

Musée canadien de l'immigration du Quai 21
Rapport d'avancement sur l'accessibilité
Décembre 2025

Musée canadien de l'immigration du Quai 21 : Rapport d'avancement sur l'accessibilité 2025, décembre 2025.

© Sa Majesté le Roi du Canada 2025

Le Musée canadien de l'immigration du Quai 21 s'engage à créer un Canada sans obstacle d'ici 2040.

Cette information est aussi disponible [en ligne](#). Pour demander ce document dans un autre format, par exemple en gros caractères, en fichier audio, en braille ou en texte électronique, veuillez communiquer avec Ashley MacPherson, vice-présidente des opérations à accessibilite@quai21.ca ou composez le 1-902-425-7770 poste 295.

Pour nous envoyer vos commentaires, veuillez [communiquer avec nous en ligne](#), composer le 1-902-425-7770 poste 295, ou envoyer un courriel à Ashley MacPherson à accessibilite@quai21.ca.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Généralités..... | 4 |
| Formats alternatifs..... | 4 |
| Contactez-nous | 5 |
| Déclaration d’accessibilité | 6 |
| Message de bienvenue | 7 |
| Sommaire exécutif | 9 |
| Consultations | 10 |
| Méthodes de consultation | 10 |
| Processus formel de rétroaction..... | 10 |
| Réunions en personne | 11 |
| Sondages en personne..... | 12 |
| Groupe de discussion en ligne | 13 |
| Sondages auprès des visiteurs | 14 |
| Expérience vécue | 15 |
| Emploi | 16 |
| Environnement bâti | 17 |
| Technologies de l’information et de communication (TIC) | 17 |
| Communication, autre que les TIC..... | 19 |
| Acquisition de biens, de services et d’installations | 19 |
| Conception et mise en œuvre de programmes et de services | 20 |
| Transport..... | 21 |
| Formation..... | 22 |
| Rétroaction | 22 |
| Commentaires anonymes | 23 |
| Processus et normes de rétroaction | 23 |
| Glossaire..... | 24 |

Généralités

Le Musée canadien de l'immigration du Quai 21 (le Musée) doit publier un rapport d'avancement annuel pour s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et du [Règlement sur le Canada accessible](#) (RCA). Le présent document constitue le rapport d'avancement annuel pour 2025.

Vous trouverez des renseignements sur l'accessibilité du Musée, notre [Plan d'accessibilité](#) et une description de notre processus de rétroaction sur notre [site Web](#).

Formats alternatifs

Vous pouvez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessous pour nous demander une copie de notre plan d'accessibilité et de la description de notre processus de rétroaction dans des formats alternatifs. Les formats alternatifs sont les suivants : format imprimé, format à gros caractères, format braille, fichier audio ou format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap. Pour demander des formats alternatifs de ce rapport, veuillez communiquer avec Ashley MacPherson, vice-présidente des opérations :

- Par téléphone : 1-902-425-7770 poste 295 Il s'agit d'un numéro de téléphone dédié à la rétroaction sur l'accessibilité.
- Par courriel : accessibilite@quai21.ca
- Par courrier :
Musée canadien de l'immigration du Quai 21
201-1099, chemin Marginal
Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada
B3H 4P7
- Le service de relais vidéo est disponible à l'adresse suivante :
<https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Nous accuserons réception de votre commentaire dans les plus brefs délais. L'accusé de réception se fera, dans la mesure du possible, dans le même format que celui dans lequel la rétroaction a été envoyée. Un accusé de réception des commentaires envoyés par le formulaire en ligne sera envoyé par courriel dans les 5 jours ouvrables. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques

peuvent prendre jusqu'à 15 jours ouvrables. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours ouvrables.

Toute rétroaction sera reçue par Ashley MacPherson, vice-présidente des opérations et sera partagée avec les gestionnaires ou avec le Groupe des champions de l'accessibilité, le cas échéant.

Contactez-nous

Vous pouvez communiquer avec nous pour demander une copie de notre plan d'accessibilité et une description de notre processus de rétroaction. Vous pouvez demander des formats alternatifs : format imprimé, format à gros caractères, format braille, fichier audio ou format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes en situation de handicap. La personne désignée au Musée pour recevoir la rétroaction est Ashley MacPherson, vice-présidente des opérations.

Vous pouvez communiquer avec nous par courriel, par téléphone ou par courrier en utilisant les coordonnées ci-dessous.

- Par téléphone : 1-902-425-7770 poste 295 Il s'agit d'un numéro de téléphone dédié à la rétroaction sur l'accessibilité.
- Par courriel : accessibilite@quai21.ca; il s'agit d'une adresse courriel réservée aux questions d'accessibilité.
- Par notre formulaire de rétroaction sur l'accessibilité : <https://quai21.ca/plan-daccessibilite-et-le-processus-de-retroaction/formulaire-de-retroaction-sur-laccessibilite>
- Par les médias sociaux :
@Canadian Museum of Immigration/ Musée canadien de l'immigration
- Par courrier :
Musée canadien de l'immigration du Quai 21
À l'attention de : Ashley MacPherson
201-1099, chemin Marginal
Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada
B3H 4P7

Nous vous fournirons une réponse dès que possible. Nous répondrons à une demande envoyée par Internet dans un délai de 5 jours ouvrables. Les formats

imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 15 jours ouvrables. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours ouvrables.

Déclaration d'accessibilité

Notre Musée s'adresse à tous. Nous sommes respectueux et accueillants. Nous nous concentrons sur l'inclusion des personnes. Nous construisons des espaces accessibles. Nous nous efforçons de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

Nous nous efforçons d'offrir :

- un lieu de travail sans obstacle;
- un site sécuritaire et accessible;
- des sites Web faciles à utiliser;
- des expositions, programmes et services accessibles.

Nous ne cesserons jamais de travailler sur ces objectifs.

Message de bienvenue

Je tiens à remercier chaleureusement notre personnel et nos bénévoles pour avoir mené à bien notre premier Plan d'accessibilité. Nous avons fait de grands progrès pour réduire les obstacles au sein du Musée. Au cours de cette première période de référence, nous avons appris à intégrer les exigences en matière d'accessibilité dès le début de la planification de nos projets et tout au long de nos expériences. Nous sommes en bonne voie pour la création d'un musée sans barrières.

Au 31 décembre, nous avons mené à bien 43 sur 45 actions au cours de l'année. Deux actions seront achevées au début du printemps 2026. Au cours des trois dernières années, nous avons mené à bien 131 actions.

Voici quelques actions que nous pouvons célébrer :

- Environnement bâti : Nous avons modifié nos espaces en améliorant la signalisation, l'orientation tactile et les comptoirs accessibles. Notre dernier projet, un nouvel ascenseur, sera prêt en 2026.
- Emploi : Les champions de l'accessibilité ont dirigé notre équipe et encouragé l'apprentissage et l'établissement d'objectifs pour tous. Ils sont au cœur de nos efforts en matière d'accessibilité.
- Technologies de l'information et de communication : Nous avons mis en place des applications numériques qui nous aident à partager nos histoires sur place et grâce à notre dernière exposition itinérante, *à la table : le goût de l'immigration*. Nous avons présenté cette technologie à nos partenaires et aux lieux d'accueil.
- Consultation : Nous avons entendu des personnes de partout au Canada dans le cadre de consultations formelles et informelles. Les personnes ayant une expérience vécue nous ont aidés à améliorer nos programmes, nos services et notre environnement bâti pour tous.

Alors que nous célébrons cette étape, nous renouvelons également notre engagement à l'égard de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. L'avancée vers un Canada sans obstacle se poursuit. Nous continuerons à travailler selon le principe

« Rien sans nous » pour développer une expérience muséale encore plus inclusive à l'avenir.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ashley MacPherson', with a stylized flourish at the end.

Ashley MacPherson
Vice-Présidente, Operations

Sommaire exécutif

Le présent rapport est le troisième rapport d'avancement. En 2026, nous entamerons un nouveau Plan d'accessibilité et un nouveau cycle de rapports d'avancement.

Il y a eu 45 actions cette année.

- 8 actions dans le domaine de l'emploi.
- 11 actions dans de domaine de l'environnement bâti.
- 3 actions dans le domaine des technologies de l'information et de communication
- 6 actions dans le domaine des communications (autres que les TIC)
- 1 action dans le domaine de l'acquisition de biens, de services et d'installations
- 16 actions dans le domaine de la conception et mise en œuvre de programmes et de services
- 0 action dans le domaine du Transport. Le Musée n'offre pas de services de transport. Cependant, dans notre prochain plan triennal, nous parlerons de la manière dont le Musée peut soutenir l'accessibilité dans le transport.

Au 31 décembre, nous avons mené à bien 43 actions sur 45 au cours.

Le groupe des champions de l'accessibilité a mené des projets d'accessibilité au Musée. Ses membres se sont réunis tous les trimestres pour examiner les objectifs à court et à long terme.

En nous fondant sur le principe « Rien sans nous », nous avons collaboré avec des membres de la communauté des personnes en situation de handicap en :

- Évaluant l'accessibilité et l'expérience des visiteurs pour notre nouvelle exposition itinérante, *à la table : le goût de l'immigration*; et
- Consultant l'Institut national canadien pour les aveugles afin de créer des panneaux d'orientation présentant des lettres en relief et à fort contraste et du braille non abrégé intégral.

Le personnel et les bénévoles ont suivi une formation en ligne et en personne. Les séances comprenaient :

- des aperçus de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;

- du travail avec et l'embauche des personnes en situation de handicap;
- du service à la clientèle.

Nous avons demandé au personnel et aux bénévoles de répondre à des questions spécifiques sur leur expérience au Musée.

Cette année, nous avons reçu une demande formelle de rétroaction sur l'accessibilité.

Nos progrès sont façonnés par la consultation, les rétroactions, la formation et les apprentissages partagés de notre personnel, de nos bénévoles et de nos parties prenantes.

Consultations

Le Musée s'engage à « Rien sans nous ». Nous nous sommes entretenus avec le personnel, les bénévoles et les parties prenantes, y compris les personnes handicapées, pour rédiger ce rapport d'avancement.

Méthodes de consultation

Nous avons demandé aux gens de nous faire part de leurs réactions en répondant à des questions spécifiques et ouvertes.

Nous avons demandé une rétroaction par l'entremise de :

- un processus formel de rétroaction;
- des réunions en personne avec le personnel et les bénévoles;
- des sondages en personne auprès des visiteurs;
- des sondages par groupe de discussion en ligne auprès de personnes issues de la communauté locale;
- des sondages sur les expositions; et
- des signalements de personnes ayant une expérience vécue.

Nous avons également reçu des commentaires par notre [processus de rétroaction](#).

Processus formel de rétroaction

Le Musée a reçu un courriel à partir de notre formulaire de commentaires en ligne.

La question :

- Notre film *Au Canada* n'a pas de sous-titrage simultané bilingue. En revanche, le sous-titrage bilingue passe du français à l'anglais en fonction de l'interlocuteur. Les personnes sourdes ou malentendantes qui ne lisent pas dans les deux langues officielles ne verront pas le contenu du film parce que les sous-titres ne sont pas complets dans les deux langues.

Notre action :

- Nous avons réalisé une transcription bilingue du film qui est disponible à tout moment dans la salle. Nous avons partagé cette transcription et une copie du film avec la personne qui a fourni le commentaire original.
- Pour fixer les sous-titres sur le film, nous devons le reformater afin que le contenu apparaisse en entier à l'écran. Ce travail n'a pas encore été réalisé en raison de contraintes financières. Nous ne recevons aucun financement supplémentaire pour répondre aux enjeux d'accessibilité. Le film actuel a été produit en 2013. Il est prévu de remplacer le film en 2028. Rendre le film accessible fera partie d'une procédure de passation des marchés.

Nous voulons offrir une expérience universelle à nos visiteurs. Les commentaires que nous avons reçus cette année nous aideront à développer notre prochain film.

Réunions en personne

Les champions de l'accessibilité se sont réunis tous les trimestres pour examiner le Plan d'accessibilité et fournir une rétroaction sur les nouveaux obstacles au Musée.

Les champions de l'accessibilité ont rencontré les responsables pour leur poser des questions spécifiques sur les obstacles à l'accessibilité. Ils ont posé trois questions ouvertes :

1. Parmi les initiatives et projets d'accessibilité déjà menés à bien par le Musée, quels sont ceux qui ont eu le plus d'impact sur votre service? Voyez-vous des possibilités d'améliorer ces initiatives?
2. Au sein de votre service, quels sont les projets ou initiatives qui, selon vous, pourraient améliorer l'accessibilité pour le personnel et les bénévoles?

3. Au sein de votre service, quels sont les projets ou initiatives qui, selon vous, pourraient améliorer l'accessibilité pour les visiteurs âgés et les visiteurs atteints de troubles du spectre de l'autisme?

Les réponses aux questions ont été collectées et classées par pilier d'accessibilité. Nous utiliserons les commentaires pour créer notre prochain plan d'accessibilité.

Sondages en personne

Nous avons engagé une entreprise pour demander aux visiteurs ce qu'ils pensaient de leur expérience au Musée. Les sondeurs ont recueilli 505 réponses de visiteurs entre les 3 et 8 août 2025. Le sondage comportait deux questions spécifiques à l'accessibilité :

1. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous le Musée canadien de l'immigration en termes de facilité d'accès et d'absence d'obstacles vous empêchant de vivre pleinement l'expérience et de participer à tout ce que le Musée peut offrir? (C'est-à-dire : voir, entendre et interagir avec les objets exposés, se déplacer à l'intérieur du Musée, etc.) En termes d'accessibilité, vous estimez que le Musée est... :
 - 01 Très mauvais
 - 02 Mauvais
 - 03 Moyen
 - 04 Bon
 - 05 Très bon
2. Quel(s) obstacle(s) spécifique(s) à l'accessibilité avez-vous rencontré(s), vous ou un membre de votre groupe, au Musée? Veuillez sélectionner autant de réponses que nécessaire.
 - Obstacle physique (p. ex., capacité à se déplacer dans le Musée, à accéder au contenu, etc.)
 - Obstacle sensoriel (p. ex., sensibilité aux sons/lumières/odeurs, absence de langage des signes, de descriptions audio, etc.)
 - Obstacles liés à l'attitude (p. ex., présomptions des membres du personnel à votre sujet)
 - Obstacles sociaux (p. ex., interactions avec le personnel, avec les autres visiteurs)

- Je n'ai/nous n'avons rencontré aucun obstacle aujourd'hui
- Autre (veuillez préciser)
- Je préfère ne pas répondre

480/505 personnes, soit 95 % des répondants, ont déclaré qu'elles qualifieraient le Musée de « bon ou excellent ». 20/505 personnes, soit 4 %, ont déclaré que le Musée était « moyen ». Personne n'a dit que le Musée était mauvais.

23/505, soit 5 % des personnes, ont déclaré avoir rencontré des obstacles au Musée. Les barrières sensorielles étaient les plus fréquentes. Le Musée prévoit d'utiliser ces renseignements dans son prochain plan d'accessibilité pour la conception et la prestation de services et d'actions relatives à l'environnement bâti.

Groupe de discussion en ligne

Nous avons engagé une entreprise pour demander aux membres de la communauté locale ce qu'ils pensaient du Musée. L'entreprise a posé des questions à 400 personnes. La première question que nous avons posée est la suivante :

1. L'objectif du Musée est entre autres d'être un musée diversifié, inclusif et équitable pour tous les visiteurs. Dans quelle mesure pensez-vous que le Musée atteint cet objectif?
 - 01 Je ne sais pas
 - 02 Très mal
 - 03 Mal
 - 04 Moyennement
 - 05 Bien
 - 06 Très bien

288/400, soit 70 % des personnes interrogées, ont déclaré que le Musée était « excellent » ou « bon ».

La deuxième question était la suivante :

2. Avez-vous connaissance d'obstacles à l'accessibilité au Musée canadien de l'immigration qui empêchent les visiteurs de profiter pleinement de tout ce que le Musée a à offrir? Nous posons ici des questions sur des éléments comme la capacité de se déplacer dans le Musée, la capacité à

voir, à entendre et à interagir avec les expositions, les limitations de la signalisation, etc. Choisir une seule réponse :

- Oui, il existe des obstacles qui pourraient être supprimés/améliorés en termes d'accessibilité.
- Non, je n'ai pas eu connaissance d'obstacles qui pourraient être supprimés/améliorés en termes d'accessibilité.

3. Quels obstacles d'accessibilité pouvez-vous identifier au Musée? Choisir toutes les réponses pertinentes :

- Le Musée peut être bruyant par endroits
- Les explications écrites ou dactylographiées des objets exposés sont trop petites par endroits
- Il est difficile de se déplacer dans le Musée
- L'organisation des étages du Musée est déroutante
- La signalisation devrait être améliorée
- Autre (veuillez préciser)

373/400, soit 93 % des personnes, n'ont pas identifié d'obstacle au Musée.

28/400, soit 7 % des personnes, ont identifié des obstacles au Musée.

Les réponses les plus fréquentes sont les suivantes :

- 11/28 personnes ont déclaré que la signalisation devrait être améliorée.
- 10/28 personnes ont affirmé que les explications écrites ou dactylographiées des objets exposés sont trop petites par endroits.

Nous examinons ces commentaires chaque année pour nous aider à fixer de nouveaux objectifs.

Sondages auprès des visiteurs

Notre exposition temporaire *à la table : le goût de l'immigration* est présentée depuis mai 2025. Lors de son exposition, nous avons interrogé les visiteurs sur l'accessibilité. Nous avons posé une question sur l'accessibilité :

1. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous cette exposition en termes de facilité d'accès et d'absence d'obstacles vous empêchant de profiter pleinement de l'exposition (c.-à-d., voir, entendre, interagir avec les expositions, etc.)? En termes d'accessibilité, vous estimez que le Musée est :

- 01 très mauvais
- 02 mauvais
- 03 moyen
- 04 bon
- 05 très bon

Veuillez nous faire part des obstacles que vous avez rencontrés lors de votre visite de cette exposition.

Le sondage n'est pas encore terminé. Jusqu'à présent, la plupart des gens n'ont pas exprimé d'inquiétudes. Voici quelques-uns des commentaires que nous avons reçus :

- Plus d'options pour les personnes malvoyantes.
- Un éclairage plus précis des expositions pour aider les personnes malvoyantes.
- Un accès non numérique au contenu des codes QR. Actuellement, les visiteurs peuvent accéder au contenu QR sur leurs appareils personnels ou emprunter un appareil au Musée. Le contenu des codes QR n'est pas facilement disponible sous forme imprimée.
- Commandes audio et atténuation du son entre les expositions.
- Mise à jour de deux éléments interactifs pour en faciliter l'utilisation, notamment par un placement plus bas et une conception simplifiée.
- Besoin de places assises supplémentaires.

Nous tiendrons compte de ces commentaires et, dans la mesure du possible, nous apporterons des modifications à l'exposition avant qu'elle ne soit présentée à une autre organisation hôte. Nous ferons également part de nos observations aux organismes d'accueil afin de les aider à adapter l'agencement, les volumes et les niveaux d'éclairage de leurs galeries.

Nous continuerons à examiner les résultats du sondage et à rendre chacune de nos expositions originales plus accessible que la précédente.

Expérience vécue

Nous avons demandé des conseils (services de consultation) pour chaque projet. Nous avons payé pour des services de consultation. Nous avons travaillé avec l'Institut national canadien pour les aveugles, Autism Nova Scotia et Left Turn

Right Turn. Nous avons également entendu des personnes ayant une expérience vécue lors de réunions du personnel et de présentations sur l'accessibilité. Les projets de services consultatifs étaient les suivants :

- examen de l'exposition *à la table : le goût de l'immigration*;
- examen de l'exposition permanente et rétroaction;
- signalisation et orientation.

Nous continuerons de trouver des moyens de supprimer et de prévenir les obstacles en demandant une rétroaction sur notre site Web, en menant des sondages et en ayant recours à des consultations externes.

Emploi

Nous nous engageons à offrir un accès équitable et égal aux possibilités d'emploi et d'avancement. Nous informons le personnel, les bénévoles et les administrateurs des politiques et des ressources destinées à soutenir les personnes en situation de handicap. Nous bâtissons une culture de travail inclusive, ce qui est important pour l'embauche, la rétention et la promotion du personnel.

Actions en matière d'emploi terminées en 2025

- Nous avons utilisé des documents accessibles pour les processus RH externes, tels que les offres d'emploi, les salons de l'emploi, etc.
- Nous avons veillé à ce que le Groupe de champions en matière d'accessibilité soit actif et participe à la prise de décisions.
- Nous avons poursuivi la mise en place de réseaux avec des groupes et des organisations en lien avec l'accessibilité et le handicap.
- Nous avons continué la révision des descriptions de poste avant leur publication pour veiller à ce que les obstacles à l'accessibilité soient éliminés dans la mesure du possible.
- Nous avons continué à encourager les personnes en situation de handicap à postuler au Musée par des événements communautaires.
- Nous avons continué à encourager le personnel et les bénévoles à penser à l'accessibilité dans leurs activités professionnelles quotidiennes.

Environnement bâti

Le bâtiment du Musée est un lieu historique national de presque 100 ans. Nous louons notre espace à l'Autorité portuaire d'Halifax (APH). L'APH met à disposition un stationnement accessible depuis l'entrée du Musée. Le Musée n'a qu'une seule entrée publique. Les bureaux administratifs sont accessibles par le stationnement et par des ascenseurs. Le Musée a été certifié par la Fondation Rick Hansen en 2021.

Actions relatives à l'environnement bâti achevées en 2025 :

- Nous avons ajouté une porte automatique dans le couloir commun (annexe inférieure).
- Nous avons abaissé les stations à langer.
- Nous avons bâti un nouvel élément interactif « Bâtir des communautés » pour permettre de modifier la hauteur ou l'angle de l'écran.
- Nous avons construit une nouvelle vitrine d'artéfacts, un nouvel élément interactif et un banc sur le thème de la Seconde Guerre mondiale.
- Nous avons ajouté des couleurs contrastées dans les zones de plancher qui ont des changements d'élévation.
- Nous avons installé des crochets dans les cabines de toilette.
- Nous avons ajusté les comptoirs des zones de service public.
- Nous avons mis à jour le système de boîte aux lettres du personnel.
- Nous avons corrigé le sol inégal à côté de l'ascenseur de service.

Actions non terminées :

- Remplacer l'ascenseur pour passagers. L'ascenseur principal est en construction. L'achèvement est prévu pour avril 2026
- Appliquer un revêtement de sol tactile dans tous les espaces publics. Certains revêtements de sol tactiles sont terminés. Nous terminerons toutes les zones publiques d'ici avril 2026.

Technologies de l'information et de communication (TIC)

Le Musée a lancé de nouveaux sites Web en 2022. Ils ont été construits selon les normes WCAG 2.0. Cela signifie que :

- Nous incluons des textes alternatifs (text alt) aux images des sites Web (à l'exception du portail des collections). Des textes alternatifs continuent d'être rédigés pour les images du portail en fonction du temps disponible.
- Nous ajoutons des transcriptions dans les deux langues officielles aux ressources audio et vidéo.
- Nous avons inclus une vidéodescription à la galerie *Atterrissages en douceur*.
- Nous avons inclus des fichiers .srt pour nous assurer que les sous-titres audio et vidéo sont accessibles sur nos plateformes de diffusion en continu (à l'exception du portail des collections). Le sous-titrage audio et vidéo des nouveaux enregistrements ajoutés au portail est réalisé depuis 2023 à l'aide de fichiers .srt.
- Nous utilisons des annotations ARIA (Accessible Rich Internet Applications) pour rendre le contenu des sites Web plus accessible.
- Nous révisons le contenu écrit afin de nous assurer qu'il est lisible. Nous incluons désormais des résumés pour les articles longs. Les titres sont plus clairs et utilisent des mots porteurs d'information. Les longs passages de texte sont divisés et comportent des sous-titres.
- Les pages Web sont testées et que les problèmes sont résolus à l'aide de valideurs d'accessibilité en ligne.
- Nous fournissons des guides sur la façon de créer du contenu accessible pour le Web.
- Nous demeurons au courant des pratiques recommandées en matière de lecteurs d'écran et de valideurs.
- Nous utilisons des tests d'utilisateurs à distance pour vérifier l'accessibilité.

Actions achevées en 2025 relatives aux technologies de l'information et des communications

- Nous avons continué les tests, l'examen et la correction des propriétés numériques afin de les rendre conformes aux normes WCAG 2.0 AA.
- Nous avons utilisé les pratiques exemplaires pour les lecteurs d'écran et nous avons terminé les tests.
- Nous avons commencé à utiliser un nouveau système de gestion de contenu et une application accessible ([STQRY](#) et [NaviLens](#)).

Communication, autre que les TIC

Nous continuons à encourager la rétroaction.

Il est toujours important que nos communications utilisent un langage simple.

Actions en matière de communications terminées en 2025

- Nous avons amélioré l'orientation.
- Nous avons continué à revoir le contenu de marketing et de communication existant pour améliorer son accessibilité.
- Sur la carte du Musée, nous avons fourni aux visiteurs des renseignements accessibles numériquement sous forme de code QR.
- Nous avons intégré un système de gestion de contenu conforme aux normes WCAG, ainsi qu'une application d'accessibilité pour le contenu muséal.
- Nous avons mis à jour la page « Accessibilité » de notre site Web pour en faciliter l'utilisation.
- Nous avons partagé les rapports d'avancement et le plan d'accessibilité sur notre site Web.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous continuons de prendre l'accessibilité en compte au niveau de notre processus de passation de marchés :

- En proposant aux soumissionnaires des visites facultatives du site, au besoin.
- En remettant des notes sur la visite du site à tous les soumissionnaires, peu importe leur participation à une visite du site.
- En répondant à tous les soumissionnaires lorsque des questions sont posées.
- Le cas échéant, en définissant les exigences en matière d'accessibilité dans la section de l'étendue des travaux des documents de passation de marchés.
- Le cas échéant, en définissant les services de consultation en matière d'accessibilité dans les documents de passation de marchés.

- Le cas échéant, en définissant les exigences, en consultation avec les utilisateurs finaux ou les groupes représentant les personnes en situation de handicap.
- Le cas échéant, en utilisant des prototypes et des démonstrations de produits pour permettre aux utilisateurs finaux d'en tester les caractéristiques.

Actions en matière de passation de marchés achevées en 2025

- Nous avons vérifié que tous les documents contractuels sont rédigés en langage clair, au besoin.

Conception et mise en œuvre de programmes et de services

Le Musée continue d'offrir ce qui suit :

- L'entrée est gratuite aux personnes de soutien accompagnant une ou des personnes en situation de handicap.
- Deux fauteuils roulants, disponibles à la billetterie.
- Des visites privées du Musée sans frais supplémentaires aux visiteurs ayant des besoins particuliers.
- Des rendez-vous privés avec le Centre d'histoire familiale Banque Scotia aux visiteurs ayant des besoins particuliers.
- Des places pour fauteuils roulants dans le théâtre.
- Des espaces publics entièrement accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
- Des programmes publics soit gratuits, soit inclus dans le prix d'entrée.
- Dans la mesure du possible, des programmes publics en ligne offrant un soutien intégré.
- Des objets adaptés aux sens dans l'exposition.
- Des expositions présentant du contenu en format vidéo et audio. Des vidéos sous-titrées.
- Des expositions conçues et construites selon les normes d'accessibilité d'exposition Ingenium (2018).

Actions relatives à la conception et à la prestation de programmes et de services achevées en 2025

- Nous avons accordé la priorité aux partenariats avec la communauté des personnes en situation de handicap.
- Nous avons accueilli des présentations par des personnes ayant une expérience vécue lors de séances de formation.
- Nous nous sommes assurés que la taille de police des étiquettes des artefacts est conforme aux normes Ingenium.
- Nous avons cherché des conseillers en accessibilité au sein des conseils scolaires pour adapter les programmes scolaires.
- Nous avons examiné et ajouté des codes QR dans les espaces du Musée pour la navigation, l'accès au contenu et les visites autoguidées.
- Nous avons partagé des ressources sensorielles et indiqué où les trouver à la billetterie.
- Nous avons construit un espace d'exposition accessible pour la vitrine d'artefacts, l'espace interactif et le banc de la « Seconde Guerre mondiale ».
- Nous avons élaboré une visite descriptive du Musée.
- Nous avons créé des menus imprimés pour le café.
- Nous avons fourni des outils d'accessibilité à l'entrée de chaque exposition.
- Nous avons créé une application d'accessibilité pour l'exposition itinérante.
- Nous avons mis un nouveau système de gestion du contenu et une application d'accessibilité en place.
- Nous avons examiné des options d'orientation pour inclure la signalisation des zones du Musée réservées au personnel, y compris les ascenseurs.
- Nous avons ajouté une description audio en français et en anglais dans les expositions temporaires *Franchir les frontières* et *Refuge Canada*.
- Nous avons ajouté une demande d'adaptation dans les formulaires de réservation.
- Nous avons corrigé le bruit de la Roue de la conscience.

Transport

Les transports sont considérés comme un pilier de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le Musée n'offre pas de services de transport. Le stationnement et les allées extérieures sont sous la responsabilité de l'APH. L'APH offre des places de stationnement accessibles pour le Musée.

Formation

En tant qu'institution d'apprentissage, le Musée a un engagement profond envers la formation et le perfectionnement professionnel. Le personnel et les bénévoles ont réalisé les formations suivantes en 2025 :

- Survol de l'accessibilité, 12 mai 2025
- Service à la clientèle accessible, du 1^{er} au 22 mai 2025
- Service à la clientèle accessible, 27 novembre 2025

Nous voulons être un lieu inclusif et accueillant pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Il est important que le personnel du Musée soit formé à reconnaître les personnes en situation de handicap et à communiquer efficacement avec elles. La formation et la consultation continues aideront à atteindre cet objectif.

Rétroaction

Nous invitons tout le monde à nous envoyer des commentaires sur :

- comment le Musée met en œuvre son [Plan d'accessibilité](#);
- comment le Musée fournit ses rapports d'avancement;
- les obstacles que le personnel du Musée rencontre, et
- les obstacles rencontrés par le public lors de son expérience au Musée.

Pour faire part de vos commentaires, veuillez communiquer avec Ashley MacPherson, vice-présidente des opérations :

- Par notre formulaire de rétroaction en ligne : <https://quai21.ca/plan-daccessibilite-et-le-processus-de-retroaction/formulaire-de-retroaction-sur-laccessibilite>
- Par téléphone : 1-902-425-7770 poste 295 Il s'agit d'un numéro de téléphone dédié à la rétroaction sur l'accessibilité.
- Par courriel : accessibilite@quai21.ca
- Par courrier :
Musée canadien de l'immigration du Quai 21
201-1099, chemin Marginal
Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada
B3H 4P7

- Par les médias sociaux en utilisant Facebook Messenger :
@Canadian Museum of Immigration/Musée canadien de l'immigration

Commentaires anonymes

Les commentaires anonymes peuvent être soumis par le [formulaire de rétroaction en ligne](#) ou par courrier. Nous ne sommes pas en mesure de répondre aux commentaires anonymes.

Processus et normes de rétroaction

- Les commentaires non anonymes feront l'objet d'un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables. L'accusé de réception se fera, dans la mesure du possible, dans le même format que celui dans lequel la rétroaction a été envoyée. Un accusé de réception sera envoyé par courriel.
- Toute rétroaction sera reçue par la vice-présidente des opérations et sera partagée avec les gestionnaires ayant une responsabilité fonctionnelle et/ou avec le Groupe des champions de l'accessibilité, le cas échéant.
- La rétroaction reçue fera l'objet d'un suivi dans les rapports d'avancement du plan d'accessibilité.
- Cette rétroaction pourrait guider les mises à jour du plan.
- Les commentaires électroniques et imprimés seront conservés pendant une période de sept (7) ans. Les conversations téléphoniques seront conservées par l'entremise de transcriptions. La messagerie vocale sera convertie en courriel. Les commentaires reçus sur les médias sociaux pourraient être enregistrés sous la forme d'une capture d'écran.

Glossaire

ASL : La langue des signes américaine (ASL) est l'une des principales langues utilisées par les personnes sourdes au Canada pour communiquer, avec la langue des signes québécoise (LSQ) et les langues des signes autochtones.

Accessible : Le terme « accessible » désigne un lieu physique ou numérique dans lequel il est facile de naviguer ou un programme ou un service pouvant facilement être acquis ou compris.

Champions de l'accessibilité : Les champions de l'accessibilité sont le groupe de travail composé de membres du personnel du Musée qui dirigent les initiatives en matière d'accessibilité au sein du Musée.

Commissaire à l'accessibilité : Le Commissaire à l'accessibilité est une personne chargée de faire appliquer certaines parties de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi) et de traiter les plaintes relatives à l'accessibilité déposées en vertu de la Loi. Cette personne est membre de la Commission canadienne des droits de la personne. Le Commissaire conseille le ministre responsable de l'accessibilité quant à l'administration et à l'application de la Loi. Le Commissaire à l'accessibilité publie un rapport annuel contenant des renseignements sur ses activités d'application (comme les inspections ou les sanctions), les plaintes et les problèmes d'accessibilité systémiques ou émergents qu'il a observés.

Formats accessibles ou alternatifs : Les formats accessibles ou alternatifs désignent les renseignements présentés dans un format différent, accessible aux personnes en situation de handicap. Il peut s'agir de textes audio, en braille, en gros caractères ou électroniques.

Plan d'accessibilité : Un plan d'accessibilité explique les mesures qu'une organisation prendra pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité afin que ses politiques, programmes, pratiques et services soient accessibles aux personnes en situation de handicap.

Adaptation : Une mesure d'adaptation est la personnalisation d'un lieu de travail afin de surmonter les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

Obstacle : Les obstacles sont tout ce qui empêche les personnes de participer pleinement et équitablement à la société. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques, basés sur les communications ou les attitudes.

Braille : Le braille est un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts.

Consultation : Aux fins de la Loi, la consultation consiste à demander la rétroaction des personnes en situation de handicap. Cela peut se faire de différentes manières, par exemple en personne lors d'événements, ou par écrit au moyen de documents ou de sondages. La Loi exige que les organisations consultent les personnes en situation de handicap lors de l'élaboration des plans d'accessibilité et des rapports d'avancement, et qu'elles décrivent comment elles ont procédé à ces consultations.

Services de consultation : Un service de consultation est une aide professionnelle dans le cadre de laquelle des experts écoutent vos besoins, répondent aux questions et donnent des conseils pratiques ou des plans pour résoudre un problème ou améliorer le fonctionnement de quelque chose.

Handicap : Le handicap désigne toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle, qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en combinaison avec un obstacle, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

Discrimination : La discrimination est une action ou une décision qui maltraite ou traite injustement une personne ou un groupe pour des raisons telles que le genre, la race, l'âge ou le handicap. Elle impose un désavantage ou limite l'accès qui est donné aux autres.

Texte électronique : Un texte électronique est un texte compatible avec les technologies d'adaptation qui aident les personnes en situation de handicap. Il peut être lu à haute voix à l'aide d'un logiciel de synthèse vocale ou d'un lecteur d'écran.

Administration portuaire d'Halifax (APH) : L'Administration portuaire d'Halifax est propriétaire du bâtiment du Musée.

Gros caractères : Les gros caractères sont des textes dont la taille est supérieure à la taille standard de 12 points et qui comportent d'autres caractéristiques d'accessibilité.

Application NaviLens : Pour améliorer l'accessibilité, nous utilisons la technologie [NaviLens](#). Les visiteurs peuvent télécharger l'application gratuite NaviLens ou NaviLens Go. Avec l'application, ils peuvent scanner près de 100 codes. Ces codes fournissent une navigation audio, des détails sur la signalisation et des renseignements sur les expositions en 37 langues. Cela nous aide à offrir une expérience inclusive pour tout le monde, y compris les personnes souffrant de handicaps visuels, auditifs ou de mobilité. Les codes peuvent être détectés jusqu'à une distance de 10 mètres. Ils aident les utilisateurs à naviguer dans l'espace en toute confiance.

Rien sans nous : « Rien sans nous » est le principe selon lequel les personnes en situation de handicap doivent être consultées lors de l'élaboration de lois, de politiques et de programmes qui les concernent.

Actions en cours : Les actions en cours sont des éléments de notre premier plan d'accessibilité sur lesquels nous travaillons encore. Le personnel du Musée, les bénévoles et les consultants ont échangé sur ce que nous pouvions faire pour soutenir les améliorations en matière d'accessibilité au cours de l'élaboration et de l'exécution de notre premier plan d'accessibilité. Nous avons identifié des actions utiles à long terme. Nous continuerons ces actions.

Lecteur d'écran : Un lecteur d'écran est un logiciel qui permet aux personnes souffrant de handicaps visuels de lire des textes sur des ordinateurs ou des téléphones intelligents.

STQRY : STQRY est le système de gestion du contenu sur place du Musée.

Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) : Les WCAG sont un ensemble de règles permettant de concevoir des sites Web pour que leur contenu et leur présentation soient accessibles.