



PLAN D'ACCESSIBILITÉ

2023 – 2025

Canada

Version facile à lire

Un résumé facile à lire est une version simplifiée et abrégée de notre Plan d'accessibilité. Il ne comprend pas tous les détails du plan intégral. Pour consulter le plan intégral, veuillez passer à la section intitulée [Plan d'accessibilité](#).

Ce plan porte sur l'accessibilité au Musée canadien de l'histoire, au Musée canadien de la guerre et au Musée canadien des enfants (« les Musées »). Nous souhaitons devenir plus accessibles pour les personnes handicapées. C'est important pour nous, car les Musées s'adressent à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes.

Nous nous réjouissons d'apporter des changements pour être plus accessibles. Pour nous aider à créer ce plan d'accessibilité, nous avons parlé avec des membres du public et du personnel qui vivent avec un handicap. Ces personnes nous ont dit ce qu'elles pensaient de l'accessibilité aux Musées. Nous avons tenu compte de leurs rétroactions dans l'élaboration de ce plan.

Le présent document explique par quels moyens nous rendrons les Musées plus accessibles au cours des trois prochaines années. Par « accessibles », nous voulons dire sans obstacle, afin de permettre au plus grand nombre de personnes possible de profiter des Musées en tant que membres du public ou du personnel. Notre plan comprend les engagements suivants :

1. Nous formerons tout le personnel sur l'accessibilité et les handicaps.
2. Nous apporterons des améliorations afin que nos programmes, nos visites et nos expositions soient accessibles à tout le monde, y compris aux personnes ayant divers handicaps.
3. Nous ajouterons de l'information sur nos sites Web concernant l'accessibilité, entre autres pour dire à quoi s'attendre lors d'une visite.

4. Nos communications se feront dans un langage inclusif, respectueux et facile à comprendre.
5. Nous indiquerons clairement que les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne qui n'aura pas à payer de droits d'entrée.
6. Nous nous assurerons que les gens savent comment s'informer des différentes façons d'accéder à nos programmes et expositions.
7. Nous communiquerons clairement la façon dont les membres du personnel peuvent demander des mesures d'adaptation. Les mesures d'adaptation sont des modifications qui facilitent l'exécution du travail.
8. Nous examinerons la façon dont nous embauchons du personnel et dont nous publions les offres d'emploi. Nous voulons nous assurer qu'il n'y a aucun obstacle pour les personnes handicapées.
9. Nous examinerons l'intranet afin de nous assurer qu'il ne présente pas d'obstacle pour le personnel handicapé.
10. Nous rendrons nos sites Web plus accessibles.
11. Nous rendrons nos édifices plus accessibles. Nous effectuerons une vérification de tous nos édifices pour déterminer les changements particuliers à apporter.
12. Nous établirons des plans visant à mieux aider les personnes handicapées durant une urgence.
13. Nous nous assurerons qu'il y a des endroits calmes dans les Musées.
14. Nous continuerons de nous assurer que tout ce que nous achetons est accessible. Nous examinerons aussi comment mieux intégrer l'accessibilité lorsque nous faisons des achats.

Vos rétroactions au sujet de ce plan sont les bienvenues. Veuillez nous dire ce que vous pensez du plan en communiquant avec :

Gestionnaire de projet, Accessibilité

Par courriel : accessible@museedelhistoire.ca

Par téléphone :

Appels locaux : 819-776-7000

Ligne sans frais : 1-800-555-5621

ATS pour les personnes ayant une incapacité auditive : 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

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

Par les médias sociaux :

Musée canadien de l'histoire

Sur Facebook : [@MusCanHistoire](https://www.facebook.com/MusCanHistoire)

Sur Instagram : [@MusCanHistoire](https://www.instagram.com/MusCanHistoire)

Sur Twitter : [@MusCanHistoire](https://twitter.com/MusCanHistoire)

Musée canadien de la guerre

Sur Facebook : [Musée canadien de la guerre \(@museedelaguerre\)](https://www.facebook.com/museedelaguerre)

Sur Instagram : [@MusCanGuerre](https://www.instagram.com/MusCanGuerre)

Sur Twitter : [@MusCanGuerre](https://twitter.com/MusCanGuerre)

Table des matières

Version facile à lire	2
Plan d'accessibilité des Musées	7
1. Généralités	7
1.1. Déclaration d'engagement	7
1.2. Coordonnées et rétroactions	7
1.3. Définitions	10
1.4. Description des Musées	11
2. Secteurs décrits en vertu de l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)</i>	12
2.1. Généralités	12
2.2. Environnement bâti	14
2.3. Emploi	16
2.4. Technologies de l'information et des communications (TIC)	18
2.5. Communications (autres que les TIC)	19
2.6. Conception et prestation des programmes et services	22
2.7. Achat de biens et de services	24
2.8. Transport	25
3. Consultations	25
4. Conclusion	27

Plan d'accessibilité

1. Généralités

1.1. Déclaration d'engagement

Les Musées sont résolus à offrir une expérience inclusive. Nous voulons que tout le monde puisse bénéficier de nos programmes et services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie.

Nous nous engageons à être accessibles à tout le monde. Cela suppose de rendre notre lieu de travail, nos activités et nos services accessibles aux personnes handicapées. Nous comprenons que l'accessibilité est un processus continu. Les personnes handicapées sont les spécialistes en ce qui concerne leurs expériences et l'accessibilité.

Nous nous engageons à écouter les personnes handicapées et à continuer d'améliorer l'accessibilité aux Musées. Nous sommes fiers d'avoir une approche qui tient compte de l'inclusion et de l'accès. De plus, nous avons communiqué avec d'autres musées et galeries afin de savoir ce qu'ils font pour offrir une expérience accessible.

Nous créerons un groupe consultatif sur l'accessibilité formé de membres du personnel, ainsi qu'un comité consultatif sur l'accessibilité formé de membres du public. Nous soutenons les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et nous créerons des politiques, des pratiques et des procédures qui favorisent et exigent l'accessibilité.

1.2. Coordonnées et rétroactions

Les rétroactions sont les bienvenues, y compris les rétroactions anonymes. Elles peuvent être données par des membres du personnel, des bénévoles, des membres du public et toute autre personne qui entre en contact avec les Musées. Les commentaires

peuvent porter sur l'accessibilité aux Musées ou sur ce plan. Nous nous engageons à prendre connaissance des rétroactions reçues et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles relevés.

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

Gestionnaire de projet, Accessibilité

Par courriel : accessible@museedelhistoire.ca

Par téléphone :

Appels locaux : 819-776-7000

Ligne sans frais : 1-800-555-5621

TTY pour les personnes ayant une incapacité auditive : 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

museedelaguerre.ca/a-propos/nous-joindre

Par les médias sociaux :

Musée canadien de l'histoire

Sur Facebook : [Musée canadien de l'histoire \(@MusCanHistoire\)](https://www.facebook.com/MusCanHistoire)

Sur Instagram : [@MusCanHistoire](https://www.instagram.com/MusCanHistoire)

Sur Twitter : [@MusCanHistoire](https://twitter.com/MusCanHistoire)

Musée canadien de la guerre

Sur Facebook : [Musée canadien de la guerre \(@museedelaguerre\)](https://www.facebook.com/museedelaguerre)

Sur Instagram : [@MusCanGuerre](#)

Sur Twitter : [@MusCanGuerre](#)

Vous pouvez aussi demander ce plan dans d'autres formats et une description de notre processus de rétroaction en communiquant avec :

Gestionnaire de projet, Accessibilité

Par courriel : accessible@museedelhistoire.ca

Une version électronique de ce plan, compatible avec la technologie d'aide, peut être téléchargée immédiatement à partir de nos sites Web, au [Plan d'accessibilité 2023-2025](#)

Sur demande, nous fournirons ce plan le plus tôt possible dans les formats qui suivent.

Nous nous engageons à respecter les délais suivants :

- 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

1.3. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble de ce plan :

Accessibilité : conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles qui rendent leur accès possible à tout le monde, y compris les personnes ayant des handicaps très variés.

Handicap : toute déficience ou différence physique, mentale, intellectuelle, cognitive, ou tout trouble d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents ou temporaires et ils peuvent changer avec le temps.

Obstacle : tout élément susceptible de nuire à la participation pleine et égale des personnes handicapées. Les obstacles peuvent être de nature architecturale, technologique ou comportementale. Ils peuvent aussi être relatifs à l'information ou aux communications, ou résulter d'une politique ou d'une procédure.

1.4. Description des Musées

Nous sommes constitués de 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 se trouve à l'intérieur du Musée de l'histoire, à Gatineau (Québec). Le Musée de la guerre est situé 2,4 kilomètres plus loin, à Ottawa (Ontario). Nous avons également un programme de financement de projets en ligne intitulé Musées numériques Canada.

Le **Musée canadien de l'histoire** est le musée national d'histoire humaine de notre pays. Il explore le riche patrimoine culturel du Canada, notamment les réalisations exceptionnelles des Peuples autochtones.

Le **Musée canadien de la guerre** est le musée national d'histoire militaire du Canada. Il s'agit aussi d'un centre reconnu d'étude des conflits armés.

Le **Musée canadien des enfants** offre au jeune public des possibilités d'apprentissage par le jeu sur un parcours interactif et amusant autour du monde.

Musées numériques Canada est un programme de financement fédéral géré par le Musée canadien de l'histoire. Il investit dans des projets numériques produits par des musées et des organismes patrimoniaux canadiens pour les aider à diffuser partout des récits uniques sur la vie d'ici.

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

2.1. Généralités

Nos consultations avec des personnes handicapées nous ont révélé certains changements à apporter, comme d'améliorer les échanges avec les communautés handicapées et de trouver des façons de consulter les personnes handicapées. Afin d'effectuer ce travail, nous devons disposer de personnel compétent qui possède les connaissances voulues pour pouvoir intégrer l'accessibilité aux tâches quotidiennes. Nous devons également préciser que l'ensemble du personnel du Musée a la responsabilité de tenir compte de l'accessibilité et de rendre les Musées et leurs activités plus accessibles.

Certains aspects de l'atteinte et du maintien de l'accessibilité nécessitent des connaissances particulières. Dans certains cas, tout le personnel ou presque doit posséder ces connaissances. Par exemple, de nombreuses personnes créent des documents et peuvent avoir besoin de formation sur la façon de produire des documents accessibles. Dans d'autres cas, la formation peut n'être offerte qu'à des membres du personnel en particulier. Par exemple, seules les personnes qui travaillent sur les sites Web des Musées doivent savoir comment créer des pages Web accessibles.

Voici les mesures générales que nous prévoyons de prendre pour améliorer l'accessibilité :

1. Nous avons créé un poste pour soutenir la planification de l'accessibilité. La ou le titulaire de ce poste assurera l'atteinte des objectifs prévus dans ce plan. Cela comprend la documentation, le suivi, l'analyse et les rapports sur l'accessibilité, ainsi que les rétroactions. Cette personne sera également

responsable des consultations auprès des personnes handicapées, des rapports d'avancement et de la mise à jour de notre Plan d'accessibilité.

2. D'ici mars 2023, nous examinerons et réviserons la formation de base actuelle sur l'accessibilité ou chercherons une nouvelle formation à l'externe. D'ici mars 2024, la totalité du personnel et des bénévoles des Musées aura suivi la formation de base sur l'accessibilité.
3. D'ici septembre 2023, nous élaborerons un cadre de consultation. Ce cadre précisera comment nous consulterons les personnes handicapées pour faire en sorte que les initiatives concernant l'accessibilité soient dirigées par des personnes handicapées, tout en établissant des liens avec la communauté.
4. En 2023, nous mettrons sur pied un groupe consultatif interne formé de membres du personnel ayant un handicap. En 2023 également, nous préparerons le terrain pour la formation d'un groupe consultatif externe. Ce travail comprendra des consultations et l'élaboration du mandat, ainsi que le recrutement et l'infrastructure nécessaires à la mise sur pied du groupe consultatif interne. En 2024, les Musées établiront un groupe consultatif externe formé de personnes ayant des handicaps très variés.
5. D'ici décembre 2023, nous mettrons en œuvre une nouvelle politique relative à la diversité et à l'inclusion. Dans cette politique, nous communiquerons les principaux principes d'accessibilité, ainsi que les rôles et responsabilités relatifs à l'accessibilité à l'échelle des Musées.
6. En 2023, nous tâcherons de trouver la meilleure façon de soutenir la planification de l'accessibilité au moyen de nos structures de gouvernance. Cela pourrait comprendre la mise à jour du mandat et de la composition des comités ou des groupes de travail responsables de l'accessibilité.
7. En 2024, les Musées élaboreront un plan de formation recensant d'autres besoins en formation à l'échelle des Musées afin de soutenir les initiatives relatives à l'accessibilité. Nous savons déjà qu'il faut former le personnel ou lui

fournir des ressources sur le langage clair et inclusif. Le personnel a aussi besoin de formation ou de ressources sur la façon de produire des documents accessibles en format Word, PowerPoint, PDF, Excel, sur d'autres supports et en format numérique.

2.2. Environnement bâti

L'accessibilité de l'environnement bâti détermine si les personnes handicapées peuvent utiliser l'espace avec la même facilité que les personnes sans handicap.

Nos plans concernant la conception des expositions se trouvent à la [Section 2.6. Conception et prestation des programmes et services](#).

Nous prévoyons d'intégrer une meilleure signalisation à nos rénovations au cours des cinq prochaines années. Cela peut comprendre un meilleur marquage des escaliers, une signalisation accessible et un éclairage amélioré. Nous planifions également des mises à niveau visant à améliorer l'accessibilité de tous les espaces à l'intérieur des Musées. Nos objectifs sont décrits dans la prochaine section.

Voici les mesures que nous prévoyons de prendre pour améliorer l'accessibilité de notre environnement bâti :

1. D'ici janvier 2023, nous définirons l'étendue des travaux en vue d'une vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti des Musées. Dans le cadre de cette vérification, nous évaluerons les espaces administratifs et publics, y compris les aires de service, les théâtres et les aires d'exposition.
2. D'ici décembre 2023, nous entreprendrons une vérification de l'accessibilité de l'environnement bâti aux Musées, comprenant les espaces publics et administratifs.

En 2024, après la vérification de notre environnement bâti, nous mettrons la priorité sur les obstacles à l'accessibilité dans les principales aires de service à la

clientèle et sur les obstacles associés à la signalisation, de concert avec des personnes handicapées.

D'ici décembre 2024, nous élaborerons un plan d'action pour commencer à remédier à d'autres obstacles relatifs à l'environnement bâti des Musées.

3. D'ici décembre 2023, nous réviserons et mettrons à jour les pages de nos sites Web intitulées Planifiez votre visite. Nous ajouterons de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité et les obstacles connus aux Musées. Nous expliquerons notamment pourquoi l'éclairage est faible dans certaines expositions, quels espaces sont plus calmes ou plus bruyants et ce que nous savons déjà de l'accessibilité des Musées.
4. D'ici décembre 2023, nous réaliserons la première phase d'un projet de conversion à l'éclairage DEL qui corrigera certains problèmes d'éclairage actuels.
5. En 2023, nous examinerons les processus liés à l'assistance offerte aux membres du public utilisant des fauteuils roulants ou des triporteurs qui se présentent aux comptoirs de service dont la hauteur n'est pas accessible. Nous offrirons également de la formation en conséquence au personnel en contact direct avec le public.
6. D'ici décembre 2023, nous mettrons des sièges portatifs à la disposition du public. Auparavant, nous réaliserons des recherches sur les produits sur le marché et ferons l'achat de sièges convenables. Cette initiative comprendra aussi des processus d'installation et des communications en vue de guider les membres du public qui utilisent ces sièges.
7. D'ici décembre 2024, nous examinerons et mettrons à jour les normes actuelles de présentation des expositions afin d'améliorer l'accessibilité. Ce processus comprendra la disposition des panneaux, des objets et des structures dans nos espaces d'exposition.

8. D'ici décembre 2024, nous examinerons et mettrons à jour les normes actuelles relatives à la présentation graphique et aux textes des expositions afin d'assurer l'accessibilité. Cela comprendra l'examen des tailles de police et d'autres facteurs qui influent sur la lisibilité des textes dans nos expositions. À partir de 2025, ces normes seront appliquées dans l'élaboration des nouvelles expositions.
9. À partir de 2025, nous nous assurerons qu'il est tenu compte formellement des sièges, de l'éclairage ainsi que des espaces calmes et bruyants, et que ces considérations sont intégrées dans la planification et l'élaboration de nouvelles expositions et d'expositions renouvelées, avec d'autres considérations.
10. En 2025, compte tenu des défis particuliers que présentent les espaces d'exposition, nous consulterons des personnes handicapées sur la façon de rendre le contenu accessible dans des médias substitués, notamment en gros caractères, en format électronique, en braille ou en format audio, dans les nouvelles expositions et les expositions renouvelées.
11. En ce moment, nous évaluons l'avenir de l'actuel Musée des enfants et déterminons les prochaines étapes de son réaménagement. Nous continuerons de travailler avec un groupe consultatif sur l'accessibilité tout au long du processus de renouvellement. Nous nous assurerons que toute personne handicapée, enfant ou adulte, se sente bienvenue et en sécurité dans cet espace. Lorsque les prochaines étapes auront été confirmées, nous serons en mesure de fournir un calendrier des améliorations à l'accessibilité dans le Musée des enfants.

2.3. Emploi

Les trois Musées emploient environ 350 personnes. Il s'agit notamment de chercheurs et de chercheuses, d'historiens et d'historiennes, de développeurs, développeuses,

concepteurs et conceptrices d'exposition, de conservateurs et de conservatrices, de concepteurs et conceptrices de programmes, de membres du personnel en contact direct avec le public et de personnes qui prennent soin des collections. Nous avons du personnel qui guide les visites pour le public, crée du contenu pour nos expositions, gère nos sites Web et nos médias sociaux, et supervise les membres du personnel. Nous nous efforçons de faire en sorte que le personnel des Musées reflète la population diversifiée du Canada. Depuis 2020, plusieurs membres du personnel travaillent à partir de leur domicile ou selon un modèle hybride de travail au bureau et à domicile.

Les objectifs exposés ci-après nous aideront à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées qui font ou feront partie du personnel :

1. En 2023, nous élaborerons des lignes directrices pour rendre les réunions accessibles.
2. En 2023, nous prendrons des mesures afin d'améliorer l'accessibilité de l'intranet pour le personnel. Nous commencerons aussi à recenser et à prioriser d'autres obstacles à éliminer, de concert avec un groupe consultatif interne formé de membres du personnel ayant un handicap.
3. D'ici décembre 2023, nous examinerons les avis de postes à pourvoir et les exigences contenues dans les descriptions de poste afin de nous assurer de leur inclusivité pour les personnes handicapées.
4. D'ici décembre 2023, nous rédigerons les nouveaux avis de postes à pourvoir en langage clair.
5. En 2024, nous communiquerons nos processus d'adaptation mis à jour aux gestionnaires et aux membres du personnel, et nous offrirons toute la formation nécessaire.

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

Les Musées ont trois sites Web : celui du [Musée canadien de l'histoire](#), celui du [Musée canadien de la guerre](#) et celui de [Musées numériques Canada](#). Nous savons que nos sites Web ne sont pas entièrement accessibles. Nous effectuerons un examen complet de l'accessibilité de nos sites Web et de nos médias sociaux. Nous tiendrons compte des résultats dans nos plans continus visant à améliorer l'accessibilité sur toutes nos plateformes.

Nous utilisons les médias sociaux – YouTube, Twitter, Facebook et Instagram – pour diffuser de l'information sur nos expositions, nos vidéos et nos programmes. Le personnel utilise aussi diverses technologies dans son travail, notamment de nombreux programmes de Microsoft.

Voici les mesures que nous prévoyons de prendre pour améliorer l'accessibilité des technologies de l'information et des communications :

1. D'ici juin 2023, nous affecterons une personne-ressource à la page Web consacrée à l'affichage des postes pour permettre aux candidates et aux candidats d'obtenir de l'information dans un média substitut.
2. D'ici décembre 2023, nous effectuerons une vérification de nos sites Web, dont l'information sur la page Planifiez votre visite, le calendrier des activités, les blogues et la recherche dans les collections.
3. D'ici décembre 2023, nous ferons l'examen de l'accessibilité du contenu et des pratiques des médias sociaux.
4. D'ici décembre 2024, nous nous assurerons de rendre accessible l'information la plus importante et d'éliminer les plus grands obstacles sur nos sites Web et nos plateformes de médias sociaux.

5. À partir de 2024, nous vérifierons d'autres sections de nos sites Web et commencerons à recenser et à prioriser d'autres obstacles à éliminer, de concert avec des personnes handicapées.

2.5. Communications (autres que les TIC)

Nous fournissons de l'information, sur nos sites Web et en personne, au sujet de nos expositions et de nos collections. Nous offrons aussi de l'information sur place et en ligne au moyen de visites, de conférences et de films. Nous diffusons cette information sur nos sites Web, dans des documents imprimés, dans des vidéos et sur nos médias sociaux. Nous répondons aux questions au moyen du formulaire Nous joindre sur nos sites Web, qui offre la possibilité de communiquer avec nous par courriel ou par téléphone. Nous avons récemment accordé une attention particulière aux communications en vue d'améliorer l'accessibilité.

Nous devons offrir du contenu en langage clair et inclusif pour une vaste gamme de publics et de styles d'apprentissage. Nous nous efforçons d'élaborer une stratégie relative au langage clair qui s'appliquera à toute l'information en ligne et imprimée. Nous devons aussi fournir des documents dans des médias substitués aux membres du public qui ont un handicap visuel ou de la difficulté à lire les imprimés.

Notre priorité absolue est d'offrir une expérience de visite inclusive. C'est pourquoi nous intégrons à nos sites Web une histoire sociale qui indique au public à quoi s'attendre pendant une visite et qui fournit des conseils pour planifier une visite accessible. En plus des communications directes auprès du public, le personnel transmet de l'information au moyen de réunions, de documents écrits, de l'intranet et de courriels. Tous ces moyens de communication peuvent aussi présenter des obstacles à l'accessibilité.

Voici les mesures que nous prévoyons de prendre afin d'améliorer l'accessibilité des technologies de l'information et des communications pour le personnel et le public des Musées :

1. D'ici décembre 2023, nous élaborerons et mettrons en œuvre des modèles accessibles en PowerPoint et en Word. Nous établirons aussi une liste de contrôle pour rendre les documents accessibles en format Word, PowerPoint, PDF, Excel et dans des médias substitués et numériques.

En 2024, nous offrirons au personnel de la formation ou des ressources, au besoin, afin de soutenir la création de documents accessibles dans ces formats.

À partir de 2025, tous les documents créés en format Word, PowerPoint, PDF et Excel seront accessibles. Nous rendrons l'information prioritaire accessible dans des médias substitués. De plus, toutes les communications prioritaires destinées au public seront publiées conformément aux normes des Musées relatives au langage clair et inclusif.

2. D'ici décembre 2023, nous établirons des normes internes relatives au langage clair et inclusif. Nous élaborerons également des processus pour assurer le respect de ces normes. En 2024, nous formerons le personnel ou lui fournirons des ressources sur l'utilisation d'un langage clair et inclusif.

3. D'ici décembre 2023, nous mettrons sur pied des processus internes pour répondre aux demandes de documents dans des médias substitués. Nous établirons aussi une liste des fournisseurs et fournisseuses de services d'accessibilité.

En 2024, nous déterminerons, de concert avec des personnes handicapées, l'information essentielle à mettre à la disposition du public dans des médias substitués. Également de concert avec des personnes handicapées, nous réviserons en priorité les documents existants pour les rendre accessibles et conformes au langage inclusif. Les avis de postes à pourvoir ont déjà été désignés prioritaires et seront traités en 2023.

4. En 2023, nous continuerons d'offrir l'interprétation en langue des signes et d'utiliser le sous-titrage lors des événements et programmes publics virtuels et en personne, si la demande est faite à l'avance. D'ici décembre 2023, nous

examinerons l'accessibilité des événements actuels présentés sur place, ainsi que de la technologie utilisée.

D'ici décembre 2024, nous élaborerons des normes relatives aux situations où nous offrirons l'interprétation en langue des signes et le sous-titrage lors des événements et des programmes en personne et virtuels. Ces normes préciseront dans quelles occasions des médias substitués seront fournis sans qu'il soit nécessaire d'en faire la demande, et uniformiseront le processus de réponse aux demandes.

En 2025, nous indiquerons sur nos sites Web comment présenter une demande d'interprétation en langue des signes lors des événements ou programmes en personne et virtuels, et comment demander des documents dans des médias substitués.

5. D'ici décembre 2023, nous examinerons et réviserons la terminologie utilisée sur nos sites Web lorsqu'il est question des personnes handicapées. Nous voulons nous assurer qu'elle est respectueuse et préserve la dignité. Nous supprimerons notamment toutes les mentions de « besoins particuliers ».
6. D'ici décembre 2023, nous réviserons et mettrons à jour les pages de nos sites Web intitulées Planifiez votre visite et ajouterons de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité et les obstacles connus aux Musées, notamment une liste des commodités disponibles dans les toilettes accessibles.
7. D'ici décembre 2024, nous élaborerons et publierons sur nos sites Web, dans un format accessible, des histoires sociales décrivant ce à quoi le public doit s'attendre durant une visite.
8. En 2025, compte tenu des défis particuliers que présentent les espaces d'exposition, nous consulterons des personnes handicapées sur la façon de rendre accessible le contenu des expositions actuelles, tout en désignant les priorités afin d'éclairer la planification à long terme.

2.6. Conception et prestation des programmes et services

Les Musées offrent des programmes et des services en ligne et en personne. Ceux-ci sont conçus pour une vaste gamme de publics, y compris les enfants. Nous proposons aussi un programme pour les personnes atteintes de démence. Les publics peuvent profiter des Musées de nombreuses façons, notamment au moyen de visites autoguidées et de programmes spécialisés.

Nous avons déjà entrepris des démarches pour faire participer les personnes handicapées.

En ce qui a trait à la description des mesures d'adaptation offertes aux membres du public ayant un handicap, nos sites Web n'indiquent pas clairement que les personnes handicapées qui achètent un billet d'entrée peuvent être accompagnées d'une personne aidante ou d'une personne soignante qui n'a pas à payer de droits d'entrée.

Nous sommes aussi au courant des pratiques exemplaires d'autres galeries et musées, qui ont désigné des plages horaires où l'atmosphère est calme, bruyante ou détendue. Nous prévoyons d'instaurer des plages horaires particulières où l'atmosphère est calme ou bruyante, et les indiquer dans nos communications publiques. Une bonne part de la mise en œuvre de ces périodes calmes et bruyantes se fera de concert avec des personnes handicapées, et nous élaborons une stratégie pour engager la communauté handicapée locale.

Voici les mesures prévues pour améliorer l'accessibilité dans la conception et la prestation de nos programmes et services :

1. D'ici décembre 2023, nous mettrons des casques d'écoute antibruit à la disposition du public. En 2023, nous ferons des recherches et achèterons ces casques d'écoute. Nous établirons également des processus et des communications concernant le prêt de ces casques aux membres du public.
2. D'ici décembre 2023, nous réviserons nos procédures entourant la vérification des sacs des membres du public et nous mettrons en œuvre des solutions de

rechange préservant la dignité des personnes qui doivent garder certains articles avec elles pour des raisons d'accessibilité. Nous réviserons aussi nos procédures pour la fouille des sacs dans des situations qui mettent en jeu la sécurité et 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 lorsqu'il demande à fouiller des sacs.

3. D'ici décembre 2023, nous mettrons à jour l'information concernant les droits d'entrée ainsi que l'information sur l'accessibilité. Ces mises à jour indiqueront clairement que les personnes aidantes et les personnes soignantes accompagnant des personnes handicapées n'ont pas à payer de droits d'entrée.
4. D'ici décembre 2023, nous réviserons notre code de conduite du public pour le rendre plus inclusif.
5. En 2023, nous vérifierons la formation offerte aux membres du personnel qui interagissent avec le public. Cela comprendra la formation du personnel des services aux visiteurs, du personnel de sécurité, du personnel de la bibliothèque et du centre de recherche, des bénévoles et des entrepreneurs ou entrepreneuses qui travaillent dans les boutiques ou les services de restauration. En 2024, nous examinerons et réviserons la formation actuelle sur l'accessibilité pour le personnel des services à la clientèle afin de nous assurer qu'elle respecte et qu'elle enrichit la formation de base sur l'accessibilité qui aura été offerte à tout le personnel en mars 2024. D'ici décembre 2025, nous offrirons de la formation sur les services à la clientèle accessibles à l'ensemble du personnel, des entrepreneurs et entrepreneuses et des bénévoles qui interagissent avec le public, ainsi que de la formation sur les éventuels obstacles pour les personnes handicapées.
6. D'ici décembre 2023, nous mettrons en place une politique écrite d'interdiction des parfums. Cette politique sera affichée sur les sites Web des Musées, dans les manuels de formation du personnel et dans le futur intranet.

7. D'ici décembre 2023, nous aurons sur nos sites Web le numéro d'une personne-ressource et un formulaire de demande de triporteurs pour les visites. D'ici décembre 2023, le Musée canadien de la guerre mettra à la disposition exclusive des bénévoles au moins un appareil d'aide à la mobilité.
8. En 2024, nous vérifierons l'approche d'autres institutions culturelles concernant les périodes calmes et bruyantes, consulterons des personnes handicapées au sujet des approches qu'elles privilégient pour les Musées et évaluerons les exigences opérationnelles.

2.7. Achat de biens et de services

Nous voulons nous assurer que les achats de biens et de services se font en tenant compte de l'accessibilité. Cela contribuera à éviter la création de nouveaux obstacles. Il est également plus facile et préférable de prévenir les obstacles au départ, plutôt que de les éliminer par la suite. Lorsque les Musées achèteront un article, le personnel rédigera des descriptions de ce dont il a besoin, y compris de toute exigence particulière. Au moment de déterminer ces exigences, il importe de penser aux pratiques exemplaires et à ce dont pourraient avoir besoin des personnes ayant divers handicaps.

Ce processus peut être amélioré. Voici les mesures que nous prévoyons de prendre pour améliorer l'accessibilité des achats :

1. D'ici décembre 2023, nous mettrons à jour notre politique relative aux contrats.
2. D'ici décembre 2023, nous confirmerons que les considérations liées à l'accessibilité sont incluses dans tous les documents d'approvisionnement. D'ici décembre 2023, nous établirons un plan visant à aider les responsables de l'approvisionnement à définir les critères d'accessibilité.
3. D'ici décembre 2023, nous établirons une liste de fournisseurs et de fournisseuses pour les services d'accessibilité requis (par exemple, rédaction,

révision et traduction en langage clair, braille, numérique, audio, sous-titrage, vidéodescription et interprétation en langue des signes).

4. D'ici décembre 2024, les agentes et agents de négociation des marchés recevront de la formation sur la façon d'aider le personnel à incorporer l'accessibilité dans les documents d'approvisionnement.
5. À partir de 2025, tous les documents d'approvisionnement contiendront une mention explicite de l'accessibilité, soit pour expliquer le choix de ne pas inclure d'exigences liées à l'accessibilité, soit pour décrire la façon dont l'accessibilité est incorporée.

2.8. Transport

Les Musées ne fournissent pas de services de transport. Nous n'avons donc aucun objectif à cet égard.

3. Consultations

Cette section précise comment les personnes handicapées ont été consultées dans l'établissement de ce plan. Nous avons consulté un groupe composé de personnes ayant des handicaps de tous genres. Ce groupe consultatif a passé du temps à explorer nos sites Web et a fourni des rétroactions sur la façon d'améliorer l'accessibilité de nos programmes. Il a aussi donné son avis sur les domaines où nous offrons actuellement des programmes inclusifs. Les membres du groupe ont décrit les obstacles observés sur les sites Web des Musées et durant leur visite dans nos Musées ou dans d'autres musées. De plus, le groupe a indiqué quelle information il aimerait connaître pour planifier une visite.

Nous avons aussi élaboré un sondage qui a été distribué à tout le personnel des Musées. Dans ce sondage, nous avons demandé au personnel s'il s'était heurté à des

obstacles à l'accessibilité. Nous lui avons également demandé de décrire ces obstacles et des façons potentielles de les éliminer. Vingt-sept membres du personnel ayant un handicap ont répondu au sondage. Les réponses portaient sur des thèmes comme les processus d'adaptation, les processus de recrutement et les obstacles pour le public.

Les Musées sont résolus à écouter les personnes handicapées. Afin de respecter cet engagement, nous consulterons des personnes handicapées sur tous les aspects de ce plan, ainsi que pour d'autres projets importants.

Pour réussir à améliorer notre accessibilité, nous devons inclure des personnes handicapées dès le début et souvent. Nous créons un comité consultatif permanent afin de permettre aux membres du public ayant un handicap de participer à l'élaboration de solutions accessibles qui fonctionnent pour tout le monde. Les membres du comité qui représentent un large éventail de personnes handicapées ainsi que des personnes âgées feront part aux Musées de leur savoir et de leurs expériences. Ce comité consultatif se réunira régulièrement pour examiner les projets et les plans, ainsi que pour guider le travail des Musées en matière d'accessibilité. Une fois mis sur pied, ce comité participera à la planification de projets aux Musées; nous solliciterons ses rétroactions et son avis sur l'accessibilité.

Une expérience de visite positive est extrêmement importante pour nous aux Musées. Nous comptons sur les membres du public pour nous informer de leurs expériences et nous indiquer où nous pouvons apporter des améliorations. Les rétroactions soumises au moyen de notre formulaire de commentaires et de notre groupe consultatif nous aideront à recenser les obstacles. Cette information sera également transmise au personnel et aux bénévoles. Nous suivrons l'information de près pour déterminer des améliorations possibles et des façons d'éliminer ces obstacles, au moyen de politiques, de procédures et de changements opérationnels.

4. Conclusion

L'inclusion et l'accueil des personnes handicapées dans tous les aspects de notre organisation sont une priorité absolue pour les Musées. Nous nous engageons à améliorer l'accessibilité en mettant ce Plan d'accessibilité en œuvre au cours des trois prochaines années. Nous sommes également résolus à poursuivre l'examen de nos pratiques, de nos politiques et de nos opérations afin de trouver et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Nous comprenons que l'accessibilité est un processus continu et nous sommes déterminés à entreprendre ce processus en consultant les personnes handicapées.