



CANADIAN  
MUSEUM  
OF HISTORY  
-  
MUSÉE  
CANADIEN  
DE L'HISTOIRE



CANADIAN  
WAR  
MUSEUM  
-  
MUSÉE  
CANADIEN  
DE LA GUERRE

# PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2026-2028

Canada

# Résumé facile à lire

Un résumé facile à lire est une version plus simple et plus courte de notre plan d'accessibilité. Il n'inclut pas tous les détails du plan complet. Pour le plan complet, voir la section intitulée [Plan d'accessibilité 2026-2028](#).

Le présent plan concerne l'accessibilité au Musée canadien de l'histoire, au Musée canadien de la guerre, au Musée canadien des enfants et sur Musées numériques Canada (les Musées). Nous souhaitons être plus accessibles aux personnes en situation de handicap, y compris à notre personnel. Cela est important parce que les Musées sont pour tout le monde. Par « accessible », nous entendons « sans obstacles ». Cela garantit que le plus grand nombre possible de personnes pourront profiter des Musées quand elles les visitent ou y travaillent.

Nous avons hâte d'apporter davantage de changements pour être plus accessibles. Ce document montre ce que nous ferons pour y parvenir au cours des trois prochaines années. Pour nous aider à élaborer ce plan, nous avons parlé à des personnes qui visitent les Musées et à des membres du personnel en situation de handicap. Ces personnes ont donné leur opinion sur l'accessibilité aux Musées. Nous avons utilisé ce qu'elles nous ont dit lors de l'élaboration de ce plan. Nous allons :

- **Soutenir et inclure les personnes en situation de handicap** – nous assurer que les personnes qui visitent les Musées et les membres du personnel en situation de handicap se sentent les bienvenus et valorisés.
- **Écouter et apprendre** – prêter attention à ce que les personnes en situation de handicap nous disent au sujet de leurs expériences et en tirer des leçons.
- **Tenir compte des commentaires** – utiliser les commentaires reçus pour prendre des décisions et réduire les obstacles en suivant les suggestions des personnes en situation de handicap, afin d'améliorer les Musées pour le public et les membres du personnel.

- **Apporter des changements significatifs** – améliorer les bâtiments, les outils de communication, la technologie, les services et les programmes afin qu'ils fonctionnent mieux pour tout le monde, en personne et en ligne.
- **Planifier en tenant compte de l'accessibilité** – penser à l'accessibilité dès le départ lors de la création de nouveaux projets, programmes et services.

Pour une liste complète des engagements des Musées en matière d'accessibilité, voir l'[annexe A : Engagements du Plan d'accessibilité 2026-2028](#), à la fin de ce document.

Nous serions heureux de connaître votre opinion sur ce plan. Veuillez nous dire ce que vous en pensez :

Par courriel : [accessible@museedelhistoire.ca](mailto:accessible@museedelhistoire.ca)

Par téléphone :

Local : 819-776-7000

Sans frais : 1-800-555-5621

Téléscripteur 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 d'information

Musée canadien de l'histoire

100, rue Laurier

Gatineau (Québec) K1A 0M8

Bureau d'information

Musée canadien de la guerre

1, place Vimy

Ottawa (Ontario) K1A 0M8

Sur nos pages de commentaires :

[museedelhistoire.ca/a-propos/nous-joindre](http://museedelhistoire.ca/a-propos/nous-joindre)

[museedelaguerre.ca/a-propos/nous-joindre](http://museedelaguerre.ca/a-propos/nous-joindre)

Sur les médias sociaux :

Musée canadien de l'histoire

Sur Facebook : Musée canadien de l'histoire (@MusCanHistoire)

Sur Instagram : @MusCanHistoire

Sur X : @MusCanHistoire

Musée canadien de la guerre

Sur Facebook : Musée canadien de la guerre (@museedelaguerre)

Sur Instagram : @muscanguerre

Sur X : @MusCanGuerre

# Table des matières

Résumé facile à lire .....	2
Plan d'accessibilité 2026-2028.....	8
1. Reconnaissance du territoire .....	8
2. Renseignements généraux .....	8
2.1 Déclaration d'engagement.....	8
2.2 Coordonnées et processus de rétroaction .....	9
2.3 Définitions.....	12
2.4 À propos des Musées.....	13
3. Domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> (LCA).....	14
3.1 Généralités.....	14
<b>Mesures prises et obstacles constatés</b> .....	14
<b>Engagements</b> .....	17
3.2 L'environnement bâti.....	18
<b>Mesures prises et obstacles constatés</b> .....	18
<b>Engagements</b> .....	20
3.3 L'emploi.....	22
<b>Mesures prises et obstacles constatés</b> .....	22
<b>Engagements</b> .....	23
3.4 Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	24
<b>Mesures prises et obstacles constatés</b> .....	24
<b>Engagements</b> .....	26
3.5 La communication, autre que les technologies de l'information et des communications .....	26
<b>Mesures prises et obstacles constatés</b> .....	27
<b>Engagements</b> .....	29
3.6 La conception et la prestation de programmes et de services .....	30
<b>Mesures prises et obstacles constatés</b> .....	31
<b>Engagements</b> .....	33

3.7 L'acquisition de biens, de services et d'installations .....	34
<b>Mesures prises et obstacles constatés .....</b>	<b>34</b>
<b>Engagements .....</b>	<b>36</b>
3.8 Le transport .....	36
<b>Mesures prises et obstacles constatés .....</b>	<b>36</b>
<b>Engagements .....</b>	<b>37</b>
4. Consultations.....	38
4.1 Groupe consultatif sur l'accessibilité .....	38
4.2 Membres du personnel en situation de handicap .....	40
5. Conclusion .....	42
Annexe A : Engagements du Plan d'accessibilité 2026-2028 .....	44

# Plan d'accessibilité 2026-2028

## 1. Reconnaissance du territoire

Les Musées sont situés sur le territoire traditionnel non cédé des Anishinabeg (Algonquins). Ce territoire a eu, et continue d'avoir, une grande importance historique, spirituelle et sacrée. Nous reconnaissons et honorons la présence pérenne du peuple algonquin. Nous savons aussi que les personnes qui nous rendent visite viennent de nombreux endroits, proches ou lointains. Nous reconnaissons les propriétaires ainsi que les gardiennes et les gardiens traditionnels de ces terres.

## 2. Renseignements généraux

### 2.1 Déclaration d'engagement

En accord avec notre vision, « Oser inspirer l'histoire de demain », nous visons à inspirer les générations futures en créant un environnement où tout le monde peut participer, partager son point de vue unique et atteindre son plein potentiel. Le Musée canadien de l'histoire, le Musée canadien de la guerre, le Musée canadien des enfants et Musées numériques Canada s'engagent à créer des expériences inclusives pour le public et les membres du personnel lorsqu'ils accèdent aux installations, aux programmes, aux services et aux offres d'emploi des Musées. Dans le cadre de notre engagement envers l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité (EDIA), nous nous engageons à :

- favoriser une culture organisationnelle diversifiée et inclusive;
- créer une main-d'œuvre diversifiée et inclusive;
- constituer des collections et des expositions représentatives de la diversité du Canada;
- créer des musées accessibles et faire participer le public canadien.



Nos obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) nous fournissent un cadre pour repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Nous savons qu'il est important de comprendre les différents types d'obstacles, d'évaluer notre accessibilité, de repérer les obstacles, et d'apporter des changements pour éliminer et prévenir les obstacles. Le travail que nous faisons sur notre Stratégie en matière d'EDIA et notre Plan d'accessibilité aidera à orienter notre engagement continu envers des expériences accessibles et inclusives pour le public et les membres du personnel.

Il est important d'inclure l'accessibilité dès le début de la planification de projets pour pouvoir prévenir et éliminer les obstacles. Nous continuerons à faire cela et nous y intégrerons ce que des personnes en situation de handicap nous ont dit. Nous nous engageons à tenir compte des expériences vécues des personnes en situation de handicap qui visitent les Musées ou y travaillent. Cela nous aidera à prendre des décisions sur les changements à apporter aux espaces publics, aux espaces de travail, aux programmes et aux services des Musées. Nous voulons que chaque personne puisse profiter de ces espaces, programmes et services d'une manière qui respecte sa dignité et son indépendance.

Pour une liste complète des engagements des Musées en matière d'accessibilité, voir [l'annexe A : Engagements du Plan d'accessibilité 2026-2028](#), à la fin de ce document.

## 2.2 Coordonnées et processus de rétroaction

Nous apprécions les commentaires – y compris ceux soumis de façon anonyme – des membres du personnel, des bénévoles, des personnes qui visitent les Musées et de toute autre personne qui communique avec les Musées. Les commentaires peuvent porter sur l'accessibilité sur place aux Musées et en ligne, ou sur ce plan. Nous nous engageons à examiner les commentaires reçus et à prendre des mesures pour essayer d'éliminer les obstacles signalés.

Vous pouvez envoyer vos commentaires sur l'accessibilité :

Par courriel : [accessible@museedelhistoire.ca](mailto:accessible@museedelhistoire.ca)

Par téléphone :

Local : 819-776-7000

Sans frais : 1-800-555-5621

Téléscripateur 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 d'information

Musée canadien de l'histoire

100, rue Laurier

Gatineau (Québec) K1A 0M8

Bureau d'information

Musée canadien de la guerre

1, place Vimy

Ottawa (Ontario) K1A 0M8

Sur nos pages de commentaires :

[museedelhistoire.ca/a-propos/nous-joindre](http://museedelhistoire.ca/a-propos/nous-joindre)

[museedelaguerre.ca/a-propos/nous-joindre](http://museedelaguerre.ca/a-propos/nous-joindre)

Sur les médias sociaux :

Musée canadien de l'histoire

Sur Facebook : Musée canadien de l'histoire (@MusCanHistoire)

Sur Instagram : @MusCanHistoire

Sur X : @MusCanHistoire

Musée canadien de la guerre

Sur Facebook : Musée canadien de la guerre (@museedelaguerre)

Sur Instagram : @muscanguerre

Sur X : @MusCanGuerre

Vous pouvez demander d'autres formats de ce plan ainsi qu'une description de notre processus de rétroaction en communiquant à l'adresse suivante :

[accessible@museedelhistoire.ca](mailto:accessible@museedelhistoire.ca).

Une version électronique de ce plan, compatible avec les technologies d'assistance, peut être téléchargée immédiatement sur nos sites Web à l'adresse suivante : [Plan d'accessibilité 2026-2028](#).

Sur demande, les Musées fourniront ce plan dans les formats indiqués ci-dessous dès que possible. Nous nous engageons à respecter ces échéances.

- Version imprimée : 15 jours
- Gros caractères (taille de police plus grande) : 15 jours
- Braille : 45 jours
- Version audio (enregistrement du texte lu à voix haute) : 45 jours

## 2.3 Définitions

Ces définitions sont données dans le contexte des Musées et s'appliquent tout au long de ce plan.

**Accessibilité** : s'assurer que les espaces, les programmes, les services et les renseignements des Musées peuvent être utilisés par tout le monde, y compris les personnes vivant avec différents types de handicaps – en personne comme en ligne.

**Vérification de l'accessibilité** : il s'agit de l'évaluation des obstacles pour les personnes en situation de handicap. La vérification est normalement effectuée par différentes organisations à l'aide d'un ensemble commun de normes.

**Obstacle** : tout ce qui entrave la pleine utilisation des espaces publics et des espaces de travail, des programmes, des services et des activités des Musées par les personnes en situation de handicap – en personne ou en ligne. La conception des bâtiments, les

technologies et les attitudes sont des exemples d'obstacles. Les obstacles peuvent aussi découler de la façon dont l'information est communiquée, ainsi que de règles, de politiques ou de façons de faire.

**Environnement bâti** : les structures fabriquées par des personnes, y compris les trottoirs, les routes, les bâtiments et les meubles.

**Handicap** : toute différence dans la façon dont une personne bouge, pense, apprend, communique ou comprend. Cela peut toucher le corps ou l'esprit. Les handicaps peuvent durer longtemps ou être temporaires, et ils peuvent évoluer au fil du temps.

**Politique et Stratégie en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité (EDIA)** : la Stratégie en matière d'EDIA est un plan sur lequel les Musées ont travaillé et est soutenue par la Politique sur l'EDIA. La Stratégie en matière d'EDIA et la Politique sur l'EDIA visent à faire en sorte que les gens soient traités de manière équitable et respectueuse, et à garantir l'égalité des chances. Ces documents s'appliquent à toutes les personnes, peu importe leurs origines, identités ou capacités.

**Sièges portatifs** : sièges accessibles qui peuvent être transportés et utilisés partout dans les Musées par les personnes à mobilité réduite.

## 2.4 À propos des Musées

Nous avons trois musées physiques : le Musée canadien de l'histoire, le Musée canadien de la guerre et le Musée canadien des enfants. Le Musée des enfants est situé à l'intérieur du Musée de l'histoire à Gatineau, au Québec. Le Musée de la guerre est situé à 2,4 kilomètres du Musée de l'histoire, à Ottawa, en Ontario. Les deux musées sont situés au bord de la rivière des Outaouais. Nous avons un programme de financement de projets en ligne, appelé Musées numériques Canada.

Le **Musée canadien de l'histoire** est le musée national d'histoire humaine du pays. Notre travail consiste à améliorer la connaissance, la compréhension et l'appréciation de l'histoire et de l'identité du Canada. Nous nous efforçons également de mieux faire

connaître à la population du Canada les histoires et les cultures du monde. Le **Musée canadien de la guerre** est le musée national d'histoire militaire du Canada. Il s'agit aussi d'un centre reconnu pour l'étude des conflits armés. Le **Musée canadien des enfants** offre aux enfants l'occasion d'apprendre par le jeu dans des environnements immersifs qui éveillent la curiosité et stimulent l'imagination.

Les Musées partagent des connaissances au moyen d'expositions sur place, de trousseaux pédagogiques, de publications imprimées et de conférences sur place. Nous proposons également divers contenus numériques sur nos sites Web, y compris des expositions en ligne, des balados, des visites virtuelles, des ressources pédagogiques, des jeux et des activités, ainsi que l'accès à des collections et des recherches. Le Musée canadien de l'histoire gère **Musées numériques Canada**, un programme d'investissement soutenu par le gouvernement du Canada qui finance des projets numériques qui racontent des histoires et sont élaborés par des musées canadiens, ainsi que par des organisations patrimoniales, culturelles et autochtones du pays.

### 3. Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA)

#### 3.1 Généralités

##### **Mesures prises et obstacles constatés**

Nous reconnaissons l'importance d'établir des liens avec des groupes méritant l'équité, y compris les personnes en situation de handicap. Nous avons une responsabilité partagée en matière d'accessibilité et de modification des espaces physiques, des programmes, des services, des activités et des pratiques d'emploi des Musées pour les rendre plus accessibles.

Un obstacle important que nous avons relevé est les connaissances et la confiance dont le personnel a besoin pour intégrer l'accessibilité dans son travail. Nous avons organisé

des séances de formation pour le personnel sur la sensibilisation de base à l'accessibilité, la communication accessible et l'expérience concrète des personnes en situation de handicap qui visitent les Musées. Nous avons pris connaissance des façons respectueuses et dignes d'intégrer l'accessibilité au travail et dans les espaces publics des Musées, ainsi que du langage inclusif et des fonctionnalités et pratiques accessibles à utiliser sur place et en ligne. Cet apprentissage doit continuer pour que nous puissions éliminer efficacement l'obstacle que nous avons relevé.

Grâce à nos consultations avec les personnes en situation de handicap, nous savons quels changements il faut apporter pour être plus inclusifs et accessibles. Depuis 2023, nous constatons l'importance de faire vérifier l'accessibilité des Musées par des personnes qui ont divers handicaps. Un obstacle que nous avons relevé était le fait que nous ne tenions pas compte de l'accessibilité assez tôt dans la planification de projets. L'équipe affectée au nouveau Musée canadien des enfants a recueilli des commentaires sur les thèmes et les activités proposés. Nous avons rencontré un groupe de parents en situation de handicap et de personnes qui s'occupent d'enfants en situation de handicap. Dans ses commentaires, ce groupe mentionne, entre autres, la création d'un environnement souple et inclusif qui réponde à divers besoins sensoriels, physiques et cognitifs. Le groupe a également souligné l'importance d'encourager des liens significatifs entre les enfants et les personnes qui s'occupent d'eux. Nous utiliserons ces précieux commentaires lors de la création des espaces, des programmes, des services et des activités du nouveau Musée canadien des enfants. Nous savons que nous devons continuer à inclure les voix des personnes en situation de handicap dans notre planification du travail.

Une autre option retenue pour la consultation en 2025 était la formation de membres du personnel lors de visites sur place de personnes en situation de handicap. Un cabinet de conseil indépendant a recruté des personnes en fauteuil roulant, des personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, des personnes aveugles ou ayant une basse vision, ainsi que des personnes ayant des déficiences cognitives, afin de nous conseiller. Pour chaque séance de formation, le groupe de personnes en situation de

handicap planifiait un voyage, visitait les Musées et les explorait. Les membres du personnel des Musées qui ont suivi cette formation travaillent dans les domaines des services au public et de la sécurité. Le groupe qui explorait les Musées et interagissait avec les membres du personnel a contribué à l'apprentissage de ces derniers. Les membres du personnel ont ensuite fait savoir ce qui a bien fonctionné, ce qui pourrait être amélioré et ce que le personnel des Musées peut faire pour éliminer les obstacles à l'accessibilité. Les principales leçons tirées de cette consultation sont les suivantes :

- **Les personnes qui ont participé ont eu une expérience positive** – Les personnes en situation de handicap ont aimé leur visite, et leurs idées et commentaires étaient utiles.
- **Le personnel fait une grande différence** – Un personnel serviable est essentiel quand il s'agit de rendre les Musées accueillants, inclusifs, sécuritaires et accessibles.
- **Les renseignements clairs sont importants** – Des renseignements clairs et précis sont nécessaires pour que le public puisse planifier une visite et que cette visite soit agréable.
- **La signalétique doit être claire** – La signalétique et les indications doivent être claires et uniformes pour aider les gens à s'orienter.
- **La visite commence en ligne** – Puisque le public commence son expérience sur le site Web, il faut qu'il puisse trouver et comprendre facilement l'information en ligne.

Un résultat positif de cette consultation est une fiche de conseils sur l'étiquette en matière de handicap et d'engagement inclusif du public. Le personnel des Services aux visiteurs et des Services de sécurité a maintenant cette fiche à sa disposition lorsqu'il interagit avec des personnes en situation de handicap qui visitent les Musées.

À l'avenir, nous devons continuer à trouver des moyens d'interagir avec les personnes en situation de handicap qui visitent les Musées pour repérer les obstacles et apprendre de leurs expériences.



Nous avons aussi constaté qu'il faut mieux transmettre les ressources et les leçons apprises en matière d'accessibilité à plus de membres du personnel. Le personnel possède de vastes connaissances que nous devons transmettre à d'autres personnes.

## **Engagements**

Nous continuerons de consulter les personnes en situation de handicap, tôt et souvent, et de communiquer ce que nous apprenons à plus de membres du personnel. Les Musées s'engagent à trouver des occasions d'apporter des changements positifs et significatifs à l'accessibilité des expériences des personnes qui les visitent et des membres du personnel.

Nous prendrons les mesures suivantes :

1. Créer et adopter une approche souple pour consulter régulièrement les personnes en situation de handicap, une approche qui puisse évoluer au fil du temps.
2. Mettre en place un groupe interne d'accessibilité qui inclut des membres du personnel qui vivent avec un handicap. Nous consulterons ce groupe pour connaître son avis et demander des conseils.
3. Améliorer la façon dont nous suivons les commentaires sur l'accessibilité et y répondons, ainsi que la façon dont nous les communiquons au sein de l'organisation.
4. Transmettre les ressources d'accessibilité à toutes les équipes des Musées de manière facilement accessible.
5. Aider plus de membres du personnel à apprendre le processus d'envoi de commentaires sur l'accessibilité au travail, y compris de façon anonyme.
6. Examiner et mettre à jour la Politique sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité des Musées. Transmettre les mises à jour aux membres du personnel sur l'intranet.

Les détails des consultations que nous avons menées avec des personnes en situation de handicap lors de la préparation de ce plan se trouvent dans la [section 4 : Consultations](#).

## 3.2 L'environnement bâti

### **Mesures prises et obstacles constatés**

L'accessibilité dans l'environnement bâti des Musées a une incidence considérable sur la capacité des personnes qui visitent les Musées et des membres du personnel en situation de handicap à utiliser confortablement les espaces publics et les espaces de travail de la même manière que les personnes sans handicap. Nous savons qu'il est important de comprendre les obstacles existants dans notre environnement bâti et comment ils créent des expériences difficiles pour les personnes en situation de handicap. Nous savons aussi que les obstacles dans notre environnement bâti ont eu une incidence sur l'accessibilité des Musées au public et aux membres du personnel.

Pour élaborer notre premier plan d'accessibilité, nous avons collaboré avec un cabinet de conseil et un cabinet d'architecte indépendants en 2023 et 2024 afin de repérer et d'analyser les obstacles existants. Une note a été attribuée à chaque obstacle en fonction de son incidence sur la santé et la sécurité, la dignité et l'équité, et les opérations. Les deux spécialistes ont estimé le coût de l'élimination des obstacles et ont proposé un plan de travail pour nous aider à choisir les priorités concernant la suppression des obstacles et l'amélioration de l'accessibilité de notre environnement bâti. Les spécialistes ont passé quatre jours sur place et ont constaté de nombreux obstacles. Ces spécialistes ont recueilli beaucoup de renseignements et les ont intégrés dans une base de données pour les projets qui contient maintenant une description, une note et un coût de mise à niveau pour chaque obstacle. Les Musées disposent maintenant de tous ces renseignements pour prendre des décisions qui amélioreront l'accessibilité de leur environnement bâti.

Parmi les principales conclusions de cette vérification de l'environnement bâti, il y a la nécessité :

- d'améliorer les aires de stationnement et de débarquement des passagers;
- d'installer des portes plus larges et améliorées pour faciliter la circulation accessible;
- d'installer plus de portes électriques dans les zones principales et les toilettes;
- d'améliorer la signalétique dans les espaces publics et les espaces de travail, avec une taille de police améliorée, un contraste de couleur, une meilleure position sur le mur, ainsi que des caractères tactiles et de braille;
- d'installer des cabines de toilettes et des urinoirs accessibles, y compris des cabines pour personnes à mobilité réduite, avec une table à langer pour adultes et un système d'appel d'urgence;
- d'avoir des appareils accessibles dans les cuisines réservées au personnel;
- d'améliorer l'éclairage dans les espaces à forte circulation (public et membres du personnel), y compris les toilettes, les escaliers, les ascenseurs et les cuisines réservées aux membres du personnel;
- d'améliorer certains escaliers pour qu'il y ait un meilleur contraste de couleurs, une meilleure adhérence et des avertissements tactiles;
- d'améliorer les ascenseurs, y compris par des annonces audio et visuelles;
- de mettre à niveau les systèmes d'alarme visuelle.

Les Musées ont recueilli, de différentes façons, des commentaires sur leur environnement bâti auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons consulté un groupe consultatif composé de personnes qui ont divers handicaps, consigné les commentaires et les questions sur l'accessibilité envoyés par le public et les membres du personnel à la boîte de réception accessible des Musées, et rassemblé les commentaires sur l'accessibilité reçus dans le cadre de sondages menés auprès de personnes qui visitent les Musées. Les commentaires courants que nous avons reçus sur l'environnement bâti concernent les points suivants :

- l'emplacement et le nombre de places de stationnement accessibles;
- l'expérience lorsque les gens arrivent sur place;
- l'accès sur place aux dispositifs de mobilité;
- l'accès physique à certains espaces d'exposition;
- l'éclairage dans les espaces des Musées;
- les rampes d'accès et les barres d'appui dans les espaces publics;
- l'emplacement des aires de repos;
- les sièges disponibles à travers les Musées;
- l'accessibilité de certaines toilettes (publiques ou réservées aux membres du personnel);
- les aménagements pour les animaux d'assistance.

En plus des conclusions de la vérification mentionnées ci-dessus, nous avons appris que les éléments suivants de l'environnement bâti constituent des obstacles pour le public et les membres du personnel :

- la hauteur des comptoirs dans les espaces publics et les endroits où les membres du personnel travaillent, y compris les toilettes, les vestiaires et les cuisines réservées aux membres du personnel;
- les rampes, les sols inclinés et les murs;
- les matériaux de construction utilisés pour les murs et les sols.

Dans la prise de décisions sur les changements qu'il faut apporter pour offrir aux personnes qui visitent les Musées et à celles qui y travaillent un environnement bâti plus accessible, nous tiendrons compte des principales conclusions de la vérification de l'accessibilité et des commentaires reçus jusqu'à présent.

## **Engagements**

Nous savons que nous devons prendre des décisions difficiles sur l'amélioration de notre environnement bâti, vu les nombreux obstacles constatés, ce que les personnes en situation de handicap nous ont dit et les ressources dont nous disposons. Lors de la prise de décisions, nous reconnaissons que nos ressources seront limitées, y compris le

personnel et les budgets. Nous utiliserons les renseignements obtenus au moyen du travail accompli sur les obstacles, les commentaires reçus des personnes qui visitent les Musées et des membres du personnel, ainsi que l'expertise des membres du personnel pour choisir les projets prioritaires. Nous nous engageons à inclure l'accessibilité dans les premières phases de la planification de projets, afin d'améliorer l'accessibilité de notre environnement bâti.

Nous prendrons les mesures suivantes :

1. Élaborer un plan pour donner suite aux conclusions de la vérification de l'environnement bâti.
2. Continuer d'inclure des normes d'accessibilité et de faire de l'accessibilité une exigence dans les plans de rénovations majeures à venir. Cela inclut les espaces publics et les espaces d'exposition, les espaces loués et commerciaux, ainsi que les espaces réservés aux membres du personnel (bureaux, cuisines, salles de réunion, toilettes, etc.).
3. Revoir et respecter les normes d'accessibilité qui s'appliquent aux comptoirs de service qui nécessitent une mise à niveau. Si un comptoir ne sera pas changé bientôt, créer et appliquer des pratiques exemplaires en matière de prestation de services pour s'assurer que le service soit accessible, digne et équitable pour tout le monde.
4. Examiner comment les sièges portatifs sont utilisés et envisager d'élargir le programme.
5. Examiner où des sièges accessibles sont disponibles et voir ce qui pourrait être amélioré pour permettre au public de se reposer, de réfléchir et de parler plus confortablement.

Nos plans pour la conception d'expositions, distincte de l'environnement bâti, se trouvent dans la [section 3.6 : La conception et la prestation des programmes et des services](#).

### 3.3 L'emploi

Environ 470 personnes travaillent aux Musées. Elles s'occupent des services au public, de la sécurité, de l'élaboration et la réalisation de programmes, de la conservation des collections, de la recherche, de la conception d'expositions, des ressources humaines, des communications, ainsi que de l'entretien des projets et des bâtiments. Certaines personnes travaillent sur place en semaine et les fins de semaine, tandis que beaucoup d'autres ont signé des contrats de travail hybride qui les engagent à travailler certains jours au bureau et d'autres à la maison.

#### **Mesures prises et obstacles constatés**

Dans notre premier plan d'accessibilité, nous avons mis l'accent sur l'élimination de certains obstacles, et nous savons qu'il faut faire encore plus pour rendre les pratiques et les possibilités d'emploi accessibles. Nous avons commencé à utiliser un langage clair et simple dans les nouvelles offres d'emploi et nous nous sommes assurés d'employer un langage inclusif dans les descriptions de postes lorsqu'il s'agit d'accès, de diversité et d'inclusion. Nous avons organisé une formation obligatoire sur la sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité pour tous les membres du personnel et nous continuerons d'offrir des possibilités d'apprentissage en matière d'accessibilité et de pratiques de travail inclusives.

Les Musées ont recueilli les commentaires de membres du personnel qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap. Un constat clé de cette consultation est le fait que les membres du personnel en situation de handicap apprécient les efforts que déploie la direction des Musées pour aborder et améliorer l'accessibilité des espaces de travail. Il faut des efforts plus proactifs pour anticiper les besoins des membres du personnel en situation de handicap, plutôt que de s'attendre à ce que ces personnes défendent elles-mêmes leurs intérêts. Cela est particulièrement important pour les personnes qui ont des handicaps moins visibles. Par exemple, quelques membres du personnel en situation de handicap ont recommandé une communication proactive concernant les mesures de soutien à l'accessibilité, afin d'améliorer l'accessibilité du lieu

de travail. Ces personnes nous ont dit qu'elles apprécieraient une approche cohérente de la part de leurs superviseurs en ce qui concerne la vérification des mesures d'adaptation. Ces commentaires sont importants et nous aident à comprendre que nous avons encore du travail à faire en matière d'inclusion des membres du personnel en situation de handicap, y compris les personnes qui ont des handicaps moins visibles.

Les détails des consultations que nous avons menées auprès des membres du personnel en situation de handicap lors de la préparation de ce plan se trouvent dans la [section 4 : Consultations](#).

Nous reconnaissons que les obstacles ont eu une incidence sur l'accès aux possibilités d'emploi aux Musées. Nous savons qu'il est important de comprendre les obstacles qui existent dans nos pratiques d'emploi et comment ils créent des difficultés pour les personnes en situation de handicap.

Les obstacles à nos pratiques d'emploi sont, entre autres :

- un certain manque de sensibilisation du personnel aux mesures d'adaptation que les Musées peuvent mettre en place;
- les pratiques liées aux demandes de mesures d'adaptation;
- une utilisation incohérente du langage clair et simple;
- une utilisation limitée d'un langage inclusif dans les offres d'emploi;
- une formation limitée sur la sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité.

## **Engagements**

Nous continuerons d'améliorer la sensibilisation des membres du personnel des Musées aux handicaps et à l'accessibilité, et nous travaillerons ensemble pour partager la responsabilité de réfléchir à l'accessibilité.

Nous prendrons les mesures suivantes :

1. S'assurer que l'ensemble du personnel est au courant de la Directive en matière de mesures d'adaptation, qui a été mise à jour, et peut facilement y accéder.

2. Examiner l'incidence de notre nouveau logiciel des ressources humaines sur l'accessibilité. Envisager de faire une évaluation de l'accessibilité pour s'assurer que tout le monde pourra facilement utiliser la plateforme.
3. Offrir des possibilités d'apprentissage continu sur l'accessibilité et les pratiques de travail inclusives.
4. Revoir les outils de formation qu'utilisent les membres du personnel qui sont en première ligne et mettre plus d'outils à leur disposition, afin de permettre à ces personnes d'offrir au public des services et une interprétation de programmes qui soient inclusifs et accessibles.

## 3.4 Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Les Musées utilisent des sites Web, des courriels, des documents numériques, des logiciels, du matériel informatique et des plateformes virtuelles pour communiquer avec le grand public et les membres du personnel. Les sites Web ont de l'information sur les expositions, les événements, les programmes et les activités actuels et à venir. Il y a trois sites Web : le [Musée canadien de l'histoire](#), le [Musée canadien de la guerre](#) et [Musées numériques Canada](#).

### **Mesures prises et obstacles constatés**

Un obstacle relevé dans notre premier plan d'accessibilité était le fait que les sites Web du Musée canadien de l'histoire et du Musée canadien de la guerre n'étaient pas accessibles. En 2024, les deux musées ont lancé leurs nouveaux sites Web. Nous avons organisé des consultations auprès de personnes en situation de handicap quelques mois après le lancement des nouveaux sites Web, afin de tester les sites. Le but de cette consultation était que les Musées voulaient mieux connaître le point de vue des personnes qui utilisent les sites, y compris sur les nouvelles fonctionnalités et leur accessibilité. Une des personnes qui ont testé les sites était complètement aveugle, et une autre souffrait d'un rétrécissement du champ visuel et ne voyait que du côté gauche



de son champ de vision. Une personne était voyante mais atteinte d'une mobilité réduite de la main, et une autre était voyante et avait une lésion cérébrale acquise.

Les personnes qui ont testé les nouveaux sites Web ont été impressionnées par leur accessibilité et ont eu un sentiment très positif par rapport au contenu. Leurs commentaires ont reconnu les efforts déployés par l'équipe responsable du contenu numérique pour intégrer l'accessibilité aux nouveaux sites Web. Les personnes qui ont testé les sites Web ont également suggéré des améliorations visant à éliminer les nouveaux obstacles rencontrés pendant les tests. Il faut surtout améliorer les éléments suivants :

- indiquer la fonction des boutons, y compris les menus accordéons, utilisés par les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran;
- l'interface d'achat de billets;
- augmenter la taille des petites polices de caractères, supprimer l'italique et créer un contraste de couleur plus fort là où il en manque;
- réécrire les textes de remplacement et les descriptions des images pour les différencier les uns des autres et mieux les harmoniser avec chacune de leurs fonctions;
- améliorer le champ de recherche et les menus pour les rendre plus intuitifs pour les utilisateurs.

Les Musées ont également recueilli, de différentes façons, des commentaires sur leurs pratiques en matière de TIC auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons consulté un groupe consultatif de personnes qui ont divers handicaps, et avons consigné les commentaires et les questions sur l'accessibilité envoyés par le public et les membres du personnel à la boîte de réception accessible des Musées. Les personnes qui visitent les Musées nous ont dit à plusieurs reprises que les plans et les guides des Musées devraient inclure des fonctionnalités d'accessibilité et qu'il devrait être facile d'y accéder en ligne et sur place.

## Engagements

Les recommandations et les pratiques exemplaires transmises lors de ces consultations nous ont aidés à décider sur quelles mesures nous concentrer pour améliorer l'accessibilité des sites Web ainsi que des TIC.

Nous prendrons les mesures suivantes :

1. Ajouter plus de renseignements sur l'accessibilité aux sites Web des Musées et améliorer ces renseignements.
2. Corriger et améliorer des éléments de navigation et de conception des sites Web des Musées pour rendre les sites plus accessibles. Chercher des moyens de rendre la fonction de recherche des sites plus accessible.
3. S'assurer que le texte de remplacement sera utilisé de façon uniforme sur les sites Web des Musées à l'avenir.
4. Continuer à sensibiliser à l'accessibilité numérique et à renforcer les compétences connexes dans le cadre de Musées numériques Canada en aidant à créer des expositions et des expériences accessibles en ligne.
5. Revoir et mettre à jour les exigences techniques de Musées numériques Canada et s'assurer que les documents de soutien aux propositions et les séances d'information sont accessibles. Cela inclut le budget, le calendrier, les modèles de lettres de soutien et l'interprétation en langue des signes.

## 3.5 La communication, autre que les technologies de l'information et des communications

Les Musées transmettent de l'information au public et à leur personnel de nombreuses façons. L'information est transmise au public en ligne et en personne au moyen des sites Web des Musées, de listes d'envoi de courriels et de menus préenregistrés, par l'intermédiaire des agents du centre d'appels, aux bureaux d'information et aux guichets des billetteries, au moyen des systèmes d'annonce dans les espaces publics, dans les

espaces d'exposition, pendant les événements, ainsi que dans le cadre de programmes, de visites guidées et de films. Les documents imprimés, les vidéos, les courriels et les publications sur les réseaux sociaux sont des moyens par lesquels nous communiquons avec le public. Nous répondons aux questions au moyen du formulaire « Nous joindre » sur nos sites Web, qui offre la possibilité de communiquer avec les Musées par courriel ou par téléphone.

Nous communiquons de l'information aux membres du personnel au moyen de l'intranet des Musées, y compris les détails de réunions, d'événements et d'activités à venir.

L'intranet a également des pages sur les changements qu'apportent les Musées à la culture organisationnelle, à la diversité et à l'inclusion, au bien-être, ainsi qu'à la santé et à la sécurité. Les Musées mettent aussi à la disposition du personnel des guides sur la recherche et la gestion de l'information, l'utilisation des outils de communication et de la plateforme financière, et le télétravail, ainsi qu'un large éventail de formulaires, de politiques, de renseignements et d'outils pour les contrats.

Nous transmettons également de l'information au personnel par courriel, dans des documents écrits, ainsi que lors de réunions, de présentations et de séances de formation. La communication entre les membres du personnel a lieu par appel vidéo, lors de discussions écrites et par courriel. Toutes ces façons de transmettre de l'information peuvent créer des obstacles à une communication accessible.

## **Mesures prises et obstacles constatés**

Les principaux obstacles relevés dans notre premier plan d'accessibilité étaient liés à la communication accessible. Par exemple, un obstacle important était le manque de renseignements sur l'accessibilité sur les sites Web des Musées. Nous reconnaissons l'importance de nous assurer que tous les espaces, les services et les programmes d'accessibilité sont décrits sur les sites Web des Musées. Nous comprenons que beaucoup de personnes, surtout celles en situation de handicap, planifient leur visite aux Musées en fonction des renseignements qu'elles trouvent en ligne. Pour éliminer cet obstacle, nous avons ajouté plus de renseignements aux pages « Planifier sa visite » des sites Web, qui incluent maintenant les détails suivants :

- entrée gratuite pour une personne accompagnant une personne en situation de handicap;
- stationnement et aires de débarquement accessibles;
- dispositifs de mobilité, casques antibruit et technologies d'assistance mis à la disposition du public;
- accès par ascenseur;
- toilettes publiques accessibles;
- se faire accompagner par un animal d'assistance aux Musées;
- un récit social qui décrit à quoi s'attendre lors d'une visite aux Musées;
- des renseignements sur les sons et l'éclairage.

Nous continuerons à mettre à jour l'information sur ces pages Web à mesure que nous améliorerons l'accessibilité des espaces publics, des services offerts au public, des programmes, des événements et des activités.

Les Musées ont recueilli, de différentes façons, des commentaires sur leurs pratiques de communication auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons consulté un groupe consultatif composé de personnes qui ont divers handicaps, consigné les commentaires et les questions sur l'accessibilité envoyés par le public et les membres du personnel à la boîte de réception accessible des Musées, et rassemblé les commentaires sur l'accessibilité reçus dans le cadre de sondages menés auprès de personnes qui visitent les Musées. Les commentaires courants que nous avons reçus sur les communications comprenaient des suggestions, notamment que les Musées devraient s'assurer que :

- la signalétique est facile à trouver et à lire;
- les textes des expositions et d'autres affiches incluent le braille pour aider les personnes aveugles ou ayant une basse vision;
- l'interprétation en langue des signes est offerte aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes;

- les aides à l'orientation sur les sols sont très visibles et texturées pour aider les personnes aveugles ou ayant une basse vision à se déplacer dans les Musées.

Lors de nos consultations avec les membres du personnel en situation de handicap, nous avons appris que les outils de communication, comme le courriel, peuvent créer des défis cognitifs pour les personnes ayant des différences en matière de compréhension ou de lecture. Pour certaines personnes, la messagerie instantanée ou d'autres technologies de communication peuvent être plus accessibles.

Nous avons appris qu'il y a un manque de compréhension et de soutien en ce qui concerne les différents styles et canaux de communication. Nous reconnaissons que la sensibilisation et la formation sur la communication accessible constituent une étape importante pour les membres du personnel qui écrivent et communiquent de l'information. Nous nous engageons à nous renseigner sur les normes, à utiliser les outils disponibles et à appliquer des stratégies lors de la communication de renseignements au public et entre nous.

## **Engagements**

Dans notre premier plan d'accessibilité, nous nous sommes engagés à commencer à travailler sur la réduction des obstacles à la communication accessible. Nous nous appuierons sur ce travail pour nous assurer de communiquer avec le public et les membres du personnel d'une manière accessible et inclusive qui convienne à un large éventail de publics et de styles d'apprentissage. Pour améliorer l'accessibilité des communications avec le public et les membres du personnel, nous prendrons les mesures suivantes :

1. Créer des normes de langage clair et simple pour les communications imprimées et numériques. Des lignes directrices seront créées, et une formation sur la rédaction en langage clair et simple sera offerte au personnel responsable des communications.
2. S'assurer qu'un langage inclusif clair et simple est utilisé dans les communications et les programmes destinés aux membres du personnel, y

compris les publications sur les médias sociaux, les messages et les documents de formation.

3. Revoir et mettre à jour les contrats de location des Musées pour s'assurer qu'ils sont rédigés en langage clair et simple.
4. Revoir ce qui a déjà été fait pour créer des modèles PowerPoint et Word accessibles reflétant l'image de marque des Musées. Décider ce qu'il reste à faire pour finir et commencer à les utiliser.
5. Organiser et diriger une évaluation annuelle des pages « Planifier sa visite », « Accessibilité » et « Expositions temporaires » des sites Web des Musées. S'assurer que l'information est à jour, correcte et accessible.
6. Transmettre l'information sur la mise à jour des éléments d'accessibilité du cinéma CINÉ+ au public et aux membres du personnel.
7. Améliorer le récit social actuel en ajoutant du nouveau contenu, comme des détails sur des expositions temporaires, et en intégrant les commentaires des personnes qui utilisent le récit.

## 3.6 La conception et la prestation de programmes et de services

Le public peut profiter des programmes et des services des Musées de nombreuses façons, tant en personne qu'à distance. Les programmes proposés sur place incluent des visites guidées pour groupes et des visites libres, des événements et des programmes scolaires. Les Musées offrent aussi des programmes en ligne au public, y compris un programme scolaire virtuel, ainsi que des visites guidées préenregistrées en ligne, des expositions en ligne, des balados enregistrés, des billets de blogue, des vidéos, des jeux et des activités. Les services offerts au public sur place comprennent des options de stationnement, l'entreposage d'effets personnels, l'accès à des dispositifs de mobilité et d'assistance, des toilettes, des aires de restauration et d'autres commodités. Les services offerts au public en ligne ou à distance comprennent l'accès

au centre d'appels des Musées, au Centre de recherche sur l'histoire canadienne et au Centre de recherche sur l'histoire militaire.

## **Mesures prises et obstacles constatés**

Les Musées ont recueilli, de différentes façons, des commentaires sur la conception et la prestation de leurs programmes et services auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons consulté un groupe consultatif composé de personnes qui ont divers handicaps, consigné les commentaires et les questions sur l'accessibilité envoyés par le public et les membres du personnel à la boîte de réception accessible des Musées, et rassemblé les commentaires sur l'accessibilité reçus dans le cadre de sondages menés auprès de personnes qui visitent les Musées. Les commentaires courants que nous avons reçus sur les programmes et les services comprennent les besoins suivants :

- des aires de repos physique où les gens peuvent décompresser lorsqu'ils sont trop stimulés;
- des considérations sensorielles dans la conception des expositions et la prestation des programmes pour éviter une stimulation excessive;
- une communication claire sur les droits d'entrée pour la personne qui accompagne une personne en situation de handicap, y compris des renseignements sur l'acceptation de la carte Accès 2;
- des espaces d'exposition sans parfum ou l'autorisation de parfums doux uniquement.

Conformément à notre premier plan d'accessibilité, nous avons ajouté les renseignements recueillis sur l'accessibilité aux pages « Planifier sa visite » des sites Web des Musées. Ces pages comprennent maintenant des détails sur les droits d'entrée, le stationnement accessible, l'accès aux dispositifs et technologies d'assistance, les aires de restauration publiques, les toilettes, les animaux d'assistance, les sons et l'éclairage, ainsi que sur les demandes d'accommodement pour les visites guidées, les programmes et les événements.

Un obstacle important à la conception et à la prestation de programmes et de services accessibles est le manque de sensibilisation du personnel et le manque de confiance quant à la compréhension des handicaps et de l'accessibilité. Dans le cadre de notre premier plan d'accessibilité, nous avons revu la formation proposée aux membres du personnel qui interagissent avec le public, y compris la formation sur l'accessibilité, et avons offert une formation obligatoire sur la sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité à l'ensemble du personnel. En 2025, les membres du personnel qui travaillent dans les Services aux visiteurs et les Services de sécurité ont suivi une formation axée sur le public auprès de personnes en situation de handicap qui visitaient les Musées. Comme nous l'avons décrit plus haut (voir la page 15), cette formation pertinente a permis aux membres du personnel d'apprendre auprès de personnes qui ont divers handicaps et d'observer leurs expériences sur place dans l'environnement bâti des Musées et par rapport aux programmes et aux services offerts aux Musées. Les membres du personnel ont ensuite communiqué à leurs collègues ce que les personnes en situation de handicap qui ont visité les Musées leur ont dit et ce qui a été appris. Ces personnes ont également présenté leurs expériences de formation à l'ensemble du personnel des Musées, y compris les leçons et les pratiques exemplaires qu'elles appliqueront pour offrir au public des programmes et des services inclusifs et accessibles. Le personnel des Services aux visiteurs et des Services de sécurité des Musées a maintenant à sa disposition une fiche de conseils sur l'étiquette en matière de handicap qu'il peut utiliser quand il offre des services et des programmes aux personnes en situation de handicap qui visitent les Musées.

Un autre obstacle important à la conception et à la prestation de programmes et de services était le besoin d'un soutien accru sur place pour les personnes en situation de handicap. Les Musées ont fait beaucoup de progrès pour éliminer cet obstacle, notamment en ajoutant de nouveaux services et en lançant de nouveaux programmes pilotes. Les personnes en situation de handicap peuvent trouver beaucoup plus de renseignements sur l'accessibilité sur les nouveaux sites Web des Musées pour les aider à planifier leur visite, comme nous l'avons décrit plus haut sous « Communications ».



Elles peuvent réserver des fauteuils roulants, des poussettes et des dispositifs d'assistance avant de visiter les Musées, y compris des protège-oreilles et des quadriporteurs. Une fois sur place, elles peuvent accéder à de nouveaux programmes où des bénévoles les aident à payer le stationnement et lorsqu'elles souhaitent accéder à l'un des théâtres des Musées. Nous nous engageons à suivre les demandes du public concernant ces programmes et services. Nous trouverons des moyens de mieux informer le public à leur sujet, et d'élargir les programmes et les services en cas de besoin.

## **Engagements**

Nous utiliserons ce que les personnes en situation de handicap nous ont dit et ce que nous avons appris de l'expérience qu'elles ont vécue quand elles ont visité les Musées. Nous appliquerons les pratiques exemplaires de notre nouvelle fiche de conseils sur l'étiquette en matière de handicap, continuerons à éliminer les obstacles à nos programmes et services, et tiendrons compte de tout nouvel obstacle.

Nous prendrons les mesures suivantes :

1. Utiliser les nouvelles données issues des demandes de dispositifs d'accessibilité pour suivre la fréquence d'utilisation de ces dispositifs par le public, et connaître l'endroit où le public accède aux dispositifs sur place et la manière dont il procède. Trouver des moyens de mieux faire savoir au public que ce service existe. Offrir plus de dispositifs au besoin.
2. Faire des recherches sur les pratiques exemplaires d'institutions similaires en ce qui concerne les aires de soulagement des animaux de compagnie. Choisir des lieux de soulagement pour animaux et les aménager.
3. Revoir le programme pilote Bénévole ambassadeur, accessibilité. Évaluer son efficacité et envisager de l'élargir pour aider le public dans d'autres espaces des Musées.
4. Suivre les demandes du public concernant le nouveau service d'aide au paiement du stationnement, afin de savoir à quelle fréquence il est utilisé et à quel point il fonctionne.

5. Appliquer les leçons apprises aux visites guidées, animations et programmes existants élaborés par l'équipe responsable de l'apprentissage.
6. Évaluer le Guide du Musée pour voir si son contenu est accessible et inclusif.
7. Continuer d'évaluer les expériences des personnes qui visitent les Musées, ainsi que certains programmes, services et expositions pour recueillir des commentaires sur l'accessibilité.
8. Mettre à jour les normes d'accessibilité et commencer à utiliser le processus mis à jour pour les projets d'exposition futurs et les produits connexes.
9. Continuer d'offrir la possibilité de mentorat individuel aux groupes méritant l'équité qui demandent un financement dans le cadre de Musées numériques Canada et ont besoin d'aide pour compléter leur dossier.

### 3.7 L'acquisition de biens, de services et d'installations

Lorsque les Musées achètent un bien ou un service, les membres du personnel rédigent des descriptions de ce qu'il faut, y compris des exigences précises. Pour déterminer ces exigences, il est important de réfléchir aux pratiques exemplaires et aux besoins des personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à inclure l'accessibilité dès le début de nos processus et pratiques, et avons commencé à améliorer notre processus d'approvisionnement.

#### **Mesures prises et obstacles constatés**

Dans notre premier plan d'accessibilité, nous nous sommes engagés à inclure l'accessibilité dans les documents d'approvisionnement. Les Musées soutiennent désormais mieux les membres du personnel qui prennent les décisions concernant l'approvisionnement lorsque ces personnes examinent les critères d'accessibilité dans les documents. Depuis 2023, les documents d'approvisionnement des Musées, comme les demandes de propositions, doivent comprendre des critères d'accessibilité. Nous nous sommes également engagés à revoir la politique des contrats des Musées, et une politique mise à jour a été publiée en 2024.

Nous avons consulté un groupe consultatif composé de personnes ayant divers handicaps et avons consigné les commentaires et les questions sur l'accessibilité envoyés par le public et les membres du personnel. Nous avons appris des personnes en situation de handicap l'importance d'inclure un examen de l'accessibilité dès le début de l'acquisition de biens et de services.

Dans notre processus d'approvisionnement, nous utilisons une plateforme privée appelée MERX. Les fichiers que nous téléchargeons sur cette plateforme ne sont pas accessibles. Un obstacle pour les personnes qui fournissent des biens et des services, y compris celles qui sont en situation de handicap, est l'accès aux fichiers accessibles sur la plateforme MERX. Par exemple, nous utilisons des fichiers PDF et savons que ce type de fichier n'est souvent pas accessible aux personnes en situation de handicap. Nous explorerons les options qui nous permettront de rendre nos documents d'approvisionnement accessibles sur la plateforme MERX et verrons si les documents Microsoft Word peuvent également être acceptés. Nous examinerons nos documents d'approvisionnement pour voir lesquels peuvent être mis à jour, afin de les rendre accessibles et de les ajouter à notre processus d'approvisionnement.

Notre équipe responsable de l'approvisionnement peut aider, au besoin, les personnes qui fournissent des biens et des services à naviguer notre processus d'approvisionnement. Si une personne a besoin de nos documents dans d'autres formats, elle peut envoyer sa demande à notre équipe sur la plateforme MERX.

Un autre obstacle dans notre processus d'approvisionnement est l'incidence des coûts liés à l'accessibilité sur les tarifs des personnes en situation de handicap qui offrent des biens et des services et, par conséquent, sur la compétitivité de ces personnes. Nous reconnaissons que notre processus ne tient pas compte des besoins possibles des personnes en situation de handicap qui fournissent des biens et des services. Nous savons qu'il reste encore du travail à faire dans ce domaine pour améliorer notre processus d'approvisionnement et mieux soutenir les personnes en situation de handicap. Nous ne savons pas encore comment nous supprimerons cet obstacle, mais nous suivrons de près ce que font les autres organisations.

## **Engagements**

Nous utiliserons ce que les personnes en situation de handicap nous ont dit, les leçons tirées des guides techniques sur l’approvisionnement en biens et services accessibles publiés par Normes d’accessibilité Canada, ainsi que les expériences des membres du personnel responsables de l’approvisionnement. Nous continuerons d’apprendre les pratiques exemplaires en matière d’approvisionnement en biens et services, et de trouver des moyens de les appliquer dans notre processus d’approvisionnement. Nous apprendrons des personnes qui nous fournissent des biens et des services pour continuer à éliminer les obstacles à l’approvisionnement et surmonter tout nouvel obstacle.

Nous prendrons les mesures suivantes :

1. Utiliser les leçons apprises et les recommandations dans les guides techniques sur l’approvisionnement en biens et services accessibles publiés par Normes d’accessibilité Canada, afin de nous aider à améliorer l’accessibilité de notre processus d’approvisionnement en biens et services.
2. Explorer les options pour nous assurer que nos documents d’approvisionnement sont accessibles.
3. Explorer et définir des critères possibles d’évaluation de l’accessibilité à utiliser lors de la planification de l’achat de biens et de services.

## **3.8 Le transport**

### **Mesures prises et obstacles constatés**

Les personnes qui visitent les Musées peuvent faire face à des obstacles lors de la planification de leur voyage aux Musées et du retour à la maison. Les obstacles peuvent comprendre des fermetures de rues pour des événements communautaires, un stationnement accessible limité, la fermeture des Musées en raison d’interruptions de service, des événements privés et d’autres situations imprévues.

Les Musées ont recueilli, de différentes façons, des commentaires sur le transport auprès de personnes en situation de handicap. Nous avons consulté un groupe consultatif composé de personnes qui ont divers handicaps, consigné les commentaires et les questions sur l'accessibilité envoyés par le public et les membres du personnel à la boîte de réception accessible des Musées, et rassemblé les commentaires sur l'accessibilité reçus dans le cadre de sondages menés auprès de personnes qui visitent les Musées. Par exemple, lors d'une consultation sur place, une personne qui utilise un fauteuil roulant manuel nous a dit qu'il est important que les Musées soient conscients des obstacles, en particulier des rampes enneigées qui permettent l'accès aux sites des Musées. Les Musées continueront de cerner les obstacles à l'accessibilité et travailleront avec les entreprises qui fournissent des services d'entretien, des programmes et d'autres services pour améliorer l'accès à leurs sites.

## **Engagements**

Les Musées s'engagent à communiquer de l'information au public et aux membres du personnel lorsque des détails sur l'accès limité à leurs sites sont connus. Au cas par cas, nous examinerons l'incidence des événements sur l'accessibilité des Musées aux membres du personnel et au public. Nous continuerons à fournir des informations sur les obstacles et les mesures d'adaptation envisageables dès que possible en utilisant les meilleurs moyens de communication avec le public et les membres du personnel. Nous veillerons à ce que l'accès aux Musées soit une priorité lorsque des événements externes auront un impact dans les environs des Musées.

Les obstacles liés à l'accessibilité au transport sont abordés dans la section sur l'environnement bâti de ce plan, individuellement par des mesures d'adaptation (par exemple les déplacements des membres du personnel), ou au cas par cas lorsque des obstacles temporaires surviennent.

## 4. Consultations

Nous nous engageons à inclure les personnes en situation de handicap souvent dans les consultations continues, et ce, dès le début. Une leçon que nous avons apprise lors des consultations pour l'élaboration de ce plan est le fait que l'accessibilité est une responsabilité partagée. Elle ne devrait pas être considérée comme la responsabilité des personnes en situation de handicap. Les Musées ont un rôle à jouer dans la mise en place d'un environnement de travail inclusif pour l'ensemble du personnel, et d'un environnement d'apprentissage accessible et inclusif pour le public. Nous pouvons y parvenir en veillant à ce que les pratiques d'accessibilité soient appliquées de façon uniforme.

Les sections suivantes expliquent comment les personnes en situation de handicap ont été consultées lors de l'élaboration de ce plan et comment nous avons utilisé ce que nous avons appris pour préparer notre liste d'actions.

### 4.1 Groupe consultatif sur l'accessibilité

Nous avons consulté un groupe consultatif concernant une liste d'actions que nous voulions inclure dans ce plan. Le groupe était composé de personnes ayant divers handicaps, notamment ceux qui suivent :

- troubles de santé mentale;
- troubles neurologiques et cognitifs acquis;
- difficultés d'apprentissage;
- neurodivergence, y compris l'autisme et le TDAH;
- cécité;
- surdicécité;
- perte de l'ouïe;
- basse vision;
- problèmes de santé chroniques;

- handicaps physiques nécessitant l'utilisation d'appareils fonctionnels, incluant des cannes et des fauteuils roulants électriques ou manuels;
- sensibilités sensorielles et chimiques;
- nanisme;
- troubles de la parole.

Une semaine avant la consultation, les membres du groupe consultatif ont reçu une liste de questions qui seraient posées pendant la séance. Voici les questions qu'on leur a demandé de lire à l'avance :

1. Quelles sont vos impressions générales de la liste d'actions potentielles?
2. Pensez-vous que certains objectifs sont particulièrement importants? Des objectifs qui devraient être mis en évidence et conservés dans le plan. Pouvez-vous expliquer pourquoi vous pensez que ces objectifs sont importants?
3. Parmi les objectifs que vous jugez particulièrement importants, pouvez-vous recommander d'autres objectifs connexes qui devraient être pris en compte? Avez-vous des recommandations sur d'autres objectifs qui seraient liés à ce que vous avez vu sur la liste d'actions?
4. Si vous deviez retirer certains objectifs, lesquels choisiriez-vous et pourquoi?

Le groupe consultatif a fait des commentaires très judicieux et pertinents sur notre liste d'actions. La plupart des membres avaient une opinion positive de l'orientation des Musées et de leur engagement en faveur de l'accessibilité. Les commentaires reçus incluaient des suggestions sur l'adoption d'une approche de conception universelle lors de la modernisation de l'environnement bâti et la possibilité d'apporter des changements accessibles de façon agile et de les ajuster au besoin.

Le groupe consultatif a fait des recommandations sur des considérations importantes pour le public, telles que l'inclusion d'expériences non visuelles en ligne et sur place, ainsi que l'incidence sur la mobilité des personnes qui vieillissent. Certaines personnes ont reconnu la valeur et l'importance des bénévoles des Musées, et nous ont encouragés à les inclure davantage dans la planification des expériences du public et

des membres du personnel. Certaines personnes ont trouvé certaines actions peu claires et ont fait des suggestions pour mieux les expliquer. Une autre suggestion concernait la clarification de certains termes que nous utilisons dans la description des aspects physiques des espaces des Musées.

Les commentaires importants que nous avons reçus du groupe consultatif nous ont aidés à mieux comprendre l'incidence de notre liste d'actions liées aux éléments suivants :

- la demande de contenu numérique accessible et l'intérêt pour ce type de contenu;
- le besoin d'un environnement bâti accessible, y compris des sièges, des rampes et des bordures de trottoirs abaissées;
- l'importance d'une conception universelle;
- l'importance d'une signalétique claire dans un langage clair et simple;
- la nécessité d'une formation obligatoire sur l'accessibilité;
- les attentes relatives à l'accessibilité des systèmes des membres du personnel;
- le besoin de moyens de transport accessibles pour se rendre aux Musées et rentrer.

## 4.2 Membres du personnel en situation de handicap

La consultation des membres du personnel en situation de handicap avait pour but de connaître leurs expériences vécues sur le lieu de travail et d'en apprendre. Ces personnes nous ont parlé des obstacles auxquels elles font face en tant que membres du personnel en situation de handicap et ont fait des suggestions pour rendre les lieux de travail et les possibilités offertes au personnel plus accessibles.

Les membres du personnel ont reçu un courriel les invitant à participer à une consultation sur l'accessibilité. Sept personnes ont répondu et ont participé à une discussion dans la langue officielle de leur choix. La plupart présentaient des handicaps moins évidents. La discussion a été animée par un cabinet de conseil indépendant pour



que les membres du personnel se sentent libres de parler de leurs expériences en toute franchise. La personne qui a dirigé la consultation a analysé les commentaires et a fait des suggestions aux Musées pour améliorer l'accessibilité de nos lieux de travail. Toute l'information recueillie était confidentielle et a été rassemblée avant d'être transmise aux Musées, afin de protéger la vie privée des membres du personnel.

Deux séances de groupes de discussion distinctes ont été prévues, une en anglais et une en français. Les deux ont eu lieu dans un environnement neutre, positif et confidentiel. La personne qui a animé les séances a invité les sept membres du personnel qui ont participé à donner leur opinion sur l'accessibilité des lieux de travail des Musées et à faire connaître leurs expériences. Elle leur a dit que leur contribution serait importante, car elle aiderait les Musées à améliorer l'accessibilité pour leurs membres du personnel.

Dans l'ensemble, les membres du personnel en situation de handicap apprécient les Musées comme lieux de travail et les efforts déployés en matière d'accessibilité. Les Musées sont considérés comme des lieux de travail où nous travaillons activement sur l'accessibilité. Cependant, les membres du personnel en situation de handicap continuent de faire face à des obstacles. Ces personnes ont rencontré des obstacles à l'accessibilité en lien avec :

- la culture organisationnelle et les attitudes sur le lieu de travail;
- l'environnement physique des Musées;
- l'utilisation de la technologie et des outils de communication au travail;
- le processus de demande de mesures d'adaptation;
- la participation à des événements, des réunions et des activités des membres du personnel en ligne et en personne.

Les membres du personnel en situation de handicap ont indiqué qu'il faut améliorer l'accessibilité du lieu de travail et des pratiques d'emploi, et notamment :

- reconnaître et soutenir diverses capacités et manières de travailler;

- comprendre les handicaps invisibles et les besoins des membres du personnel qui ont un handicap invisible;
- sensibiliser les gens au handicap et offrir une formation inclusive mettant l'accent sur les handicaps moins évidents;
- reconnaître que la diversité est bien plus que les différences visibles, et qu'elle comprend la façon dont les gens pensent, traitent l'information et communiquent;
- offrir un soutien aux membres du personnel en situation de handicap qui masquent ces handicaps ou qui prennent des mesures d'adaptation au travail sans le dire;
- consulter les membres du personnel sur les mesures d'adaptation pour examiner les demandes et mieux comprendre les mesures de soutien à l'accessibilité;
- tenir compte des problèmes d'accessibilité et des obstacles auxquels les personnes en situation de handicap font face au quotidien;
- améliorer la conformité aux politiques et aux procédures existantes;
- offrir une formation sur les fonctionnalités d'accessibilité des outils couramment utilisés.

## 5. Conclusion

Nous voulons être plus inclusifs et accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous utiliserons ce plan d'accessibilité pour orienter notre travail au cours des trois prochaines années. Nous comprenons que l'accessibilité est une responsabilité partagée et que nous devons travailler ensemble pour améliorer l'accessibilité des expériences proposées aux personnes qui visitent les Musées et des lieux de travail du personnel. Nous nous engageons à tenir compte de l'accessibilité dès le début de la planification de projets et à appliquer des pratiques exemplaires lors de la conception de programmes, ainsi que dans le cadre d'événements, d'activités et de services offerts sur place aux Musées. Nous devons faire des choix en fonction des ressources dont nous

disposons. Nous prendrons des décisions éclairées pour améliorer l'accessibilité de façon significative.

Nous continuerons à parler aux personnes en situation de handicap et nous utiliserons leurs commentaires afin d'améliorer la situation pour tout le monde. Les personnes en situation de handicap nous ont parlé des obstacles qu'elles rencontrent lorsqu'elles accèdent à des espaces, programmes et services sur place aux Musées, ainsi qu'aux sites Web des Musées. Nous continuerons à recueillir des commentaires au moyen de consultations, de courriels, des formulaires sur les sites Web et d'appels téléphoniques, et nous les utiliserons dans la prise de décisions sur les améliorations qu'il faut apporter en premier en matière d'accessibilité. Il faut notamment apporter des modifications aux bâtiments, aux programmes, aux services et aux méthodes de travail.

Un message clé des membres du personnel en situation de handicap était le fait que les Musées devraient être plus proactifs et ne pas attendre que les gens demandent de l'aide. Les Musées devraient plutôt offrir du soutien tôt et de façon constante, surtout aux membres du personnel ayant des handicaps invisibles. Nous continuerons de consulter les membres du personnel ayant divers handicaps afin de nous assurer que ces personnes se sentent soutenues et incluses dans un lieu de travail accessible.

Nous communiquerons à l'ensemble du personnel ce que nous avons appris lors de notre formation sur l'accessibilité et de nos consultations avec les personnes en situation de handicap. Nous trouverons des moyens d'intégrer l'accessibilité dès le début et souvent lors de l'élaboration de plans pour atteindre les objectifs du Plan d'accessibilité.

# Annexe A : Engagements du Plan d'accessibilité 2026-2028

1. Créer et adopter une approche souple pour consulter régulièrement les personnes en situation de handicap, une approche qui puisse évoluer au fil du temps.
2. Mettre en place un groupe interne d'accessibilité qui inclut des membres du personnel qui vivent avec un handicap. Nous consulterons ce groupe pour connaître son avis et demander des conseils.
3. Améliorer la façon dont nous suivons les commentaires sur l'accessibilité et y répondons, ainsi que la façon dont ils sont communiqués au sein de l'organisation.
4. Transmettre les ressources d'accessibilité à toutes les équipes du Musée de manière facilement accessible.
5. Aider plus de membres du personnel à apprendre le processus d'envoi de commentaires sur l'accessibilité au travail, y compris de façon anonyme.
6. Examiner et mettre à jour la Politique sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité des Musées. Transmettre les mises à jour aux membres du personnel sur l'intranet.
7. Élaborer un plan pour donner suite aux conclusions de la vérification de l'environnement bâti.
8. Continuer d'inclure des normes d'accessibilité et de faire de l'accessibilité une exigence dans les plans de rénovation majeures à venir. Cela inclut les espaces publics et les espaces d'exposition, les espaces loués et commerciaux, ainsi que les espaces réservés aux membres du personnel (bureaux, cuisines, salles de réunion, toilettes, etc.).
9. Revoir et respecter les normes d'accessibilité qui s'appliquent aux comptoirs de service qui nécessitent une mise à niveau. Si un comptoir ne sera pas changé

bientôt, créer et utiliser des pratiques exemplaires en matière de prestation de services pour s'assurer que le service soit accessible, digne et équitable pour tout le monde.

10. Examiner comment les sièges portatifs sont utilisés et envisager d'élargir le programme.
11. Examiner où des sièges accessibles sont disponibles et voir ce qui pourrait être amélioré pour permettre au public de se reposer, de réfléchir et de parler plus confortablement.
12. S'assurer que l'ensemble du personnel est au courant de la Directive en matière de mesures d'adaptation, qui a été mise à jour, et peut facilement y accéder.
13. Examiner l'incidence de notre nouveau logiciel des ressources humaines sur l'accessibilité. Envisager de faire une évaluation de l'accessibilité pour s'assurer que tout le monde pourra facilement utiliser la plateforme.
14. Offrir des possibilités d'apprentissage continu sur l'accessibilité et les pratiques de travail inclusives.
15. Revoir les outils de formation qu'utilisent les membres du personnel qui sont en première ligne et mettre plus d'outils à leur disposition, afin de permettre à ces personnes d'offrir au public des services et une interprétation de programmes qui soient inclusifs et accessibles.
16. Ajouter plus de renseignements sur l'accessibilité aux sites Web des Musées et améliorer ces renseignements.
17. Corriger et améliorer des éléments de navigation et de conception des sites Web des Musées pour rendre les sites plus accessibles.
18. S'assurer que le texte de remplacement sera utilisé de façon uniforme sur les sites Web des Musées à l'avenir.
19. Chercher des moyens de rendre la fonction de recherche des sites plus accessible.
20. Continuer à sensibiliser à l'accessibilité numérique et à renforcer les compétences connexes dans le cadre de Musées numériques Canada en aidant à créer des expositions et des expériences accessibles en ligne.

21. Revoir et mettre à jour les exigences techniques de Musées numériques Canada et s'assurer que les documents de soutien aux propositions et les séances d'information sont accessibles. Cela inclut le budget, le calendrier, les modèles de lettres de soutien et l'interprétation en langue des signes.
22. Créer des normes de langage clair et simple pour les communications imprimées et numériques.
23. Offrir une formation sur la rédaction en langage clair et simple au personnel responsable des communications.
24. S'assurer qu'un langage inclusif clair et simple est utilisé dans les communications et les programmes destinés aux membres du personnel, y compris les publications sur les médias sociaux, les messages et les documents de formation.
25. Revoir et mettre à jour les contrats de location des Musées pour s'assurer qu'ils sont rédigés en langage clair et simple.
26. Revoir ce qui a déjà été fait pour créer des modèles PowerPoint et Word accessibles reflétant l'image de marque des Musées. Décider ce qu'il reste à faire pour finir et commencer à les utiliser.
27. Organiser et diriger une évaluation annuelle des pages « Planifier sa visite », « Accessibilité » et « Expositions temporaires » des sites Web des Musées. S'assurer que l'information est à jour, correcte et accessible.
28. Transmettre l'information sur la mise à jour des éléments d'accessibilité du cinéma CINÉ+ au public et aux membres du personnel.
29. Améliorer le récit social actuel en ajoutant du nouveau contenu, comme des détails sur des expositions temporaires, et en intégrant les commentaires des personnes qui utilisent le récit.
30. Utiliser les nouvelles données issues des demandes de dispositifs d'accessibilité pour suivre la fréquence d'utilisation de ces dispositifs par le public, et connaître l'endroit où le public accède aux dispositifs sur place et la manière dont il procède. Trouver des moyens de mieux faire savoir au public que ce service existe. Offrir plus de dispositifs au besoin.

31. Faire des recherches sur les pratiques exemplaires d'institutions similaires en ce qui concerne les aires de soulagement des animaux de compagnie. Choisir des lieux de soulagement pour animaux et les aménager.
32. Revoir le programme pilote Bénévoles ambassadeur, accessibilité. Évaluer son efficacité et envisager de l'élargir pour aider le public dans d'autres espaces des Musées.
33. Suivre les demandes du public concernant le nouveau service d'aide au paiement du stationnement, afin de savoir à quelle fréquence il est utilisé et à quel point il fonctionne.
34. Appliquer les leçons apprises aux visites guidées, animations et programmes existants élaborés par l'équipe responsable de l'apprentissage.
35. Évaluer le Guide du Musée pour voir si son contenu est accessible et inclusif.
36. Continuer d'évaluer les expériences des personnes qui visitent les Musées, ainsi que certains programmes, services et expositions pour recueillir des commentaires sur l'accessibilité.
37. Mettre à jour les normes d'accessibilité et commencer à utiliser le processus mis à jour pour les projets d'exposition futurs et les produits connexes.
38. Continuer d'offrir la possibilité de mentorat individuel aux groupes méritant l'équité qui demandent un financement dans le cadre de Musées numériques Canada et ont besoin d'aide pour compléter leur dossier.
39. Utiliser les leçons apprises et les recommandations dans les guides techniques sur l'approvisionnement en biens et services accessibles publiés par Normes d'accessibilité Canada, afin de nous aider à améliorer l'accessibilité de notre processus d'approvisionnement en biens et services.
40. Explorer les options pour nous assurer que nos documents d'approvisionnement sont accessibles.
41. Explorer et définir des critères possibles d'évaluation de l'accessibilité à utiliser lors de la planification de l'achat de biens et de services.
42. Au cas par cas, nous examinerons l'incidence des événements sur l'accessibilité des Musées aux membres du personnel et au public. Nous continuerons à fournir

des informations sur les obstacles et les mesures d'adaptation envisageables dès que possible en utilisant les meilleurs moyens de communication avec le public et les membres du personnel.