



Musée canadien *de* l'immigration du Quai 21  
Canadian Museum *of* Immigration at Pier 21

# **PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2022-2025**

## Message de la chef de la direction

J'ai le plaisir de partager avec vous le premier plan d'accessibilité du Musée canadien de l'immigration du Quai 21. Il s'agit d'un plan triennal. Nous fournirons des rapports d'étape annuels pour partager nos progrès et leur impact.

En tant que musée consacré au partage de l'histoire de l'immigration au Canada, il est dans notre nature d'être inclusifs. Nous savons que la représentation est importante. Il est important de voir sa propre expérience dans les histoires que nous partageons. Cette représentativité nous permet également de rester pertinents. Nous parlons quotidiennement des expériences vécues et nous offrons un espace aux immigrants pour qu'ils puissent raconter leur histoire avec leur propre voix.

En ce sens, l'accessibilité ne fait pas exception. Préparer le plan d'accessibilité nous a rendus plus attentifs aux choses que nous faisons déjà et à notre attitude préexistante selon laquelle il n'y a « rien sans nous ».

Par la même occasion, nous avons identifié des moyens d'appliquer une lentille d'accessibilité à ce que nous faisons. C'est un travail qui se poursuit. Le présent plan représente le point de départ formel de notre parcours. Petit à petit, il entraînera de grands changements. Ces changements toucheront également notre culture. Cela signifie que l'accessibilité doit faire partie des responsabilités quotidiennes de chacun et chacune d'entre nous.

En tant qu'institution d'apprentissage, nous croyons fermement à l'éducation et au développement professionnel. Un autre engagement important pour nous est de continuer à consulter les personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à former notre personnel afin qu'il devienne un gestionnaire et un prestataire de services compétent. L'autonomisation, cela va de pair avec la responsabilisation. Dès 2023, chaque poste au Musée exigera un engagement en matière d'accessibilité dans le cadre des évaluations annuelles du rendement.

Nos gestes serviront à prouver notre engagement à l'égard de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). En faisant notre part pour prévenir et éliminer les obstacles, nous respectons les droits de tous les Canadiens et Canadiennes, comme l'exige la Loi. Je vous invite à faire partie de ce processus continu. Visitez <https://quai21.ca/plan-accessibilite> pour partager votre expérience. Cela aidera à faire du Musée canadien de l'immigration du Quai 21 un espace inclusif, diversifié et accessible pour tous.

Marie Chapman, chef de la direction

## **Table des matières**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Généralités.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Communiquez avec nous.....</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>Autres formats.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Notre déclaration d'accessibilité .....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>Sommaire exécutif.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>À propos du Musée.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Environnement.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Consultations.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>Plan d'action - Domaines décrits à l'article 5 de la LCA.....</b> | <b>8</b>  |
| <b>Formation.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>Glossaire.....</b>  | <b>21</b> |

## **Généralités**

Le Musée canadien de l'immigration du Quai 21 a consulté son personnel, ses bénévoles, ses administrateurs et d'autres parties prenantes, y compris des personnes en situation de handicap, pour préparer cette première version de son plan d'accessibilité. Il est prévu que ce plan sera mis à jour régulièrement. La rétroaction, la consultation, la formation et les leçons retenues que partagent les autres musées et membres du portefeuille façonneront les versions futures du plan. Vous trouverez des renseignements sur l'accessibilité du Musée, notre plan et une description de notre processus de rétroaction à <https://quai21.ca/plan-accessibilite>.

## **Contactez-nous**

Pour nous envoyer vos commentaires, pour demander des formats alternatifs du plan d'accessibilité ou de la description du processus de rétroaction, ou pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous :

Vice-présidente, Opérations

Musée canadien de l'immigration du Quai 21

Adresse postale

1099, chemin Marginal, Suite 201

Halifax, N.-É. B3H 4P7

Courriel [accessibilite@quai21.ca](mailto:accessibilite@quai21.ca)

Numéro de téléphone 902-425-7770 poste 295

Les personnes sourdes ou malentendantes sont invitées à nous contacter en utilisant le service gratuit de relais vidéo <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

## **Autres formats**

Communiquez avec nous pour obtenir des formats alternatifs du plan d'accessibilité ou de la description du processus de rétroaction.

# DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ DU MUSÉE CANADIEN DE L'IMMIGRATION DU QUAI 21

Notre Musée s'adresse à tout le monde.

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.

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

La création de ce premier plan d'accessibilité a donné au Musée l'occasion de faire le point sur ce que nous avons fait jusqu'à présent. Il était encourageant de découvrir tout ce qui a été fait par notre équipe pour prévenir et éliminer les obstacles. Il était également difficile d'examiner nos manques à gagner en sachant que les fonds supplémentaires ne sont pas disponibles à l'heure actuelle pour apporter des changements majeurs à notre environnement bâti ou pour acheter des solutions permettant d'atteindre les objectifs de la Loi.

Le présent plan énumère les mesures que nous prendrons pour faire du Canada un pays sans obstacle d'ici 2040. Nous avons commencé par le processus de certification de la Fondation Rick Hansen. Par la même occasion, nous nous sommes engagés à respecter les normes numériques du gouvernement du Canada. D'autres formations ont suivi. Nous avons procédé à des consultations internes et externes pour identifier les obstacles en matière d'accessibilité. Nous avons eu des conversations inconfortables. Nous avons élaboré une stratégie sur ce qui était possible à court et à long terme. Nous avons rédigé notre déclaration d'accessibilité.

Nous avons appris qu'il y a plus à faire pour aider les personnes en situation de handicap à avoir une visite agréable au Musée. Il s'agit notamment de les aider à planifier leur visite avant leur arrivée. Nous pouvons mieux communiquer sur les services que nous proposons. Il existe quelques

changements simples qui aideront les gens à naviguer dans nos espaces en toute sécurité et avec plus d'indépendance.

Nous avons appris que notre personnel de première ligne aimerait être mieux formé pour mieux accueillir les visiteurs en situation de handicap pendant leur visite. Les gestionnaires d'embauche et les superviseurs aimeraient recevoir une formation pour un lieu de travail plus inclusif. Pour chacun d'entre nous, il est possible de faire davantage pour identifier les obstacles que nous créons en raison de nos attitudes inconscientes, notamment en ce qui concerne les handicaps invisibles.

Lorsque nous sommes mieux informés, nous pouvons mieux nous comporter. Les demandes de formation et de programmes pilotes nous ont donné des idées pour le plan. Nous travaillons à changer notre culture. Les étapes décrites dans le plan garantiront la responsabilisation de l'ensemble de l'organisation. Le plan s'étend au-delà de notre organisation pour inclure d'autres acteurs, tels que les fournisseurs et les partenaires.

« Rien sans nous » souligne l'importance de renforcer les relations et d'étendre notre réseau. La valorisation de l'expérience vécue et des connaissances des personnes en situation de handicap permettra de s'assurer que la culture que nous créons est inclusive pour tous.

C'est un processus d'apprentissage. Le changement aura lieu progressivement pour plusieurs raisons. Tout d'abord, nous ne disposons pas de ressources supplémentaires pour effectuer ce travail, qu'elles soient humaines ou fiscales. Essayer de tout faire en même temps pourrait entraîner des erreurs coûteuses ou des occasions ratées de mettre à profit ce que nous avons appris. Deuxièmement, nous espérons apprendre des autres organisations, notamment des autres musées nationaux et des membres du portefeuille.

Ce plan n'est pas une fin. Au contraire, c'est un point de départ. Il s'agit d'un tremplin pour que l'accessibilité fasse partie de tout ce que nous faisons. Nous examinerons le plan d'accessibilité du Musée et nos objectifs chaque année. Nous rechercherons l'évolution dans notre adoption du plan et les possibilités d'utiliser les ressources existantes. Ce plan orientera notre personnel dans la conception et la mise en œuvre de programmes et d'expositions accessibles et dans la création d'une culture d'entreprise favorable à l'intégration. L'inclusion est au cœur des histoires que nous racontons au Musée. Par conséquent, notre capacité d'inclusivité est essentielle à notre viabilité à long terme. Nous avons tous intérêt à rendre le Canada plus accessible.

## **À PROPOS DU MUSÉE**

Le Musée canadien de l'immigration du Quai 21 explore le thème de l'immigration au Canada. Le Musée se penche sur les expériences des immigrants, sur le rôle de l'immigration dans la construction du Canada et sur les contributions des nouveaux arrivants.

Le Quai 21 était un hangar d'immigration entre 1928 et 1971. Près d'un million d'immigrants sont entrés au Canada en passant par là. Pendant la Seconde Guerre mondiale, le Quai 21 a également été le principal point de départ des militaires en direction de l'Europe.

Le Quai 21 a été exploité comme centre d'interprétation de 1999 à 2011, date à laquelle il est devenu le Musée canadien de l'immigration. Le Musée est situé dans un lieu historique national.

Le Musée recueille des histoires, des images, des documents et des artefacts liés à l'histoire de l'immigration au Canada. Nous faisons des recherches historiques. Nous avons deux expositions permanentes. Nous accueillons des expositions temporaires d'autres musées et organisations. Nous créons des expositions itinérantes et nous co-créons des expositions avec des partenaires communautaires. Nous proposons des programmes éducatifs, des programmes publics et des événements publics. Nous offrons une boutique, des installations à louer et des services de recherche d'histoire familiale. Nous comptons 55 employés à temps plein ainsi que des postes contractuels. Nous avons plus de 50 bénévoles actifs.

En 2021-2022, près de 642 000 visiteurs ont consulté notre site Web. Les fermetures et les restrictions de santé publique liées à la pandémie ont continué à limiter la fréquentation des sites, mais la tendance pour 2022-2023 est proche des niveaux d'avant la pandémie.

## **ENVIRONNEMENT**

Le Musée est situé à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Il s'agit d'un des deux musées nationaux à l'extérieur de la région de la Capitale nationale. La Nouvelle-Écosse a le plus grand pourcentage, au Canada, de résidents qui déclarent avoir un handicap. La Nouvelle-Écosse a également le plus grand pourcentage d'adultes âgés de plus de 65 ans. Cela signifie qu'on prévoit une augmentation du nombre de résidents en situation de handicap.

Le Musée est situé dans un lieu historique national presque centenaire. Nous sommes locataires de l'Administration portuaire d'Halifax.

## CONSULTATIONS

Le personnel, les bénévoles et les administrateurs du Musée ont fourni des renseignements sur les obstacles observés et vécus au Musée. Les consultations internes comprenaient un sondage anonyme, des entretiens, des conversations et la création d'un groupe de travail sur le plan d'accessibilité. Nous avons documenté les obstacles existants et les recommandations pour supprimer et éviter les futurs obstacles à l'accessibilité. Ce processus a permis au Musée de rassembler les détails de ce qui avait déjà été fait et de partager les leçons retenues dans l'organisation. Notre sondage interne a reçu 58 réponses. 10,34 % (6 répondants) ont déclaré avoir un handicap et 5,2 % (3) ont répondu qu'ils ne savaient pas s'ils avaient un handicap.

Une consultation externe a permis au Musée d'obtenir davantage de commentaires. La consultation formelle a commencé en 2020 avec un examen par la Fondation Rick Hansen. Des représentants et des membres de l'INCA, de la Société Alzheimer de la Nouvelle-Écosse et d'Autism Nova Scotia ont participé à la consultation.

Notre groupe de travail interne deviendra un Groupe de champions en matière d'accessibilité en 2023. Il permettra de s'assurer qu'une optique d'accessibilité et d'inclusion est appliquée de manière systématique dans toutes les opérations et activités du Musée. Ce groupe s'assurera également que nous donnons la priorité à des ressources limitées, tout en continuant à travailler dans l'esprit du « rien sans nous ».

Nous continuerons à chercher des moyens de supprimer et de prévenir les obstacles en demandant une rétroaction sur notre site Web et en menant davantage de consultations avec des personnes et des groupes externes.

## PLAN D'ACTION - DOMAINES DÉCRITS À L'ARTICLE 5 DE LA LCA

Notre plan souligne ce que nous faisons pour éviter et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Il décrit nos engagements au cours de la période de ce premier plan triennal. Les priorités ont été identifiées par l'entremise de consultations et d'examen afin de répondre à nos obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Le plan repose sur six piliers :

- Emploi et culture
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et de communication
- Communications
- Conception et mise en œuvre de programmes et de services
- Acquisition de biens et de services

Note : Le transport est identifié comme un pilier sur lequel il faut rendre compte dans le cadre de la LCA. Le Musée n'est pas impliqué dans la prestation de services de transport. Le stationnement et les allées extérieures sont sous la responsabilité de l'Administration portuaire d'Halifax. Nous travaillons avec celle-ci pour veiller à ce que ces zones soient entretenues, notamment pendant les intempéries, les travaux et les jours d'arrivée des navires de croisière.

## **Emploi et culture**

Le Musée s'engage à offrir un accès équitable et égal aux possibilités d'emploi et d'avancement. Informer le personnel, les bénévoles et les administrateurs des politiques et des ressources destinées à soutenir les personnes en situation de handicap permet de créer une culture organisationnelle inclusive. La culture organisationnelle joue un rôle majeur dans le recrutement, la rétention et la promotion du personnel.

Notre sondage interne nous a montré qu'il y a une certaine confusion concernant les mesures d'adaptation. Le personnel a exprimé ne pas comprendre comment demander une mesure d'adaptation. L'obligation de présenter une note du médecin et la crainte du manque de confidentialité ont été identifiées comme des obstacles.

Deux résultats de la pandémie ont permis d'éliminer d'autres obstacles sur le lieu de travail. Pour commencer, nous disposons désormais d'un modèle hybride de télétravail, dans la mesure du possible, pour les postes autres que ceux de première ligne. Ensuite, nous utilisons désormais couramment des technologies de réunion en ligne.

La prévention ou l'élimination des obstacles comportementaux est essentielle à la réussite à long terme de notre plan.

## **Obstacles identifiés**

- Manque de sensibilisation interne à ce que nous faisons déjà pour promouvoir l'accessibilité.
- Manque de ressources disponibles.
- Manque de compréhension de ce qu'est une mesure d'adaptation et de la procédure à suivre pour y accéder.
- Manque de confiance et de ressources pour le recrutement et la gestion du personnel en situation de handicap.
- Manque de relations significatives avec certains groupes de personnes en situation de handicap.

## **Actions prioritaires pour 2023**

- Consacrer une réunion du personnel à la LCA. Nous aborderons notre engagement envers l'accessibilité, nos responsabilités, les mesures d'adaptation, nos processus et une séance de questions-réponses.
- Veiller à ce que la déclaration d'accessibilité du Musée soit largement diffusée à l'interne.
- Inclure la déclaration d'accessibilité dans l'accueil et la publier sur le site Web du Musée.
- Ajouter un onglet d'accessibilité à la page d'accueil de notre intranet.
- Offrir une formation aux cadres et aux superviseurs sur le recrutement et la gestion des personnes en situation de handicap.
- Mettre à jour le manuel des bénévoles avec des renseignements actualisés sur la LCA, notre plan et notre engagement.
- Ajouter une section sur l'accessibilité au plan de performance de chaque membre du personnel.
- Réviser les descriptions de poste continuellement avant leur publication pour s'assurer que les obstacles à l'accessibilité soient éliminés dans la mesure du possible.
- Accroître la sensibilisation pendant le processus d'affichage afin de promouvoir la sensibilisation au sein de la communauté des personnes en situation de handicap.
- Le groupe de travail sur le plan d'accessibilité devient un Groupe de champions en matière d'accessibilité.

## **2024-2025**

- Former le personnel et les bénévoles.
- Réviser les descriptions de poste continuellement avant leur publication pour s'assurer que les obstacles à l'accessibilité soient éliminés dans la mesure du possible.
- Poursuivre la mise en place d'un réseau permettant d'entrer en contact avec des personnes en situation de handicap et les encourager à poser leur candidature pour travailler au Musée.
- Poursuivre la mise en place de réseaux avec des groupes et des organisations en lien avec l'accessibilité et le handicap.
- Veiller à ce que notre Groupe de champions en matière d'accessibilité soit actif et participe à la prise de décisions.

## **Environnement bâti**

Le Musée est situé dans un lieu historique national presque centenaire. Le Musée a été certifié par la Fondation Rick Hansen en 2021. Ce niveau d'accessibilité sera maintenu avec toutes les modifications actuelles et prévues de la structure physique.

Nous ne sommes pas propriétaires de notre bâtiment. Notre propriétaire, l'Administration portuaire d'Halifax, fournit un stationnement accessible à l'entrée du Musée. Le Musée n'a qu'une seule entrée publique. Cela signifie que les visiteurs en situation de handicap ne sont pas obligés d'utiliser une entrée secondaire accessible séparée du reste de leur groupe. Les bureaux administratifs sont accessibles par le stationnement et par des ascenseurs.

Amélioration de l'accessibilité au Musée :

- Toilettes rénovées, y compris :
  - o Abaissement des distributeurs de serviettes en papier et de savon
  - o Barre d'appui horizontale ajoutée aux spécifications de la CSA dans les toilettes universelles
  - o Barres d'appui et écrans d'intimité pour tous les urinoirs, là où c'est nécessaire
  - o Déplacement de tous les panneaux de toilette du côté du loquet de la porte, à la hauteur spécifiée par la CSA.
  - o Des toilettes neutres et familiales sont disponibles.
- Mises à jour du théâtre :
  - o Ajout d'une signalisation pour indiquer les zones de sièges accessibles du théâtre.
  - o Ajout de chaises d'accompagnement aux zones de sièges accessibles du théâtre.
- Moquette à poils ras pour le confort et l'absorption acoustique dans la Salle sur l'immigration canadienne.
- Installation d'une fontaine à boire accessible.
- Abaissement et agrandissement des boutons de porte automatisés dans les espaces publics et les bureaux.
- Abaissement des cartes d'évacuation aux hauteurs recommandées.
- Ajout de signalétique claire orientant les visiteurs vers les zones de refuge.

## **Actions prioritaires 2023-2025 pour éviter ou éliminer les obstacles**

### **Obstacles identifiés**

- Il n'y a pas de fonds pour apporter d'autres améliorations afin d'obtenir une meilleure note dans le cadre du processus d'évaluation Rick Hansen.
- Il n'y a pas d'espace permanent disponible pour une salle tranquille pour les visiteurs.
- Certains éléments d'exposition ne répondent pas aux besoins en matière d'accessibilité.
- La hauteur des comptoirs dans les expositions permanentes et les espaces publics n'est pas accessible à tout le monde.
- L'éclairage comporte des difficultés pour les personnes souffrant de divers handicaps (trop lumineux dans certaines zones et trop faible dans d'autres).

- Manque de repères visuels sur certains escaliers.
- Manque de contraste pour certaines rampes d'escalier.
- L'escalier du Centre d'histoire familiale Banque Scotia a été identifié comme un danger pour les utilisateurs de cannes.

## **Actions**

### **2023**

- Examen plus approfondi de l'éclairage actuel des espaces publics dans une optique d'accessibilité.
- Ajouter des lettres en braille ou en relief sur les portes des toilettes publiques.
- Discuter avec le propriétaire des recommandations pour peindre les rampes extérieures et les bords de marches d'escalier d'une couleur contrastante.
- Atténuer le danger de l'escalier ouvert dans le Centre Centre d'histoire familiale Banque Scotia.
- Former le personnel et les bénévoles à accommoder les visiteurs lorsque la hauteur du comptoir pose problème, par exemple en les faisant passer devant le comptoir pour les servir.

### **2024-2025**

- Ajouter des couleurs contrastantes dans les endroits où il y a un changement d'élévation comme le théâtre, la rampe, les escaliers de sortie de secours ou les sols irréguliers.
- Nouveau logement pour l'élément interactif Bâtir des communautés, permettant de modifier la hauteur ou l'angle de la vitrine.

## **Technologies de l'information et de communication**

Les nouveaux sites Web du Musée ont été lancés en 2022. Ils ont été construits selon les normes WCAG 2.0. Grâce à ce processus, nous avons commencé à

- Mettre en place des textes alternatifs (texte alt) pour les images du site Web.
- Ajouter des transcriptions dans les deux langues officielles, pour les ressources audio et vidéo.
- Inclure la vidéodescription pour la galerie Atterrissages en douceur.
- Inclure des fichiers \*.srt pour garantir l'accessibilité du sous-titrage audio et vidéo sur nos plateformes de diffusion en continu.
- Utiliser des annotations ARIA (Accessible Rich Internet Applications) pour rendre le contenu du site Web plus accessible.
- Réviser le contenu écrit pour en assurer la lisibilité. Des résumés accompagnent désormais le texte. Les titres ont été améliorés pour plus de clarté et utilisent des mots porteurs d'information. De longs passages de texte ont été découpés et de nouveaux sous-titres ont été créés.

- Continuer à utiliser des validateurs d'accessibilité en ligne pour tester les pages Web et résoudre les problèmes signalés.
- Fournir un ou plusieurs mini-guides sur la façon de créer du contenu accessible pour le Web.

## **Actions prioritaires 2023-2025 pour éviter ou éliminer les obstacles**

### **Obstacles identifiés**

- Suffisamment de temps pour la planification et la programmation n'a pas été alloué afin de créer du contenu et des formats accessibles.
- Les vidéos bilingues avec des sous-titres tatoués ne fonctionnent pas avec les lecteurs d'écran.
- Le Musée dispose de milliers d'images et d'extraits vidéo dans notre système de gestion de contenu en ligne (ARGUS). Nous ne disposons pas des ressources nécessaires pour mettre à jour tous les documents avec un texte alternatif.

### **Actions prioritaires**

#### **2023**

- S'engager à rester au courant des pratiques recommandées en matière de compatibilité avec les lecteurs d'écran et à se conformer aux validateurs.
- Utiliser les tests d'utilisateurs à distance pour vérifier l'accessibilité.
- Dans la mesure du possible, pour les vidéos au contenu important, créer des versions en voix off dans les deux langues officielles plutôt que de se fier aux sous-titres.
- Continuer à vérifier la lisibilité du contenu écrit. Au besoin, créer des résumés et des titres, et diviser les longs passages de texte.
- Mettre à jour la page Web sur l'accessibilité pour y inclure un plan du site, à la fois sous forme de dessin et de texte, indiquant l'emplacement des attractions ainsi que des toilettes et des sorties de secours.
- Continuer à :
  - o Inclure des tests de convivialité visant spécifiquement à détecter les problèmes d'accessibilité dans le cycle de conception de tous les produits et propriétés numériques.
  - o Inclure des sondages sur le site Web pour recueillir des données sur la satisfaction des utilisateurs et la facilité d'utilisation.
  - o Ajouter des textes alternatifs (texte alt) pour les images du site Web.
  - o Inclure des transcriptions dans les deux langues officielles, pour les ressources audio et vidéo.
  - o Proposer la vidéodescription lorsque cela est possible.

- o Inclure des fichiers \*.srt pour garantir l'accessibilité du sous-titrage audio et vidéo sur nos plateformes de diffusion en continu.
- o Utiliser des annotations ARIA (Accessible Rich Internet Applications) pour rendre le contenu du site Web plus accessible.
- o Examiner le contenu écrit pour en vérifier la lisibilité et apporter des améliorations le cas échéant.

## **2024-2025**

- Faire des tests d'accessibilité, examens et corrections de toutes les propriétés numériques en continu, afin de les rendre entièrement conformes aux WCAG 2,0 AA (ou au niveau le plus récent à ce moment-là) d'ici 2025.
- Continuer à :
  - o Rester au courant des pratiques recommandées en matière de lecteurs d'écran et se conformer aux validateurs.
  - o Utiliser les tests d'utilisateurs à distance pour vérifier l'accessibilité.

## **Communications**

Communiquer le processus de rétroaction sur le plan et sur la déclaration d'accessibilité du Musée est essentiel pour la réussite du plan. Il s'agit notamment de mettre à jour le plan, d'en rendre compte et de partager les futures versions à l'interne et à l'externe.

L'utilisation d'un langage clair et simple a constitué un changement important dans nos communications. Nous avons commencé à améliorer l'expérience utilisateur (UX) et l'accessibilité d'une grande partie du contenu grâce à la formation du personnel. Utiliser des titres et séparer les corps des textes améliore davantage la lisibilité.

Nous disposons d'un logiciel pour rendre nos documents PDF en ligne accessibles. Une formation a été dispensée sur l'élaboration de formulaires et de documents accessibles. Notre graphiste veille à ce que les polices utilisées soient sans empattement et couramment disponibles. Nous testons les rapports de contraste des couleurs dans nos documents imprimés.

En 2021, notre expérience des Contributions en ligne a permis aux visiteurs d'accéder au contenu dans un format accessible avec, pour la première fois, la possibilité de modifier la taille des caractères. En 2022, nous avons livré nos premières vidéos avec description dans le cadre du nouveau contenu développé pour le site Web.

## Actions prioritaires 2023-2025 pour éviter ou éliminer les obstacles

### Obstacles identifiés

- Sensibilisation interne aux obstacles supprimés et aux services disponibles pour les personnes en situation de handicap.
- Clarté de la signalisation et de l'orientation.
- Il ne semble pas y avoir d'interprète en langue des signes en Nouvelle-Écosse pratiquant la langue des signes québécoise (LSQ).
- Temps et dépenses supplémentaires liés à la création de plusieurs versions du contenu pour se conformer aux exigences de la LCA et de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

### Actions prioritaires

#### 2023

- Partager largement le plan d'accessibilité du Musée, la description du processus de rétroaction et la déclaration d'accessibilité.
- Partager les rapports d'avancement et les plans actualisés à l'interne et avec le public sur notre site Web.
- Ajouter un onglet sur l'accessibilité à la page d'accueil de notre intranet pour que le personnel puisse trouver des ressources en un seul endroit.
- Veiller à ce que les renseignements sur les services, programmes et accès accessibles soient clairs et faciles à trouver.
- Ajouter un formulaire sur nos sites Web pour que le public puisse donner son avis sur son expérience du Musée.
- Fournir un guide stylistique en matière d'accessibilité et une formation au personnel impliqué dans la création de contenu.
- Examiner plus en détail le cheminement et les repères existants dans les espaces publics, dans une optique d'accessibilité.
- Organiser une réunion du personnel consacrée à la LCA, donner un aperçu des services offerts aux visiteurs et au personnel et expliquer comment y accéder.
- Fournir la vidéodescription pour les nouvelles vidéos promotionnelles importantes.
- Rendre les espaces du Musée accueillants en installant des panneaux indiquant aux visiteurs que nous n'attendons pas d'eux qu'ils soient tranquilles. Ils ne devraient pas hésiter à poser des questions, à s'exprimer et à se sentir à l'aise dans cet espace.
- Ajouter un plan de visite sur les sites Web permettant aux visiteurs de mieux planifier leur visite et de se sentir en confiance.

## **2024-2025**

- Partager les rapports d'avancement et les plans mis à jour.
- Mettre en œuvre les améliorations de l'orientation sur la base d'un examen de la première année.
- Fournir un code QR vers une version accessible de la carte du Musée permettant aux visiteurs d'utiliser leurs propres appareils pour naviguer.
- Continuer à revoir le contenu existant pour améliorer son accessibilité.

### **Conception et mise en œuvre de programmes et de services**

Dans le cadre de ce pilier, le Musée a examiné l'interprétation, l'éducation, l'expérience du visiteur, les programmes publics, ainsi que le contenu et la conception des expositions. Les caractéristiques structurelles plus permanentes des espaces d'exposition ont été incluses dans le pilier de l'environnement bâti.

L'équipe chargée de l'expérience des visiteurs organise la venue de conférenciers pour former le personnel de première ligne aux questions d'accessibilité. Nous continuerons à offrir ces conférences. Nous apprenons également de nos partenaires, comme Symphony Nova Scotia, avec qui nous organisons des concerts familiaux sensoriels sur place. Ils expriment au public que « Nous encourageons les enfants à être actifs et à participer à nos représentations orchestrales. Les vocalises, les mouvements et les pauses font partie du plaisir! »

Nous sommes désormais mieux à même de reconnaître la fatigue des visiteurs. Des places assises sont disponibles dans les espaces d'exposition et à l'extérieur des expositions. La hauteur et la facilité à se lever des sièges sont prises en compte. Des sièges et des aires de repos sont prévus dans les plans d'exposition temporaire.

Autres moyens d'éviter les obstacles :

- L'entrée est gratuite pour une personne accompagnant les personnes en situation de handicap.
- Un fauteuil roulant est disponible à la billetterie.
- Les visiteurs ayant des besoins particuliers peuvent réserver des visites privées du Musée sans frais supplémentaires.
- Les visiteurs ayant des besoins particuliers peuvent prendre des rendez-vous privés avec le Centre d'histoire familiale Banque Scotia.
- Les visiteurs en fauteuil roulant ont le choix de l'endroit où s'asseoir dans le théâtre.
- Tous nos espaces publics sont entièrement accessibles aux visiteurs en fauteuil roulant.
- Tous nos espaces de programmation publics sont entièrement accessibles aux visiteurs en fauteuil roulant.

- Les programmes publics sont soit gratuits, soit inclus dans le prix d'entrée.
- Certains programmes publics sont proposés en ligne ou sous forme hybride.
- Dans le passé, lorsqu'un participant à un programme public indiquait qu'il utilisait le langage des signes, nous réservions des interprètes pour l'événement.
- Les éléments d'exposition tridimensionnels et leur contenu sont physiquement accessibles.
- Les expositions comprennent du contenu en format vidéo et audio. Les vidéos sont sous-titrées.
- Un projet pilote a été réalisé afin de rendre accessible une sélection de textes de l'exposition de la Salle sur l'immigration canadienne à l'aide d'une application de visite audio multilingue. Un code QR est fourni au kiosque du personnel.
- Les expositions sont conçues et construites selon les normes d'accessibilité d'Ingenium.

## **Actions prioritaires 2023-2025 pour éviter ou éliminer les obstacles**

### **Obstacles identifiés**

- Connaissance des services accessibles disponibles.
- Le personnel a besoin d'une formation sur la façon d'accueillir les visiteurs en situation de handicap qui peuvent trouver l'interaction habituelle écrasante, difficile à comprendre ou éprouver des difficultés pour y répondre.
- Disponibilité et coût de la présence d'interprètes en langue des signes à toutes les fonctions.
- Manque de praticiens locaux en langue des signes dans langue des signes québécoise (LSQ).
- Les visiteurs sourds et malentendants qui ne sont pas bilingues ne peuvent pas accéder pleinement à notre film Au Canada.
- Emplacement et visibilité de certaines étiquettes d'artefacts dans les expositions permanentes.
- Absence de récits sociaux téléchargeables et de guides sensoriels qui aident les visiteurs souffrant de troubles sensoriels à planifier leurs visites.

### **Actions prioritaires**

#### **2023**

- Mise à jour de la page d'accessibilité sur le site Web. Inclure les services offerts, les services disponibles sur demande, les articles disponibles en prêt (fauteuils roulants et autres appareils d'assistance).
- Indiquer aux visiteurs que le personnel infirmier est le bienvenu sur le site.
- Former le personnel pour adapter les salutations aux visiteurs en situation de handicap pour lesquels les interactions standard ne sont pas accueillantes ou ne constituent pas une expérience confortable.
- Des loupes sont disponibles pour les visiteurs au guichet.

- Mieux expliquer que les visiteurs avec des besoins particuliers peuvent organiser des visites privées et des visites de recherche privées du Centre d'histoire familiale Banque Scotia.
- Continuer à impliquer les organisations d'accessibilité, en particulier les personnes ayant une expérience vécue, et leur demander de faire des présentations lors de nos séances de formation annuelles.
- Déplacer l'étiquette de l'artefact dans la section « Qu'apporteriez-vous? » de la Salle sur l'immigration canadienne.
- Une section sur l'accessibilité sera ajoutée à tous les plans d'interprétation des expositions temporaires et itinérantes.
- Une section sur l'accessibilité sera ajoutée à toutes les futures chartes d'exposition.
- Inclure une question sur les obstacles à l'accessibilité dans le sondage annuel auprès des visiteurs.
- Établir des heures ou des jours adaptés aux besoins sensoriels.
- Essayer d'ajouter des tapis de couleur avec quelques jouets sensoriels dans la zone de sièges du film Contributions.
- Proposer des casques et faire appel à des interprètes utilisant des microphones, même pour les petits groupes, lorsque cela peut aider un visiteur malentendant.

## **2024-2025**

- Continuer à impliquer les organisations, en particulier les personnes ayant une expérience vécue, et leur demander de s'exprimer lors des séances de formation
- Donner la priorité aux opportunités de partenariat qui incluent un travail efficace en faveur de l'inclusion des personnes vivant avec un handicap. Rechercher des partenariats avec des organismes sans but lucratif et des groupes travaillant dans ce domaine.
- Examiner la possibilité d'utiliser davantage de codes QR ou de balises dans les espaces du Musée pour la navigation, les visites autoguidées et l'accès à d'autres contenus du Musée, comme les transcriptions bilingues de notre film.
- Au guichet, offrir des ressources sensorielles telles que des sacs à dos sensoriels avec des lunettes de soleil, des récits sociaux téléchargeables et des guides sensoriels.
- Développer une visite descriptive du Musée pour les visiteurs malvoyants ou non-voyants, qui peut être réservée sur demande.
- Chercher les conseillers en accessibilité des conseils scolaires pour discuter des adaptations à apporter aux programmes scolaires pour les rendre accessibles.
- Examiner les options d'orientation pour inclure une signalisation dans les zones du Musée réservées au personnel ainsi que l'ajout d'une signalisation pour indiquer que la rampe ne mène pas à un espace public. Ajouter de la signalisation au bas des escaliers menant à la zone réservée au personnel du Centre d'histoire familiale Banque Scotia.

## **Approvisionnement**

Deux considérations principales entrent en ligne de compte pour l'accessibilité et le processus d'approvisionnement du Musée. La première concerne les pratiques d'accessibilité recommandées pour ce que nous achetons. La deuxième est de prévenir et de supprimer les obstacles à la participation au processus des soumissionnaires qui vivent avec un handicap. Pour atteindre ces objectifs :

- Toutes les visites de sites sont facultatives.
- Le Musée fournit des notes de visite du site à tous les soumissionnaires.
- Les questions et les réponses soumises sont fournies à tous les soumissionnaires.
- Le cas échéant, les exigences en matière d'accessibilité sont définies dans les documents de demande lors de la spécification des exigences relatives aux biens, aux services et à la construction dans le cadre des travaux.
- Le cas échéant, les services de consultation en matière d'accessibilité sont définis dans les documents de demande afin de garantir que les produits livrables intègrent des caractéristiques d'accessibilité.
- Le cas échéant, une consultation des utilisateurs finaux ou des groupes représentant les personnes en situation de handicap est organisée pour définir les exigences.
- Des prototypes et des démonstrations de produits sont utilisés pour permettre aux utilisateurs finaux de tester les fonctionnalités et de veiller à ce que le produit livré réponde aux exigences d'accessibilité.
- En l'absence de normes d'accessibilité, les fournisseurs sont évalués en fonction de la flexibilité ou des caractéristiques intégrées dans la conception pour permettre la plus large gamme d'utilisation par l'utilisateur final.
- Les contractants acceptent d'adhérer à la LCA en ce qui concerne les produits ou les services fournis dans l'accord avec le Musée.

## **Actions prioritaires 2023-2025 pour éviter ou éliminer les obstacles**

### **Obstacles identifiés**

- Les documents de demande de devis (DD) ne fournissent pas d'évaluation technique de la même manière que les autres documents de demande. Nombre de nos marchés publics ont délaissé les DD au profit d'autres documents de demande afin d'évaluer le plus large éventail possible de spécifications.
- Temps supplémentaire pour planifier l'accessibilité et travailler dans le respect des délais budgétaires.
- Les contractants acceptent d'adhérer à la LCA en ce qui concerne le produit ou le service fourni dans l'accord avec le Musée.

## **Actions prioritaires**

### **2023**

- S'assurer que tous les documents PDF sont compatibles avec les lecteurs d'écran.
- Ajouter la transcription ou le sous-titrage codé aux appels d'offres par vidéoconférence sur demande.
- Prolonger les délais de passation des marchés pour prévoir l'accessibilité dans les documents de demande.
- Vérifier que tous les documents contractuels sont rédigés dans un langage universel et ajouter des clauses d'accessibilité le cas échéant.
- Ajouter des liens vers des renseignements sur la déclaration d'accessibilité et les attentes en matière d'accessibilité sur la page « Approvisionnement/Faire affaire avec nous »

### **2024-2025**

- Poursuivre l'examen de tous les documents contractuels en vue d'y ajouter des clauses d'accessibilité en langage universel, le cas échéant.

## **FORMATION**

Le Musée canadien de l'immigration du Quai 21 est une institution d'apprentissage. Cela signifie que le Musée a un engagement profond envers la formation et le développement professionnel. Au fil du temps, cela permet de renforcer l'expertise de notre personnel en matière d'accessibilité et de questions connexes. Nous avons une pratique établie de renforcement des connaissances en matière de justice, d'équité, de diversité et d'inclusion à tous les niveaux de notre personnel. À l'avenir, nous nous efforcerons d'assurer une formation sur les biais inconscients spécifique aux personnes handicapées.

La consultation a permis d'identifier les sujets du handicap et de l'inclusion sur le lieu de travail comme des domaines dans lesquels les gestionnaires souhaiteraient davantage de formation. Il est important que nous travaillions à ce que le Musée soit reconnu comme un lieu de travail accueillant pour tous. La lutte contre les biais inconscients et la reconnaissance des handicaps invisibles constituent une partie importante de ce voyage permanent.

Pour être un lieu inclusif et accueillant pour tous, il est important que le personnel et les bénévoles du Musée soient bien formés pour reconnaître les personnes en situation de handicap et pour communiquer efficacement avec elles. La formation et la consultation continues permettront d'atteindre cet objectif. La formation est le premier pas vers la responsabilisation. Un personnel bien informé et responsable trouvera naturellement des occasions d'éviter et d'éliminer les obstacles. Cela peut être aussi simple que d'inclure systématiquement l'accessibilité dans les étapes de planification de tout ce que nous faisons.

# GLOSSAIRE

## **Accessible**

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

## **Mesure d'adaptation**

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

## **Obstacle**

Les obstacles sont tout ce qui empêche les personnes en situation de handicap, de manière temporaire ou permanente, de participer pleinement et équitablement à la société. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques, basés sur les communications ou les attitudes.

## **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.

## **« 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.