échelle pour un usage interne au Musée canadien de l'histoire.

3.0 Zones décrites à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*

3.1 Universel

Action	Progrès
--------	---------

<p>D'ici mars 2024, fournir à l'ensemble du personnel et des bénévoles une formation de base sur l'accessibilité.</p>	<p>Accompli. L'ensemble du personnel et des bénévoles reçoivent maintenant une formation dans les trois mois suivant leur entrée en fonction au Musée. Les personnes qui ont suivi la formation ont mentionné avoir une plus grande confiance en elles pour interagir avec les personnes en situation de handicap et parler d'elles.</p>
<p>D'ici décembre 2025, élaborer un cadre de consultation.</p>	<p>En cours. Le travail de consultation en collaboration avec le groupe LTRT a fourni de multiples occasions de consulter des personnes en situation de handicap. Ces séances de consultation ont permis au personnel du Musée de comprendre comment les expériences vécues par les personnes en situation de handicap peuvent être intégrées dans la planification et la mise en place d'aires et d'expériences de visite accessibles et inclusives. Le cadre de consultation sera mis au point pour être inclus dans le nouveau plan triennal d'accessibilité 2026-2028.</p>
<p>Créer un groupe consultatif interne de membres du personnel en situation de handicap en 2024.</p>	<p>En cours. Des discussions ont déjà été entamées au sein des Musées afin de déterminer la meilleure approche pour établir et gérer ce groupe consultatif interne de membres</p>

	<p>du personnel en situation de handicap. Les suggestions émanant du groupe directeur en matière d'EDIA et du groupe Diversité et Inclusion comprennent l'exploitation des ressources de ces groupes pour fournir une rétroaction et des consultations sur les initiatives en matière d'accessibilité. Dans le cadre de ce processus, des consultations sont organisées avec ces groupes, qui comprennent également des personnes en situation de handicap, afin de s'assurer que leurs points de vue font partie intégrante de l'élaboration de stratégies efficaces et inclusives.</p>
<p>D'ici janvier 2025, mettre en place un groupe consultatif externe.</p>	<p>En cours. Le mandat du futur Comité consultatif sur l'accessibilité des (CCA) Musées a été rédigé. Cette action est alignée sur la mise en œuvre de la Stratégie en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité (EDIA). Le CCA externe du Musée sera opérationnel afin d'être consulté au sujet du nouveau Plan triennal d'accessibilité 2026-2028. Nous prévoyons que ces travaux seront achevés d'ici septembre 2025.</p>
<p>D'ici janvier 2025, élaborer un plan de formation concernant les autres besoins de</p>	<p>En cours. En mars 2024, le portefeuille Audiences, Avancement et Numérique a</p>

<p>formation pour soutenir les initiatives en matière d'accessibilité.</p>	<p>organisé une série de quatre ateliers sur l'accessibilité à l'intention du personnel interne travaillant sur les communications, le contenu numérique et l'organisation d'évènements. L'équipe de la Stratégie d'engagement numérique coordonne le développement, la production et la diffusion d'outils et de guides pour la création de contenu numérique accessible, et publiera ces ressources sur notre intranet d'ici mars 2025.</p>
--	---

3.2 L'environnement bâti

Action	Progrès
<p>D'ici décembre 2024, examiner et mettre à jour les normes d'exposition existantes afin d'en améliorer l'accessibilité, notamment la disposition des panneaux, des objets et des structures dans les espaces d'exposition.</p>	<p>Accompli. Nous sommes en train d'élaborer un plan de travail pour la mise en œuvre des mises à jour. Nous prévoyons que ce plan de travail et les nouveaux critères seront prêts en 2025.</p>
<p>D'ici décembre 2024, examiner et mettre à jour les normes textuelles et graphiques des expositions existantes afin d'en garantir l'accessibilité, notamment la taille des polices et d'autres facteurs qui affectent la lisibilité des textes dans nos expositions. À partir de 2025, appliquer ces</p>	<p>Accompli. Nous sommes en train d'élaborer un plan de travail pour la mise en œuvre des mises à jour. Nous développerons une approche commune pour élaborer de nouvelles normes dans l'ensemble des Musées.</p>

normes lors de l'élaboration de nouvelles expositions.	
En 2023, revoir et mettre à jour les pages Web « Planifiez votre visite » pour les deux Musées, afin d'ajouter des renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et les obstacles connus.	En cours. Des détails sur l'état d'avancement de cette action sont disponibles ci-dessous, dans la section Communications (autres que les TIC) .
D'ici décembre 2024, livrer la première phase du projet en cours de conversion de l'éclairage DEL.	Accompli. Nous remplaçons progressivement l'éclairage fluorescent par l'éclairage DEL dans l'ensemble des Musées.
En 2024, mettre des sièges portables à la disposition du public visiteur.	Accompli. Des sièges portables sont mis à la disposition du public visiteur au bureau des Renseignements du Musée et sont distribués selon les demandes.
Travailler avec un groupe consultatif sur l'accessibilité tout au long du projet de renouvellement du Musée canadien des enfants. Cette activité se poursuivra.	Accompli. Pour en savoir plus sur les commentaires recueillis lors de ces réunions, voir la section 4, Consultations.
D'ici janvier 2024, former le personnel en contact avec le public sur la mise à jour des procédures ou l'élaboration de nouvelles procédures pour aider les personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou des scouteurs.	Accompli.

3.3 L'emploi

Action	Progrès
--------	---------

D'ici mars 2024, élaborer des lignes directrices pour des réunions accessibles.	Accomplie.
D'ici mars 2024, communiquer au personnel les nouvelles lignes directrices relatives à l'accessibilité des réunions.	Accomplie. Le personnel se dit plus confiant dans la manière d'organiser des réunions accessibles et les personnes en situation de handicap signalent moins d'obstacles lors des réunions.
D'ici juin 2024, prendre des mesures pour que l'intranet du personnel soit plus accessible, en commençant par cerner les obstacles et établir l'ordre de priorité des solutions, en consultation avec un groupe consultatif interne de membres du personnel en situation de handicap.	En cours. Les Musées ont remplacé leur intranet obsolète par une nouvelle plateforme plus accessible en juin 2023. Une nouvelle architecture et une nouvelle hiérarchie ont été introduites, facilitant la navigation. La définition des obstacles restants et la hiérarchisation des solutions se feront en consultation avec le comité consultatif interne, une fois que celui-ci aura été créé. Nous prévoyons d'achever cette action d'ici juin 2025.
D'ici mars 2024, confirmer les compétences ou fournir une formation sur les offres d'emploi inclusives.	Accomplie.
D'ici décembre 2024, examiner les nouvelles offres d'emploi et les descriptions de poste pour s'assurer qu'elles intègrent les personnes en situation de handicap.	Accomplie.
Rédiger les nouvelles offres d'emploi en langage clair.	Accomplie. Les offres d'emploi sont désormais rédigées en langage clair à un

	niveau de lecture Flesch-Kincaid de 8 ^e année ou moins.
En 2024, mettre nos processus d'adaptation à jour, communiquer les mises à jour aux gestionnaires et au personnel, et fournir la formation nécessaire.	Accomplie.

3.4 Les technologies de l'information et des communications

Action	Progrès
D'ici mars 2024, achever un audit d'accessibilité des sites Web des Musées (y compris la page « Planifiez votre visite », le calendrier des événements, les blogues et la recherche dans les collections).	En cours. Les sites Web à jour ont été lancés en novembre 2024 conformément aux normes WCAG 2.1 AA. L'essai des nouveaux sites Web par des personnes en situation de handicap a été achevé en novembre et en décembre 2024. Nous prévoyons de réaliser un audit des nouveaux sites Web d'ici mars 2025.
D'ici décembre 2024, achever l'examen du contenu et des pratiques des médias sociaux en matière d'accessibilité.	Accomplie.
D'ici 2025, supprimer les obstacles les plus importants sur les sites Web et les plateformes de médias sociaux des Musées et s'assurer que les renseignements les plus importants sont accessibles.	En cours. La suppression des barrières dans nos médias sociaux est terminée. Les sites Web ont été récemment remaniés et nous prévoyons que cette action sera achevée d'ici décembre 2025.

3.5 Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Action	Progrès
D'ici mars 2024, élaborer et mettre en œuvre des gabarits PowerPoint et Word accessibles.	En cours. Nous prévoyons d'achever ces travaux d'ici décembre 2025.
D'ici mars 2024, élaborer une liste de contrôle pour rendre les documents Word, PowerPoint, PDF, Excel, ainsi que les autres supports et formats numériques accessibles.	En cours. Nous prévoyons d'achever ces travaux d'ici décembre 2025.
D'ici décembre 2023, établir des normes internes pour un langage simple et inclusif. Développer des processus pour répondre à ces normes.	Accompli.
D'ici mars 2024, établir des processus internes pour répondre aux demandes de documents en formats alternatifs et les satisfaire.	Accompli.
Continuer à fournir des services d'interprétation en langue des signes et du sous-titrage lors d'événements et de programmes publics en personne ou virtuels, lorsqu'on le demande à l'avance.	En cours.
D'ici février 2024, revoir et mettre à jour les pages Web « Planifiez votre visite » des deux Musées et fournir des renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité et les	Accompli. Les pages Web « Planifiez votre visite » mises à jour sont maintenant en ligne et accessibles au public.

obstacles connus dans les Musées, y compris une liste des commodités disponibles dans les toilettes accessibles.	
D'ici décembre 2024, rechercher les pratiques exemplaires en matière de récits narratifs sociaux et élaborer des scénarimages initiaux.	Accomplie.

3.6 La conception et la prestation de programmes et de services

Action	Progrès
D'ici décembre 2023, élaborer et mettre en œuvre des gabarits PowerPoint et Word accessibles.	En cours. Cette action devrait être achevée d'ici décembre 2025.
En 2024, rechercher et acheter un casque antibruit pour le public visiteur.	Accomplie.
D'ici mars 2024, mettre des casques antibruits à la disposition du public visiteur. Mettre en place des processus et des communications pour les prêter au public visiteur.	Accomplie. Les casques antibruits peuvent désormais être réservés sur notre site Web et par l'entremise de notre centre d'appel. Ils sont également disponibles au bureau des Renseignements. Les casques antibruits sont offerts gratuitement.
D'ici mars 2024, ajouter de l'information sur les casques antibruits à la page Web « Planifiez votre visite ».	Accomplie.
D'ici décembre 2024, réviser le code de conduite du public pour qu'il soit plus inclusif.	Accomplie. La version à jour du code de conduite du public a été publiée sur le site Web du Musée.

<p>D'ici décembre 2024, fournir une formation à l'audit aux membres du personnel qui interagissent avec le public (personnel des services au public, personnel de sécurité, personnel de la bibliothèque et des centres de recherche, bénévoles, personnel des boutiques et des services de restauration, etc.).</p>	<p>Accomplie. Nous avons examiné la formation proposée au personnel de première ligne et celui-ci a accès au module Rethink Ability qui comprend une formation sur l'interaction avec les personnes en situation de handicap. Nous envisageons d'offrir une formation plus personnalisée, y compris une formation démonstrative pour les membres du public en situation de handicap au début de l'année 2025.</p>
<p>D'ici décembre 2023, examiner et réviser la formation existante en matière d'accessibilité destinée au personnel du service à la clientèle, l'aligner sur la formation de base en matière d'accessibilité et l'améliorer.</p>	<p>Accomplie. Nous avons examiné la formation proposée au personnel de première ligne et celui-ci a accès au module Rethink Ability qui comprend une formation sur l'interaction avec les personnes en situation de handicap. Nous envisageons d'offrir des formations plus personnalisées.</p>
<p>D'ici décembre 2024, rédiger et mettre en œuvre une directive sur l'environnement sans parfum. Publier la directive sur les sites Web des Musées, dans les manuels de formation du personnel et sur l'intranet.</p>	<p>Accomplie. La directive sur l'environnement sans parfum a été élaborée, approuvée et communiquée au personnel avant la fin du mois de novembre.</p>
<p>D'ici mars 2024, mettre en place un formulaire sur les sites Web des Musées, ainsi qu'un numéro de téléphone, pour</p>	<p>Accomplie. Les scouteurs et les autres appareils de mobilité, tels que les fauteuils roulants et les déambulateurs, peuvent être réservés sur notre site Web ou par</p>

permettre au public de demander des scouts pour les visites.	l'entremise de notre centre d'appel. Le public visiteur peut utiliser le système de réservation, tout comme le personnel qui doit coordonner les dispositifs de mobilité pour les personnes spécialement invitées.
D'ici mars 2024, veiller à ce que le Musée canadien de la guerre dispose d'au moins un appareil de mobilité dédié à la disposition des bénévoles.	Accomplie.
D'ici décembre 2024, vérifier comment d'autres institutions culturelles abordent les heures de silence et de bruit. Évaluer les besoins opérationnels.	Accomplie.
D'ici décembre 2024, consulter les personnes en situation de handicap sur les approches préférées pour les heures calmes ou bruyantes pour les Musées.	Accomplie. En novembre 2024, nous avons consulté un groupe consultatif externe sur l'accessibilité, composé de personnes en situation de handicap et ayant des antécédents divers, afin de discuter des heures de silence et de bruit pour les Musées, et de la manière dont les heures de visite adaptées aux sens devraient être abordées.

3.7 La conception et la prestation de programmes et de services

Action	Progrès
D'ici mars 2024, dresser une liste de sources pour les services d'accessibilité requis (p. ex., rédaction, révision, traduction en langage	Révisée. Après avoir envisagé la création d'une liste de prestataires de services, nous avons déterminé qu'il

clair, braille, numérique, audio, sous-titrage, vidéo descriptive, interprétation en langue des signes, etc.).

était préférable que les prestataires communiquent avec nous au besoin. Des contrats seront plutôt octroyés pour les services en fonction des besoins.

3.8 Le transport

Nous n'assurons pas le transport du public. Nous comprenons cependant qu'il est de notre responsabilité de prendre conscience des obstacles au transport qui peuvent affecter le personnel ou le public visiteur. Notre plan d'accessibilité prévoit actuellement de s'attaquer à un obstacle lié au transport dans l'environnement bâti. Nous avons également relevé des problèmes de déneigement le long des itinéraires d'autobus à l'extérieur de nos bâtiments. En outre, les Musées ont reçu des commentaires sur l'accès à leurs sites lors d'événements de grande envergure organisés sur leurs terrains ou à proximité.

Les Musées continueront à travailler avec les partenaires d'événements pour lever les obstacles spécifiques à l'accessibilité.

4.0 Les consultations

Le Musée canadien de l'histoire et le Musée canadien de la guerre ont continué à travailler avec Left Turn Right Turn (LTRT), une société de conseil spécialisée dans l'accessibilité, par l'intermédiaire de son groupe consultatif sur l'accessibilité (GCA). Ce dernier est composé de huit à dix personnes ayant divers handicaps, ainsi que d'individus représentant plusieurs autres groupes (p. ex., francophones, anglophones, femmes, personnes racialisées, personnes 2ELGBTQIA+, Autochtones, gens de zones rurales). Les membres du GCA rencontrent LTRT pour discuter des obstacles à l'accessibilité et parler de leurs histoires, opinions et priorités. Le Musée a retenu les services du GCA en 2024 pour les projets suivants :

- le renouvellement du Musée canadien des enfants : deux consultations ont eu lieu les 21 et 28 février 2024;

- le rapport sur l'état d'avancement du plan d'accessibilité du Musée : une consultation a eu lieu le 16 octobre 2024;
- la rénovation des toilettes du foyer principal du Musée de l'histoire : une consultation a eu lieu le 20 novembre 2024;
- l'essai des nouveaux sites Web des Musées auprès du public : une consultation aura lieu en novembre ou en décembre 2024.

4.1 Essai des différents concepts pour le renouvellement du Musée canadien des enfants

L'équipe du projet de renouvellement du Musée canadien des enfants a consulté le groupe consultatif sur l'accessibilité du LTRT les 21 et 28 février 2024. Ces deux consultations ont permis de recueillir des commentaires sur les thématiques et les activités pouvant être envisagées pour le renouvellement du Musée canadien des enfants.

Les personnes qui ont participé aux réunions du GCA comprenaient un mélange de parents en situation de handicap et de personnes s'occupant d'enfants en situation de handicap. Dans certains cas, ces personnes étaient elles-mêmes en situation de handicap et s'occupaient aussi d'enfants en situation de handicap. La discussion a porté sur leurs perceptions concernant les thématiques et les activités possibles qui sont envisagées pour le nouveau Musée des enfants. Ces perceptions étaient basées sur les renseignements mis à leur disposition. Parmi les considérations générales abordées, citons la surstimulation sensorielle, le jeu libre et la structure, la langue des signes, le jeu physique et l'accessibilité visuelle.

Les personnes qui ont participé aux réunions se sont fortement impliquées dans les discussions et ont aimé que le Musée consulte les communautés de personnes en situation de handicap avant de prendre des décisions importantes. Nombreuses sont celles qui ont exprimé leur intérêt pour le Musée une fois les travaux de revitalisation terminés. Il s'agit là d'un résultat idéal. Bien que ces consultations aient été ponctuelles pour le Musée, elles peuvent être considérées comme une occasion d'établir des relations à plus long terme. Les personnes en situation de handicap qui

s'enthousiasment pour l'accessibilité de l'espace peuvent être de formidables ambassadrices informelles de la communauté si la relation est bien entretenue.

Un rapport détaillé a été produit et les commentaires du GCA ont été intégrés dans la planification du concept. Par ailleurs, certains commentaires formulés par les personnes qui ont participé lors des deux réunions peuvent être appliqués assez largement aux décisions du Musée concernant les thématiques, les activités et les considérations générales relatives à l'espace.

4.2 Consultation sur les rapports d'étape

Le Musée a consulté le GCA pour préparer le présent rapport d'étape. Les membres du GCA ont pu lire une version préliminaire du rapport et faire part de leurs commentaires sur les progrès réalisés, leurs impressions générales sur la mise en page et l'organisation du rapport, ainsi que sur les éléments qui leur semblaient manquer. Nous avons reçu les commentaires suivants :

- Le rapport d'étape est trop long, ce qui le rend difficile à lire.
- L'organisation des actions en tableaux facilite l'accessibilité et la compréhension des renseignements.
- Certaines parties du rapport sont trop détaillées.
- Les progrès réalisés dans le cadre des actions et leurs résultats ne sont pas suffisamment détaillés. Par exemple : Quels changements le Musée apporte-t-il aux normes d'exposition?
- Les personnes du GCA sont impressionnées par tout ce que nous avons accompli en 2024 et estiment que nous consacrons beaucoup de ressources aux initiatives en matière d'accessibilité.
- Les membres souhaitent que les Musées proposent des documents dans des formats accessibles sans que les gens aient à les demander. Par exemple, les fichiers audios des rapports d'étape et des plans, les fichiers en braille et les

textes interprétés en LSA devraient être disponibles sur les sites Web des Musées.

Nous avons intégré les commentaires du GCA dans la version définitive du rapport d'étape et nous avons fourni davantage de renseignements sur des actions spécifiques lorsque c'était possible. Nous remercions sincèrement les membres du GCA pour leurs commentaires honnêtes et utiles.

4.3 Recherche et évaluation du public

En 2023-2024, le Musée canadien de l'histoire et le Musée canadien de la guerre ont mené un certain nombre d'études sur le public, sur place et ailleurs, qui comprenaient des questions sur l'accessibilité :

Sondage auprès du grand public

En août et en septembre 2023, 355 personnes ayant visité le Musée canadien de l'histoire et 353 personnes ayant visité le Musée canadien de la guerre ont été mobilisées après leur visite et ont été invitées à remplir un questionnaire si elles étaient âgées de 16 ans ou plus.

Ces gens ont été invités à évaluer l'accessibilité des Musées, y compris leurs espaces, leurs installations, leurs expositions et leurs programmes. Voici les résultats :

- Au total, 94 % des personnes répondantes ont évalué positivement l'accessibilité du **Musée de l'histoire**, près de la moitié d'entre elles l'ayant jugée excellente, et aucune n'a donné une très mauvaise note. Il convient de noter que seul un petit nombre de personnes ont déclaré être en situation de handicap (18 au total).
- Les personnes interrogées ont cerné quelques points à améliorer au **Musée de l'histoire**, notamment l'accès pour les fauteuils roulants, les rampes, les garde-corps, les ascenseurs et le stationnement.
- Plus de 93 % des personnes répondantes ont évalué positivement l'accessibilité du **Musée de la guerre**, près de la moitié d'entre elles l'ayant jugée excellente, et aucune n'a donné une très mauvaise note. Il convient de noter que seul un

petit nombre de personnes ont déclaré être en situation de handicap (22 au total).

- Les personnes interrogées ont cerné quelques points à améliorer au **Musée de la guerre**, notamment le besoin d'améliorer la signalisation, l'éclairage et l'affichage des textes, la difficulté à entrer dans le Musée pendant les travaux, les considérations sensorielles et l'accès aux fauteuils roulants, les rampes, les garde-corps et les ascenseurs.

Les Musées continueront à demander des commentaires sur l'accessibilité dans de futurs sondages auprès du public. Nous collaborons actuellement avec d'autres musées nationaux pour améliorer l'accessibilité, afin de mieux relever les obstacles spécifiques à la visite.

Étude de sensibilisation et d'information aux niveaux régional et national

Au cours de l'hiver 2024, les Musées ont interrogé 1 249 personnes canadiennes et 1 467 personnes résidant dans le corridor Toronto-Montréal (y compris la région de la capitale nationale) par l'entremise d'un groupe de discussion en ligne. Les personnes interrogées étaient un mélange de gens qui avaient visité les Musées récemment, qui avaient visité les Musées il y a un certain temps ou qui n'avaient pas visité les Musées. Les deux études comprenaient un échantillon de **200** personnes répondantes issues de groupes EDIA, y compris des personnes en situation de handicap, afin d'assurer une bonne représentation. Les résultats ont été pondérés pour refléter la composition démographique du pays sur la base des données du dernier recensement (2021).

Voici quelques résultats intéressants :

- « Se rendre dans un endroit accueillant » est la priorité des personnes interrogées lorsqu'elles envisagent de se rendre aux Musées;
- lorsqu'on a demandé aux personnes interrogées dans quelle mesure il était important que les Musées atteignent certains résultats, l'énoncé « Toutes les

personnes canadiennes, y compris les personnes souffrant de divers handicaps, peuvent avoir accès à nos expositions, programmes et services » est arrivé en tête, neuf personnes sur dix ayant indiqué que c'était important pour elles.

- six personnes interrogées sur dix ont également exprimé un intérêt accru pour les visites si les Musées offraient des programmes accessibles destinés à divers publics, y compris les personnes neurodiverses, les personnes atteintes de démence, les personnes ayant une déficience visuelle, etc. Les personnes interrogées ont également indiqué qu'elles s'intéressaient davantage aux programmes inclusifs si elles apprenaient qu'ils avaient été élaborés en collaboration avec diverses communautés.

Le besoin de s'attaquer aux affinités négatives (par exemple, lorsque les gens pensent qu'une organisation « n'est pas pour les gens comme moi ») en veillant à ce que les Musées prennent les mesures nécessaires pour être perçus comme étant accueillants pour des publics diversifiés figure parmi les principaux constats de cette étude. Il s'agit notamment de respecter les engagements du plan d'accessibilité, y compris une collaboration accrue avec la communauté des personnes en situation de handicap pour mettre au point des expositions, des programmes et des services accessibles et inclusifs.

Évaluations des programmes éducatifs

En 2023-2024, les Musées ont également mis à jour leurs questionnaires d'évaluation des programmes scolaires virtuels et des trousseaux éducatifs (expédiés aux écoles à travers le Canada) afin d'y inclure des questions sur l'accessibilité. Le personnel enseignant a été invité à indiquer si ses élèves étaient en situation de handicap et à évaluer l'accessibilité des programmes et du matériel. La plupart des membres du personnel enseignant ont qualifié « d'excellente » l'accessibilité des programmes et du matériel. Un rapport exhaustif des résultats n'a pas encore été produit.

5.0 Rétroaction

Depuis que le Musée canadien de l'histoire a publié son plan d'accessibilité le 23 décembre 2022, un mécanisme de rétroaction a été mis en place pour recevoir les commentaires, les questions, les plaintes et les recommandations du personnel et du public des Musées. Même si le mécanisme est prévu pour obtenir des commentaires sur le plan d'accessibilité et sur les rapports d'étape subséquents, nous avons également reçu des commentaires supplémentaires sur l'accessibilité et la gestion des handicaps par les formulaires en ligne des Musées, ainsi que par des courriels envoyés à accessible@museedelhistoire.ca et à accessible@museedelaguerre.ca. Les Musées n'ont reçu aucune demande de formats alternatifs de son plan d'accessibilité ou de son rapport d'étape 2023 en 2024.

Voici un résumé du volume de commentaires reçus, par thème, du 1^{er} janvier au 30 novembre 2024 :

- Environnement bâti :
 - six commentaires sur nos dispositifs de mobilité (disponibilité des fauteuils roulants et processus de réservation);
 - trois commentaires sur l'accessibilité des toilettes (accès aux tables à langer pour adultes);
 - deux commentaires sur l'accessibilité des stationnements;
 - un commentaire sur l'accessibilité de l'expérience d'arrivée;
 - un commentaire sur l'accessibilité des fauteuils roulants au Musée des enfants;
 - un commentaire sur l'accessibilité du théâtre du Musée de l'histoire;
 - un commentaire sur l'accessibilité des Musées en général.

- Conception et prestation des programmes et services :

- deux commentaires sur la carte Access 2, laquelle est un partenariat entre Easter Seals et des attractions culturelles visant à faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap;
 - deux commentaires sur les visites avec les personnes de soutien;
 - deux commentaires sur l'accès aux visites de groupe et les rabais;
 - un commentaire sur l'accessibilité et le contenu des expositions liées au handicap dans la salle de l'Histoire canadienne;
 - un commentaire sur le système de navigation téléphonique du Musée.
- Généralités :
 - un commentaire sur les pratiques en matière de santé et de sécurité (par exemple, le port du masque);
 - un commentaire sur l'établissement d'un partenariat avec le Centre de santé mentale Royal Ottawa;
 - un commentaire sur le travail en réseau avec le Centre national des Arts pour partager les programmes et les services accessibles que le Musée offre au public.

Cette rétroaction a permis aux Musées de prendre acte des demandes, des commentaires, des questions, des plaintes et des recommandations liés à l'accessibilité et d'y répondre. Une fois que le personnel a accusé réception de la rétroaction, il décide à qui l'acheminer. Le service concerné décide alors de la manière de traiter la question, par exemple, s'il est possible d'agir immédiatement ou s'il faut une solution à plus long terme.

À titre d'exemple, voici un commentaire reçu d'une personne ainsi que la réponse envoyée par le Musée :

Commentaires d'une personne ayant visité le Musée le 4 août 2024 :

« Bonjour! Si des personnes en situation de handicap vous appellent pour réserver des billets pour une personne accompagnatrice, il serait préférable de leur fournir

un numéro de poste direct. Il est difficile de naviguer dans les menus téléphoniques pour trouver la bonne personne. Ce n'est pas évident de trouver la bonne option dans les menus du téléphone. Après ma troisième tentative, j'ai tout simplement appelé la Boutique. Ce n'est pas une bonne solution en matière d'accessibilité. Les postes pour louer une aide à la mobilité et le poste pour obtenir un billet pour une personne accompagnatrice devraient tous être facilement accessibles. Cette petite modification permettrait aux personnes en situation de handicap de planifier plus facilement un voyage accessible. Vous êtes en mesure d'améliorer la situation pour les gens comme moi. Merci. »

Réponse envoyée à la personne le 7 août 2024 :

Bonjour [nom supprimé], merci de nous avoir fait part de vos commentaires concernant votre expérience avec notre système de navigation par téléphone. Nous vous présentons nos sincères excuses pour la frustration et les désagréments que vous avez éprouvés en essayant de réserver des billets d'entrée au Musée. Sachez que nous nous engageons fermement à garantir l'accessibilité pour tout le monde. Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer l'accessibilité à toutes les facettes du Musée, nous travaillons activement à la refonte de notre système de navigation par téléphone afin de le rendre plus simple, plus efficace et plus convivial. Vos commentaires nous aideront dans ce processus, car nous nous efforçons de donner la priorité à l'accessibilité. Dans l'intervalle, nous vous saurions gré de communiquer votre numéro de téléphone et vos coordonnées à information@museedelhistoire.ca. Cela nous permettra de demander à notre personnel de communiquer directement avec vous afin de répondre à vos besoins spécifiques et de garantir un processus de réservation sans faille. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension alors que nous continuons à apporter des améliorations pour une expérience plus inclusive et accessible pour toutes les personnes qui nous visitent. Merci, encore une fois, d'avoir communiqué avec nous et de nous avoir donné l'occasion d'améliorer nos services.

Nous avons notamment cerné le besoin d'améliorer la façon dont nous mettons à jour notre groupe de travail sur l'accessibilité en fonction des commentaires reçus. Les responsables de ce groupe tireraient profit des commentaires, des questions, des suggestions et des recommandations du public. Cela peut contribuer à garantir que les problématiques et les tendances systémiques sont notées et évitées. Nous rendrons compte de nos progrès dans ce domaine dans le rapport d'étape de l'année prochaine.