

PLAN D'ACTION 2015-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES





TABLE DES MATIÈRES

➤	Mot de la directrice et conservatrice en chef	3
➤	Contexte de l'élaboration de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	4
➤	Portrait sommaire de l'organisation.....	5
➤	Présentation du plan d'action 2015-2017 à l'égard des personnes handicapées	6
➤	Actions posées et mesures déjà en place pour favoriser l'accès des personnes handicapées aux immeubles, aux services et aux activités du Musée.....	7
➤	Tableau du plan d'action 2015-2017.....	10

Pour toute information sur ce plan d'action, vous pouvez communiquer avec le coordonnateur de services aux personnes handicapées :

Monsieur Daniel Morin
Chef, sécurité et service aux visiteurs
Musée national des beaux-arts du Québec
Parc des Champs-de-Bataille
Québec (Québec) G1R 5H3
Téléphone : 418 643-2150

MOT DE LA DIRECTRICE ET CONSERVATRICE EN CHEF

En tant qu'institution culturelle de premier plan au sein de la ville de Québec, le MNBAQ a la responsabilité sociale d'incarner un milieu culturel dynamique et accueillant pour l'ensemble de la population et de notre clientèle. Chaque personne qui visite notre Musée doit pouvoir vivre une pleine expérience, riche en plaisir et en découvertes. L'accessibilité pour tous est au cœur même de notre mission, qui est principalement de faire connaître et de promouvoir l'art du Québec auprès de la collectivité. Dans le cadre de cette mission, il nous appartient de multiplier les portes d'entrée à l'univers de l'art et de réduire ou amoindrir toute contrainte qui pourrait nuire à l'ouverture que nous désirons offrir à tous.

Dans le but de favoriser l'accès au Musée, à ses expositions, ses activités et ses services, nous sommes conscients de l'importance des diverses actions à entreprendre pour identifier les obstacles nuisant à l'intégration optimale des personnes handicapées parmi notre clientèle. Dans cette optique, le MNBAQ met de l'avant, depuis plusieurs années, une série de mesures visant à favoriser l'accessibilité des personnes handicapées au Musée et à leur permettre d'exercer leurs droits, et ce, dans l'esprit de la Loi visant à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur pleine intégration à la société.

En juin 2016, nous inaugurerons le pavillon Pierre Lassonde du Musée national des beaux-arts du Québec. L'institution pourra, grâce à son ouverture sur la Grande Allée, accroître le nombre de ses visiteurs et être encore plus accessible au grand public. Ce nouveau pavillon répond à toutes les normes en vigueur concernant l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Le MNBAQ renouvelle ainsi son engagement envers les personnes handicapées d'offrir un environnement comportant le moins d'entraves possible en vue d'accroître l'accessibilité à tous ses services. Il s'agit d'une démarche proactive qui nécessite 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.

La directrice et conservatrice en chef,



Line Ouellet





CONTEXTE DE L'ÉLABORATION DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) préconise une approche de responsabilisation qui se traduit notamment par l'attribution de responsabilités à plusieurs acteurs gouvernementaux. Ainsi, l'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères et les organismes publics qui emploient au moins 50 personnes ainsi que les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants adoptent sur une base annuelle un plan d'action visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Plus précisément, la Loi prévoit que les plans d'action doivent déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activités concernés et les mesures à prendre pour les éliminer.

Par son plan d'action visant la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2017, le Musée vise à faire état des réalisations accomplies depuis 2012 en matière d'accessibilité à ses lieux et services, ainsi qu'à prévoir la mise en application de mesures permettant de réduire, d'éliminer ou de prévenir les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Il se veut un outil en constante évolution qui sera mis à jour annuellement afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.

PORTRAIT SOMMAIRE DE L'ORGANISATION

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 2016, le Musée a employé, au cours de sa dernière année financière, l'équivalent de 148 personnes à temps complet, en termes d'heures travaillées, dont 1 personne handicapée au sens de notre programme d'accès à l'égalité en emploi. Le Musée compte divers types d'emplois professionnels, techniques, de bureau et ouvriers.

Secteurs d'activités

Les activités principales du Musée, en lien avec sa mission, visent l'acquisition d'œuvres d'art pour les collections du Musée, leur gestion et archivage, leur conservation et leur diffusion. Elles visent également la programmation, la planification, la mise en espace et le montage des expositions du Musée ainsi que la publication des catalogues qui les accompagnent, ces expositions pouvant être présentées au Musée ou à l'extérieur par le biais d'expositions itinérantes. Elles visent enfin la planification, la coordination et la réalisation des outils, des activités et des programmes scolaires, éducatifs et culturels.

Deux directions administratives agissent en outre en soutien à la mission du Musée : La direction de l'administration et la direction du marketing et des communications, dont les activités respectives sont orientées vers la gestion des ressources humaines, financières, documentaires et matérielles, l'édition, les affaires juridiques, la sécurité et le service aux visiteurs, les communications, le développement des activités commerciales et la recherche de partenariats et de sources de financement.



PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2015-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le plan d'action pour favoriser l'accès et l'intégration des personnes handicapées au Musée a été élaboré après discussions avec plusieurs intervenants représentant différentes unités administratives, dont la direction des expositions et de la médiation, le service des ressources humaines, le service des ressources matérielles (secteur du bâtiment et secteur de l'approvisionnement), ainsi que le service de la sécurité et service aux visiteurs. Aucune plainte ou demande d'accommodement n'a été reçue concernant la politique d'*Accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées*, de 2015 à 2017.

Ce plan d'action détermine :

- Les actions posées pour favoriser l'intégration des personnes handicapées aux activités du Musée depuis la parution du dernier plan d'action (2014 -2015) ;
- Les obstacles identifiés;
- Les mesures à adopter;
- Les mesures en place pour favoriser l'accès des personnes handicapées aux immeubles, aux services et aux activités du Musée.

Le tableau présenté aux pages 10 à 12 présente le plan d'action détaillé pour l'année 2015-2017.

ACTIONS POSÉES ET MESURES DÉJÀ EN PLACE POUR FAVORISER L'ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX IMMEUBLES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS DU MUSÉE

Accès aux activités et accueil des personnes handicapées

- ✓ Une formation « service complice » a été offerte le lundi 3 novembre 2014 à nos employés du service à la clientèle (téléphonie, accueil et boutique), à nos guides-animateurs, à certains éducateurs de la direction des expositions et de la médiation et aux superviseurs de la sécurité. Cette formation sur le service à la clientèle destinée aux personnes handicapées et offerte par la firme Kérout visait notamment à sensibiliser les employés sur les perceptions et les attitudes, sur les besoins spécifiques des personnes handicapées ainsi que des personnes âgées, et à leur enseigner des techniques d'aide et d'accueil des personnes handicapées ;
- ✓ Affichage à l'entrée du Musée d'une vignette remise par la firme Kérout attestant que le Musée est accessible aux personnes handicapées;
- ✓ Existence d'un programme « Accès Musée » par lequel le Musée vise à accompagner divers organismes dans l'élaboration de projets, d'activités pédagogiques ou d'animations muséales adaptées aux modes d'apprentissage et aux intérêts des clientèles de ces organismes, dont certains œuvrent auprès des personnes ayant des incapacités physiques ou intellectuelles;
- ✓ Adhésion du Musée au programme d'accompagnement touristique et de loisir (via la vignette VATL);
- ✓ Transmission d'informations en vue de sensibiliser les responsables de l'approvisionnement sur l'impact de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale sur le processus d'approvisionnement, afin que ceux-ci tiennent compte des besoins des personnes handicapées (visiteurs et employés) dans le processus d'approvisionnement;
- ✓ Accès gratuit au Musée octroyé à la personne qui accompagne une personne handicapée, conformément à notre politique interne sur les gratuités.



Accès physique et services adaptés

- ✓ Portes motorisées pour :
 - Entrée principale du Grand Hall Nord (et Sud en 2015)
 - Salle 1
 - Salle 4
 - Salles de toilettes du Grand Hall
 - Salles de toilettes du pavillon Charles-Baillairgé (niveau RC et 1)
- ✓ Nivellement des dalles de granit du parvis (nord et sud) du Grand Hall avec les seuils de portes pour un accès aisé par les utilisateurs de fauteuil roulant;
- ✓ Nivellement des dalles de granit donnant accès au jardin intérieur du Musée et adoucissement de la pente;
- ✓ Main courante dans le tunnel du pavillon Charles-Baillairgé;
- ✓ Rampe d'accès en béton à l'entrée de service de la sécurité afin d'accommoder, entre autres, les personnes handicapées;
- ✓ Rampe d'accès pour les salles 5 et 6 à l'intention des personnes ne pouvant utiliser les marches menant à ces salles;
- ✓ Installation d'un robinet à ouverture et fermeture automatique dans les salles de toilettes publiques du Grand Hall du Musée pour permettre une utilisation plus aisée par les personnes en fauteuil roulant;
- ✓ Réfection des salles de toilettes du pavillon Baillairgé afin de répondre aux normes en vigueur; celles du rez-de-chaussée et du 1^{er} étage sont également dotées de portes automatiques et sèche-mains adaptés;(Réalisé en 2015)
- ✓ Nivellement du seuil des toilettes du pavillon Gérard-Morisset, pour un accès aisé par les visiteurs en fauteuil roulant. (Réalisé en 2015-2016)



- ✓ Mise aux normes complète selon le code en vigueur de tous les ascenseurs (inscription en braille, hauteur des boutons, signal sonore); (Réalisé en 2014-2016)
- ✓ Directives données aux surveillants dans les salles d'ouvrir la porte pour les visiteurs à mobilité réduite;
- ✓ Aménagement d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (avec vignette de la SAAQ); identification au sol de ces derniers;
- ✓ Espaces de stationnement réservé devant l'entrée du pavillon Charles-Baillargé et Gérard-Morisset pour les employés qui présenteraient un handicap ou une incapacité partielle temporaire nuisant à leur mobilité;
- ✓ Déneigement complet (sur le revêtement) des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées et du chemin d'accès menant à l'entrée principale;
- ✓ Identification des salles de toilettes permettant d'accommoder les personnes handicapées;
- ✓ Déneigement complet (sur le revêtement) du parvis avant du Musée pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de circuler librement et d'accéder aux portes d'entrée;
- ✓ Déneigement complet (sur le revêtement) pour le trottoir arrière;
- ✓ Accès à toutes les fontaines d'eau pour les personnes en fauteuil roulant;
- ✓ Quatre (4) fauteuils roulants sont mis à la disposition des personnes à mobilité réduite pour la visite du Musée. Augmentation de ce nombre en période de grand achalandage;
- ✓ Adaptation des scénarios de visite commentée pour clientèle particulière (enfant/adulte).



PLAN D'ACTION 2015-2017

Priorité 1 : Des mesures doivent être mises en place le plus rapidement possible en fonction des ressources de l'organisation.

Priorité 2 : Une évaluation de la portée de l'obstacle et des mesures à prendre devra être faite.

Obstacle	Mesure	Unité administrative responsable	Priorité
Besoin de sensibiliser le personnel du service à la clientèle (accueil, boutique, sécurité et guides) en regard des problématiques que visent les personnes handicapées et mouvance du personnel dans ce secteur.	Poursuivre et renouveler régulièrement 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. Informé le personnel de l'accueil et de la sécurité des services adaptés que le Musée offre aux personnes handicapées.	Coordonnateur des services aux personnes handicapées et Service des ressources humaines	1
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.	Service des ressources humaines	1

Obstacle	Mesure	Unité administrative responsable	Priorité
Peu de facilité d'accès à notre site Internet pour les personnes présentant une incapacité visuelle.	La refonte du site Web a permis une accessibilité et a facilité son utilisation par toute personne, handicapée ou non. Le nouveau site Web du Musée s'appuie sur les travaux de la Web Accessibility Initiative (WAI) et inclut les trois niveaux de priorités soit A, AA et AAA. Parmi les autres standards respectés : texte de remplacement pour une image et pour un lien-image. (Réalisé en 2015)	Service des communications et service des technologies de l'information	2
Absence de dispositifs de signaux visuels reliés aux avertisseurs sonores d'évacuation. (Le pavillon Lassonde répond à cette norme.)	Évaluer les solutions possibles.	Service de la sécurité	2
Accès difficile aux lavabos de la salle de toilettes du Grand Hall pour les personnes en fauteuil roulant et nécessité d'améliorer divers autres éléments pour favoriser l'utilisation de ces salles de toilettes. (Sera fait lors de la mise à niveau du pavillon central en juin 2016)	Aménagement d'un lavabo avec comptoir adapté permettant un accès plus facile, et modification de l'emplacement du séchoir pour les mains. La mise aux normes des salles des toilettes du Grand Hall est prévue dans la requalification des espaces existants du Musée, en vue de l'ouverture du nouveau pavillon en 2016. (Sera réalisé en 2016)	Service des ressources matérielles	2

Obstacle	Mesure	Unité administrative responsable	Priorité
Disposition des comptoirs d'accueil, d'abonnements et du vestiaire. Hauteur du comptoir d'accueil. Mise aux normes du comptoir d'accueil/billetterie et vestiaire. (Sera fait pour l'ouverture du pavillon Pierre Lassonde.)	Les comptoirs seront réaménagés en respectant des normes de hauteur et de dégagement en vue d'accueillir les clients en fauteuil roulant. La mise aux normes des comptoirs est prévue dans la requalification des espaces existants du Musée, en vue de l'ouverture du nouveau pavillon en 2016.	Service des ressources matérielles	2