



# PLAN D'ACCESSIBILITÉ

Rapport d'étape pour la  
1re année

2023-2025

Canada

## Table des matières

1.	Introduction .....	3
1.1.	Résumé des progrès accomplis .....	3
1.2.	Coordonnées et rétroactions .....	5
2.0.	Secteurs décrits en vertu de l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)</i> .....	7
2.1.	Généralités .....	7
2.2.	Environnement bâti .....	11
2.3.	Emploi .....	13
2.4.	Technologies de l'information et des communications (TIC).....	15
2.5.	Communications (autres que les TIC).....	16
2.6.	Conception et prestation des programmes et services .....	19
2.7.	Achat de biens et de services.....	23
2.8.	Transport .....	24
3.0.	Consultations.....	25
4.0.	Rétroactions .....	25
	Glossaire .....	27

# Plan d'accessibilité : rapport d'étape pour la 1<sup>re</sup> année Musée canadien de l'histoire et Musée canadien de la guerre

## 1. Introduction

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est une nouvelle loi qui vise à rendre le Canada plus accessible pour tout le monde. Depuis décembre 2022, les [organismes fédéraux](#) doivent rédiger des plans indiquant comment ils deviendront plus accessibles. Le premier [Plan d'accessibilité](#) du Musée canadien de l'histoire présente ce que nous ferons en 2023, en 2024 et en 2025.

En décembre 2025, nous rédigerons un nouveau plan présentant ce que nous entreprendrons par la suite. Des rapports d'étape seront publiés les années où aucun nouveau plan n'est requis. Le rapport d'étape de cette année indique ce que nous avons appris au cours des 12 derniers mois au moyen de rétroactions et de consultations auprès de personnes handicapées. Il fait aussi le point sur l'ensemble des mesures que nous avons prises en 2023 en vue d'améliorer l'accessibilité.

### 1.1. Résumé des progrès accomplis

Depuis que nous avons terminé notre Plan d'accessibilité triennal à la fin de 2022, nous avons accompli d'énormes progrès pour rendre les Musées plus accessibles. L'un de nos progrès les plus importants ne figure pas dans le Plan. Nous avons créé l'assise permettant à nos équipes de déterminer comment mettre le Plan d'accessibilité en œuvre.

Afin de pouvoir respecter nos engagements pour la première année du plan, nous avons :

- formé un groupe de travail constitué de personnes œuvrant dans diverses sections des deux Musées;
- attribué individuellement des mesures aux membres du personnel, qui ont ensuite eu la responsabilité d'assurer l'exécution des mesures attribuées;
- décidé de la façon de consulter les personnes handicapées sur les mesures qui nécessitent leur avis;
- décidé de la façon d'évaluer si une mesure a été prise ou non;
- élaboré un système de suivi des progrès.

Comme vous le verrez dans ce rapport, un grand nombre des mesures prévues pour 2023 ont été prises, notamment :

- la création d'un poste de soutien à la planification de l'accessibilité;
- l'examen et la recherche d'une nouvelle formation sur l'accessibilité;
- l'élaboration d'une nouvelle Stratégie de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité;
- l'examen de la façon de soutenir la planification de l'accessibilité au moyen de nos [structures de gouvernance](#);
- une [vérification de l'accessibilité](#) de nos [environnements bâtis](#);
- l'exécution de la première étape d'un projet de conversion de l'éclairage;
- l'examen de notre façon d'assister les membres du public qui utilisent des fauteuils roulants ou des triporteurs;
- la modification de notre page Web pour la publication des postes à pourvoir afin de permettre aux personnes souhaitant soumettre leur candidature d'obtenir plus facilement de l'information dans un média substitut;
- l'examen de l'accessibilité de la technologie dans les événements en personne;
- la suppression des références aux « besoins particuliers » sur nos sites Web et leur remplacement par une terminologie plus appropriée;

- la mise à jour de l'information sur les droits d'entrée aux Musées et sur l'accessibilité sur nos sites Web.

Bien sûr, il reste encore beaucoup plus à faire. Bien que nous ayons atteint un grand nombre des objectifs pour lesquels nous avons pris un engagement en 2023, beaucoup plus de mesures sont prévues pour 2024. Au cours de l'année à venir, ce travail sera encore mieux appuyé, avec le déploiement de notre [Stratégie de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité \(EDIA\)](#), dont notre Plan d'accessibilité n'est qu'une composante clé.

Il y a eu certains retards dans l'exécution des mesures que nous avons prévues pour 2023. Il est important d'apporter des changements significatifs et durables, et nous avons découvert que certaines mesures comprises dans notre Plan d'accessibilité doivent être regroupées et mieux harmonisées. En accordant plus de temps à la planification à l'échelle des Musées, nous ferons en sorte que tout le monde comprenne les améliorations nécessaires et les mesures à prendre. Il faut également prendre certaines mesures, par exemple, offrir de la formation, avant que le personnel puisse s'acquitter des mesures pour lesquelles nous avons pris un engagement dans notre Plan.

## **1.2. Coordonnées et rétroactions**

Les rétroactions, y compris les rétroactions anonymes, sont les bienvenues. Elles peuvent provenir de membres du personnel, de bénévoles, de membres du public et de toute autre personne en contact avec les Musées. Nous nous engageons à lire toutes les rétroactions que nous recevons et à prendre des mesures pour remédier aux obstacles relevés.

Vous pouvez présenter vos rétroactions au sujet de l'accessibilité en communiquant avec :

### **Gestionnaire de projet, Accessibilité**

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

Par téléphone :

Appels locaux : 819-776-7000  
Ligne sans frais : 1-800-555-5621  
ATS pour les personnes malentendantes : 819-776-7003

**Par la poste :**

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

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

**Sur nos pages de commentaires :**

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

**Par 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 aussi demander notre Plan d'accessibilité et le présent rapport d'étape ainsi qu'une description de notre processus de rétroaction dans d'autres formats, en communiquant avec :

**Gestionnaire de projet, Accessibilité**

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

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

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

Une version électronique de notre Plan d'accessibilité et de ce rapport d'étape, compatible avec la technologie d'aide, peut être téléchargée immédiatement à partir de nos sites Web :

- [museedelhistoire.ca/a-propos/plan-accessibilite](http://museedelhistoire.ca/a-propos/plan-accessibilite)
- [museedelaguerre.ca/a-propos/plan-accessibilite](http://museedelaguerre.ca/a-propos/plan-accessibilite)

## **2.0. Secteurs décrits en vertu de l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)***

### **2.1. Généralités**

---

#### **Point saillant : nouvelle Stratégie de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité (EDIA)**

Nous avons hâte de partager notre nouvelle [Stratégie de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité \(EDIA\)](#), qui couvrira les cinq prochaines années. L'un des principaux piliers de la Stratégie consiste à rendre les Musées les plus inclusifs et accessibles possible pour les populations diversifiées du Canada. L'exécution de toutes les mesures prévues dans notre Plan d'accessibilité est un moyen crucial pour nous permettre d'y arriver. Nous avons également hâte d'entamer des consultations avec un groupe consultatif externe composé de personnes

handicapées tandis que nous entreprenons d'atteindre les objectifs de notre Stratégie de l'EDIA.

Ce tableau résume les mesures générales exposées dans notre Plan d'accessibilité pour 2023.

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure</b> : D'ici 2022, nous créerons un poste pour soutenir la planification de l'accessibilité. La personne titulaire de ce poste assurera l'atteinte des objectifs prévus dans ce plan.	<b>Terminé</b>
<b>Mesure</b> : D'ici mars 2023, nous examinerons la formation de base actuelle sur l'accessibilité.	<b>Terminé</b>
<b>Mesure</b> : D'ici décembre 2023, nous réviserons la formation de base actuelle sur l'accessibilité et/ou trouverons une nouvelle formation.	<b>Terminé</b>
<b>Mesure</b> : D'ici mars 2024, l'ensemble du personnel et des bénévoles recevront une formation de base sur l'accessibilité.	<b>Mesure en cours.</b> Nous mettons à l'essai un module de formation en ligne sur l'accessibilité avec des membres du personnel.
<b>Mesure</b> : D'ici septembre 2023, nous élaborerons un cadre de consultation.	<b>Mesure en cours.</b> Un cadre de consultation a été rédigé. La mise en œuvre du cadre doit s'harmoniser avec la nouvelle Stratégie de l'EDIA du Musée. Cette mesure a été reportée à décembre 2024.



Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous mettrons sur pied un groupe consultatif interne formé de membres du personnel en situation de handicap.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Un groupe de travail sur l'EDIA dirigé par des membres du personnel, qui comprend des membres du personnel en situation de handicap, a collaboré avec le Diversity Institute à la création de la première Stratégie de l'EDIA du Musée. Un comité consultatif interne formé de membres du personnel en situation de handicap est aussi inclus dans l'ébauche de cadre de consultation du Musée. On a reporté cette activité à 2024 afin de l'harmoniser avec d'autres activités d'EDIA.</p>
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous élaborerons un <a href="#">mandat</a> et une infrastructure de recrutement pour la mise sur pied d'un groupe consultatif externe.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Le <a href="#">mandat</a> du futur Comité consultatif du Musée sur l'accessibilité (CCA) a été rédigé. L'achèvement de cette mesure a été reporté à 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous mettrons en œuvre une nouvelle politique relative à la diversité et à l'inclusion.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> La nouvelle politique en cours d'élaboration sera une politique relative à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à l'accessibilité (EDIA), plutôt que d'être limitée à la diversité et à l'inclusion. Le Musée a priorisé l'élaboration de sa première Stratégie de l'EDIA et est en train de rédiger une politique relative à l'EDIA. Cette mesure a donc été reportée à décembre 2024.</p>

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure</b> : En 2023, nous examinerons comment soutenir la planification de l'accessibilité au moyen de <a href="#">structures de gouvernance</a>. Cela pourrait comprendre le <a href="#">mandat</a> et la composition des comités, les rôles et les responsabilités.</p>	<p><b>Terminé.</b> Au sein de la nouvelle <a href="#">structure de gouvernance</a>, le Groupe de pilotage EDIA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soutient les initiatives relatives à l'EDIA dans les diverses parties des Musées;</li> <li>• soutient l'achèvement de la Stratégie de l'EDIA et du Plan d'accessibilité;</li> <li>• fait appel à de l'expertise, à des ressources et à des connaissances pour soutenir les initiatives du Groupe diversité et inclusion (GDI) dirigées par des membres du personnel.</li> </ul>

## 2.2. Environnement bâti

---

### Point saillant : vérification de l'environnement bâti

Une vérification détaillée de l'environnement bâti au Musée canadien de l'histoire et au Musée canadien de la guerre a été effectuée cette année. Au cours de la phase de diagnostic, on a relevé un grand nombre de possibilités d'amélioration, qui vont de la facilité de saisir les rampes à l'éclairage des couloirs. On a indiqué des solutions à ces obstacles et on a déterminé des priorités. On a ensuite procédé à un exercice d'établissement des coûts.

On a ensuite créé un plan de travail pour compléter la vérification. Au fil du temps, ce projet pourrait donner lieu à d'importantes améliorations liées à l'accessibilité pour des personnes en situation de handicap.

---

Le tableau suivant résume les mesures en lien avec l'environnement bâti en 2023, exposées dans notre Plan d'accessibilité.

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure :</b> D'ici janvier 2023, nous définirons l'étendue des travaux en vue d'une <a href="#">vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti</a> à chaque Musée.	<b>Terminé</b>
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous effectuerons une <a href="#">vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti</a> à	<b>Terminé.</b> Une liste des obstacles à l'accessibilité aux Musées a été élaborée. Les données de cette liste seront

Mesure	Progrès accomplis
chaque Musée, comprenant les espaces publics et les <a href="#">espaces administratifs</a> .	analysées afin de créer un plan de travail et de s'attaquer aux obstacles.
<b>Mesure :</b> En 2023, nous réviserons et mettrons à jour les pages des sites Web des deux Musées intitulées Planifiez votre visite pour ajouter de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité et les obstacles connus.	<b>Mesure en cours.</b> Nous nous attendons à ce que ce soit fait d'ici mars 2024. Des détails sur la progression de cette mesure figurent aussi ci-après, dans la section <a href="#">Communications (autres que la TCI)</a> .
<b>Mesure :</b> En 2023, nous exécuterons la première phase d'un projet en cours de conversion à l'éclairage DEL.	<b>Mesure en cours.</b> Nous nous attendons à ce que ce soit fait d'ici décembre 2024. Un bon de commande a été émis pour les nouveaux luminaires, mais les dates d'installation dépendront des délais de production et de livraison.
<b>Mesure :</b> En 2023, nous chercherons et achèterons des <a href="#">sièges portatifs</a> à l'intention du public.	<b>Mesure en cours.</b> Nous nous attendons à ce que ce soit fait d'ici décembre 2024. Une réunion des parties intéressées a permis de définir les besoins, et des recherches ont été effectuées pour examiner les enjeux et les pratiques exemplaires. Il faut faire d'autres recherches avant de choisir l'option la plus accessible.
<b>Mesure :</b> En 2023, établissement d'un processus d'installation et de communications pour guider les membres du public qui utilisent les sièges portatifs.	<b>Mesure en cours.</b> Mesure reportée jusqu'en 2024. Il faut trouver et acheter les sièges portatifs avant de pouvoir commencer les processus d'installation.

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous mettrons des sièges portatifs à la disposition du public.	<b>Mesure en cours.</b> Mesure reportée jusqu'en 2024. Il faut trouver des sièges portatifs accessibles avant de les mettre à la disposition du public.
<b>Mesure :</b> Nous travaillerons avec un groupe consultatif sur l'accessibilité tout au long du projet de renouvellement du Musée canadien des enfants (RMCE). Cette activité sera continue.	<b>Mesure en cours.</b> L'équipe chargée du projet de RMCE planifie des consultations externes avec des personnes handicapées au début de 2024 autour du thème du projet.

## 2.3. Emploi

### Point saillant : Groupe diversité et inclusion

Le Groupe diversité et inclusion (GDI) est composé de 20 membres du personnel bénévoles et est actif depuis 2016. Il a pour rôle de soutenir le Musée pour qu'il devienne un lieu de travail diversifié et entièrement inclusif, où l'ensemble du personnel se sent accepté et valorisé. À cette fin, le GDI contribue à l'éducation du personnel, tout en le sensibilisant à la valeur et à la richesse de nos similitudes et de nos différences. Pour ce faire, il dirige des initiatives et des activités significatives en lien avec la diversité et l'inclusion. Celles-ci comprennent des événements organisés en partenariat, comme Les Musées nationaux au Mois de la Fierté. C'était la première fois, en 2023, que les musées nationaux de la région participaient au défilé de Fierté dans la capitale.

Le tableau suivant résume les mesures en lien avec l'emploi pour 2023, exposées dans notre Plan d'accessibilité. Il comprend aussi les objectifs pour 2024 et 2025 pour lesquels nous avons déjà commencé à travailler.

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous élaborerons des lignes directrices pour rendre les réunions accessibles.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous communiquerons au personnel les nouvelles lignes directrices pour rendre les réunions accessibles.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024. Il faut d'abord élaborer les lignes directrices.</p>
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous prendrons des mesures afin d'améliorer l'accessibilité de l'intranet pour le personnel. Nous commencerons à recenser les obstacles et à prioriser des solutions, de concert avec un groupe consultatif interne formé de membres du personnel en situation de handicap.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> En juin 2023, le Musée a remplacé son intranet désuet par une nouvelle plateforme plus accessible. Une nouvelle architecture et une nouvelle hiérarchie facilitant la navigation ont été adoptées. La détermination des obstacles qui restent et la priorisation des solutions se feront en consultation avec un comité consultatif interne. Nous prévoyons achever cette mesure d'ici juin 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous confirmerons les compétences ou offrirons de la formation sur les avis de postes à pourvoir inclusifs.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous examinerons les nouveaux avis de postes à pourvoir et descriptions de poste afin de s'assurer de leur inclusivité pour toutes les personnes handicapées.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.</p>

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure :</b> Nous rédigerons de nouveaux avis de postes à pourvoir en langage clair.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.

## 2.4. Technologies de l'information et des communications (TIC)

### Point saillant : projet d'histoire orale **Leur histoire**

**Leur histoire** est une collection de plus de 150 entrevues personnelles avec des ex-militaires du Canada et des membres de leur famille. Un futur portail en ligne mettra les enregistrements audios à la disposition du public, avec des photographies et des objets numérisés. Afin de soutenir l'accessibilité des entrevues, des transcriptions fidèles seront disponibles dans les deux langues officielles pour chacune. Des sous-titres seront aussi créés et les images comporteront des textes de remplacement.

Toutes les entrevues avec les ex-militaires ont été appuyées par des mesures d'accessibilité, comme le remboursement des frais de déplacement pour les ex-militaires et une personne de soutien. Nous avons également pris le soin de tenir les entrevues dans un studio d'enregistrement accessible.

Le tableau suivant résume les mesures en lien avec les TIC pour 2023, exposées dans notre Plan d'accessibilité. Il comprend aussi les objectifs pour 2024 et 2025 pour lesquels nous avons déjà commencé à travailler.

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure :</b> D'ici juin 2023, nous affecterons une personne-ressource à la page Web consacrée à la publication des postes à	<b>Terminé.</b>

Mesure	Progrès accomplis
pourvoir pour permettre aux personnes souhaitant soumettre leur candidature d'obtenir de l'information dans un média substitut.	
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous effectuerons une <a href="#">vérification de l'accessibilité</a> des sites Web des Musées.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous ferons l'examen de l'accessibilité du contenu et des pratiques des médias sociaux.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.

## 2.5. Communications (autres que les TIC)

### Point saillant : Musées numériques Canada

Les Musées administrent un programme national de financement appelé Musées numériques Canada. Celui-ci aide à bâtir une capacité numérique dans les musées canadiens et d'autres organisations culturelles.

Musées numériques Canada a mené plusieurs initiatives liées à l'accessibilité au cours de l'année, notamment une nouvelle version de sa plateforme **Histoires de chez nous** pour répondre aux normes d'accessibilité. Les organisations dont la demande de financement est acceptée pourront créer leurs projets sur une plateforme qui est accessible aux personnes en situation de handicap l'utilisant ou travaillant à la création Web.



Musées numériques Canada a aussi créé des soutiens accessibles pour les personnes handicapées qui présentent une demande de financement. Ces soutiens comprennent des séances d'information, des heures d'ouverture et des clavardages de mentorat qui utilisent le langage clair. Musées numériques Canada a offert de l'interprétation en ASL ou en LSQ et des sous-titres, fournissant à l'avance des documents accessibles. Cet engagement envers l'accessibilité a réduit et éliminé les obstacles pour les personnes handicapées qui présentaient à Musées numériques Canada une demande de financement pour la création de projets numériques.

Le tableau suivant résume les mesures prises en lien avec les communications pour 2023, présentées dans notre Plan d'accessibilité.

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous élaborerons et mettrons en œuvre des modèles accessibles en PowerPoint et en Word.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024. L'entreprise Left Turn Right Turn offrira une formation en matière de communications aux membres du personnel du Musée qui créeront et utiliseront ces documents. La formation aura lieu en janvier 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous élaborerons une liste de contrôle pour rendre les documents accessibles en format Word, PowerPoint, PDF, Excel et dans des médias substitués et numériques.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Comme dans le cas de la mesure qui précède, cette liste de contrôle sera créée lorsque la formation du personnel aura eu lieu.</p>

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous établirons des normes internes relatives au langage clair et inclusif. Nous élaborerons des processus visant à assurer le respect de ces normes.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d’ici mars 2024. Les normes et les processus visant à en assurer le respect seront créés lorsque la formation du personnel aura eu lieu.</p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous établirons des processus internes pour répondre aux demandes de documents dans des médias substitués.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d’ici mars 2024. Nous créerons en collaboration une liste de prestataires de services qui sera utilisée au cours de la 2<sup>e</sup> année du Plan d’accessibilité pour répondre aux demandes de médias substitués.</p>
<p><b>Mesure :</b> Nous continuerons d’offrir l’interprétation en langues des signes et du sous-titrage aux événements et programmes publics virtuels et en personne, si la demande est faite à l’avance.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b></p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous examinerons l’accessibilité de la technologie actuellement utilisée lors des événements en personne.</p>	<p><b>Terminé.</b></p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous examinerons et réviserons la terminologie utilisée sur les sites Web des Musées lorsqu’il est question des personnes handicapées. Nous nous assurerons que la terminologie est respectueuse et préserve</p>	<p><b>Terminé.</b></p>

Mesure	Progrès accomplis
la dignité, et supprimerons toutes les mentions de « besoins particuliers ».	
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous réviserons et mettrons à jour les pages des sites Web des deux Musées intitulées « Planifiez votre visite » pour ajouter de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité et les obstacles connus aux Musées, notamment une liste des commodités disponibles dans les toilettes accessibles.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d'ici janvier 2024. Le Musée a mis à l'essai l'information en vue d'un onglet révisé sur l'accessibilité auprès de parties intéressées à l'interne et rédigé un document contenant du nouveau texte pour les sites Web des deux Musées. Nous avons confirmé l'information manquante auprès des parties intéressées à l'interne et révisé une ébauche à l'interne, que nous avons fait traduire en français.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici l'automne 2023, nous chercherons des pratiques exemplaires liées aux histoires sociales et élaborerons des scénarimages préliminaires.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024.</p>

## 2.6. Conception et prestation des programmes et services

### Point saillant : sondages auprès du public

Les deux Musées ont effectué des sondages auprès du public sur place au cours de l'été. Ces sondages nous aideront à mieux comprendre le public qui vient aux Musées. Ils nous aideront aussi à déterminer comment

répondre aux besoins des différents publics cibles, notamment les personnes handicapées.

Les sondages nous ont permis de mesurer la satisfaction du public à l'égard de nos expositions et programmes. Nous avons aussi posé des questions portant expressément sur l'accessibilité et recueilli des rétroactions constructives au sujet de nos services, commodités et installations. Les personnes participantes ont donné leurs idées sur les améliorations à apporter. Les données recueillies contribueront à adapter nos futures offres et à trouver des initiatives visant à améliorer davantage l'accessibilité.

Le tableau suivant résume les mesures prises en lien avec la conception et la prestation des programmes et services pour 2023, présentées dans notre Plan d'accessibilité.

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous élaborerons et mettrons en œuvre des modèles accessibles en PowerPoint et en Word.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024. Une entreprise a été retenue pour offrir de la formation en matière de communications aux membres du personnel du Musée qui créeront et utiliseront ces documents. La formation aura lieu en janvier 2024.
<b>Mesure :</b> En 2023, nous ferons des recherches et achèterons des casques d'écoute antibruits à mettre à la disposition du public.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait au début de 2024. Les options de recherche ont été communiquées et font actuellement l'objet d'un examen.

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous mettrons des casques d'écoute antibruits à la disposition du public. Nous établirons des processus et des communications concernant le prêt de ces casques aux membres du public.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d'ici mars 2024. Il faut d'abord acheter les casques d'écoute.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous ajouterons de l'information au sujet des casques d'écoute sur la page Web « Planifiez votre visite ».</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d'ici mars 2024. De l'information sera ajoutée sur le site Web lorsque les casques d'écoute auront été achetés et que des processus connexes seront en place.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici à décembre 2023, nous réviserons les procédures relatives à la demande faite aux membres du public de déposer leurs sacs dans les espaces de rangement. Nous mettrons en place des solutions de rechange respectueuses de la dignité des personnes qui doivent garder leur sac pour des raisons d'accessibilité.</p>	<p><b>Terminé.</b> Les procédures et la documentation actuelles sur la vérification des sacs ont fait l'objet d'un examen. Des procédures opérationnelles révisées comprenant des dispositions concernant les fournitures médicales, l'équipement et les aides à la mobilité ont été rédigées. Un essai des nouvelles procédures pendant deux semaines a donné des résultats positifs.</p>
<p><b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous réviserons les procédures entourant la vérification des sacs dans des situations particulières où la sécurité est en jeu.</p>	<p><b>Terminé.</b></p>

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous offrirons de la formation et des séances d’information au personnel qui a des contacts directs avec le public sur la nécessité de faire preuve de discrétion lors de la fouille des sacs.</p>	<p><b>Terminé.</b> La formation a été donnée et de la documentation a été fournie au personnel de sécurité – y compris aux tierces parties qui nous fournissent les services de sécurité.</p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous mettrons à jour l’information concernant les droits d’entrée et l’accessibilité, en indiquant clairement que les personnes aidantes et les personnes soignantes accompagnant des personnes handicapées n’ont pas à payer de droits d’entrée.</p>	<p><b>Terminé.</b></p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous réviserons notre code de conduite du public pour le rendre plus inclusif.</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d’ici décembre 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> En 2023, nous vérifierons la formation offerte aux membres du personnel qui interagissent avec le public (personnel des services au public, personnel de sécurité, personnel de la bibliothèque et du centre de recherche, bénévoles, personnel des boutiques et des services de restauration, etc.).</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons que ce sera fait d’ici décembre 2024.</p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous examinerons et réviserons la formation actuelle sur l’accessibilité pour le</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d’ici décembre 2024.</p>

Mesure	Progrès accomplis
personnel des services au public afin qu'elle respecte et enrichisse la formation de base sur l'accessibilité.	
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous rédigerons et mettrons en œuvre une politique d'interdiction des parfums. Cette politique sera affichée sur les sites Web des Musées, dans les guides de formation du personnel et sur l'intranet.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d'ici décembre 2024.
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous publierons sur les sites Web des Musées un formulaire de demande de triporteurs pour les visites, accompagné d'un numéro de téléphone.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d'ici mars 2024.
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous nous assurerons que le Musée canadien de la guerre mette à la disposition exclusive des bénévoles au moins un appareil d'aide à la mobilité.	<b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d'ici mars 2024.

## 2.7. Achat de biens et de services

Le tableau suivant résume les mesures en lien avec l'achat de biens et de services pour 2023, présentées dans notre Plan d'accessibilité.

Mesure	Progrès accomplis
<b>Mesure :</b> D'ici décembre 2023, nous mettrons à jour notre politique relative aux contrats.	<b>Terminé.</b>

Mesure	Progrès accomplis
<p><b>Mesure :</b> En décembre 2023, nous confirmerons que les considérations liées à l’accessibilité sont incluses dans tous les documents d’approvisionnement.</p>	<p><b>Terminé.</b> Tous les modèles pour l’approvisionnement ont été mis à jour en mars 2023 pour inclure les critères d’accessibilité identifiées.</p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous planifierons comment mieux aider les responsables de l’approvisionnement à définir les critères d’admissibilité.</p>	<p><b>Terminé.</b></p>
<p><b>Mesure :</b> D’ici décembre 2023, nous établirons une liste de prestataires pour les services d’accessibilité requis (p. ex., rédaction, révision et traduction en langage clair, braille, numérique, audio, sous-titrage, vidéodescription et interprétation en langue des signes).</p>	<p><b>Mesure en cours.</b> Nous prévoyons achever cette mesure d’ici mars 2024. Il est à souligner que cette mesure a été révisée.</p>

## 2.8. Transport

Nous n’offrons pas de services de transport au public. Nous comprenons cependant que nous devons avoir conscience des obstacles liés au transport susceptibles de toucher les membres du personnel ou du public. Notre plan d’accessibilité comprend actuellement l’élimination d’un obstacle lié au transport dans la section portant sur l’[environnement bâti](#). Nous avons aussi relevé des problèmes avec le déneigement le long des voies réservées aux autobus à l’extérieur de nos édifices. De plus, les Musées ont reçu des rétroactions sur l’accès à leurs sites lors des événements de grande envergure organisés sur les terrains des Musées ou à proximité.

Les Musées continueront de travailler avec leurs partenaires dans la planification d’évènements pour éliminer des obstacles particuliers à l’accessibilité. Notre objectif est



de continuer à nous appuyer sur cette prise de conscience en incluant cette mesure et d'autres mesures en lien avec le transport dans notre prochain Plan d'accessibilité.

### **3.0. Consultations**

Le 1<sup>er</sup> novembre 2023, les Musées ont tenu une consultation d'une heure avec les membres du groupe consultatif sur l'accessibilité mis sur pied par Left Turn Right Turn. Avant la rencontre, les personnes participantes ont révisé une ébauche du présent rapport d'étape. Durant la réunion, nous avons posé les questions suivantes au groupe :

1. Quelles sont vos impressions générales sur le rapport d'étape?
2. Que pensez-vous des progrès accomplis par les Musées en 2023?
3. Selon vous, qu'est-ce qui manque dans ce rapport d'étape?
4. Est-ce que des améliorations peuvent être apportées en ce qui a trait à la structure et à l'organisation du rapport? Comprend-il des obstacles à l'accessibilité qui nuisent à sa compréhension?
5. Qu'est-ce que vous aimez du rapport d'étape?

Les rétroactions portaient sur les éléments suivants :

- Éloge des mesures déjà prises par le Musée;
- Trouver le juste équilibre entre la présentation de suffisamment de détails sur nos mesures, sans que le rapport soit trop long;
- Définir certains mots du glossaire et utiliser un langage clair;
- Ajouter une explication du report de certaines mesures.

Nous avons répondu le plus possible aux rétroactions dans ce rapport d'étape mis à jour.

### **4.0. Rétroactions**

Jusqu'à maintenant, une demande a été faite au Musée le 8 mars 2023 pour la présentation d'une version du Plan d'accessibilité dans un média substitut, en format Word. Nous avons pris des mesures pour publier un fichier MS Word sur les sites Web

des Musées. Le fichier MS Word peut désormais être consulté avec une version PDF accessible du Plan sur les pages d'accueil du Plan d'accessibilité pour les deux Musées.

Nous avons également reçu des demandes générales, des commentaires, des questions, des plaintes et des recommandations en lien avec l'accessibilité. Ces rétroactions ont été présentées au moyen des formulaires en ligne ou envoyées aux boîtes de réception du Musée [accessible@museedelhistoire.ca](mailto:accessible@museedelhistoire.ca) ou [accessible@museedelaguerre.ca](mailto:accessible@museedelaguerre.ca).

Voici un résumé du volume de rétroactions reçues, par thème, du 1<sup>er</sup> janvier au 30 novembre 2023.

- Conception et prestation des programmes et services :
  - Deux commentaires au sujet de la carte Accès 2. Cette carte est le produit d'un partenariat entre les Timbres de Pâques Canada et des attractions culturelles pour en offrir l'accès aux personnes handicapées.
- Environnement bâti :
  - Trois commentaires au sujet du stationnement accessible;
  - Trois commentaires au sujet de nos aides à la mobilité;
  - Trois commentaires au sujet des visites et des commodités pour les animaux d'assistance;
  - Deux commentaires sur l'accès des personnes âgées en situation de handicap;
  - Trois commentaires au sujet de la planification de visites accessibles;
  - Trois commentaires au sujet de sièges supplémentaires;
  - Deux commentaires au sujet de l'expérience d'arrivée accessible;
  - Deux commentaires au sujet des portes et des abaissements de trottoir;
  - Deux commentaires au sujet des toilettes accessibles.
- Conception et prestation des programmes et services :
  - Quatre commentaires au sujet des visites avec des personnes de soutien;
  - Deux commentaires au sujet des visites audioguidées accessibles;

- Deux commentaires au sujet des visites dans un environnement d'apaisement sensoriel;
- Un commentaire sur les collections autochtones;
- Un commentaire sur les membres en situation de handicap.

Ces rétroactions ont offert au Musée la possibilité d'accuser réception des demandes, commentaires, questions, plaintes et recommandations en lien avec l'accessibilité, et d'y répondre. Après avoir accusé réception d'une rétroaction, le personnel décide où l'acheminer. Le service pertinent décide ensuite du traitement de la question – par exemple, s'il est possible de donner suite immédiatement à la rétroaction ou si celle-ci nécessite une solution à plus long terme.

Entre autres choses, nous avons relevé le besoin d'améliorer notre façon de présenter des mises à jour à notre Groupe de travail sur l'accessibilité. Les responsables du Plan d'accessibilité membres de ce groupe auraient intérêt à connaître les commentaires, questions, suggestions et recommandations du public. Cela pourrait aider à prendre en note et à prévenir les problèmes et tendances systémiques. Nous rendrons compte de nos progrès à cet égard dans le rapport d'étape de l'année prochaine.

## Glossaire

**Cadre de consultation** : ce plan indique comment, quand et qui les Musées consulteront.

**Environnement bâti** : cette expression désigne les structures aménagées par des personnes, notamment les trottoirs, les chemins, les bâtiments et le mobilier.

**Espaces administratifs** : cette expression désigne les espaces non accessibles au public – y compris les bureaux et les salles de réunion.

**Mandat** : il s'agit d'un document d'un comité ou du conseil d'administration qui en décrit la composition, les tâches et les méthodes de travail.

**Organismes fédéraux** : les divers ordres de gouvernement sont responsables de différentes choses au Canada. Le gouvernement fédéral administre l'ensemble du pays. Les sociétés fédérales sont des sociétés sous responsabilité fédérale. Elles comprennent les musées nationaux, comme le Musée canadien de l'histoire et le Musée canadien de la guerre.

**Sièges portatifs** : options accessibles pour s'asseoir, conçues pour être transportées et utilisées dans tout le musée par des membres du public à mobilité réduite.

**Stratégie de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité (EDIA)** : la Stratégie de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité (EDIA) est le titre d'un plan auquel a travaillé le Musée. Elle vise à assurer un traitement juste et respectueux de toutes les personnes et à leur offrir des chances égales. Ce document s'adresse à tout le monde, quelles que soient les origines, l'identité ou les capacités.

**Structures de gouvernance** : ces structures déterminent comment les décisions sont prises et comment sont gérées les organisations.

**Vérification de l'accessibilité** : ce processus comprend l'évaluation des obstacles pour les personnes handicapées. Une vérification est normalement effectuée par différentes organisations à l'aide d'un ensemble de normes communes.