



**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

2015-2016



185 RUE STE-CATHERINE OUEST  
MONTREAL (QUEBEC)  
H2X 3X5

# Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	3
<b>2. Le mandat du Musée</b> .....	3
<b>3. Le bilan 2014-2015</b> .....	4
<b>4. Le plan d'action 2015-2016</b> .....	5
<b>5. Adoption et diffusion du plan d'action</b> .....	7
<b>6. La mise en œuvre des mesures retenues pour l'année 2015 à 2016</b> .....	7

Pour toute question relative au plan d'action ou pour toute demande d'information, vous pouvez communiquer avec les personnes responsables :

**Madame Monique Bernier, CRHA**  
Directrice des ressources humaines  
Musée d'art contemporain de Montréal  
185, Ste-Catherine Ouest  
Montréal (Québec) H2X 3X5  
Tel. : 514-847-6208

**Madame Camille Roy**  
Technicienne ressources humaines  
Musée d'art contemporain de Montréal  
185, Ste-Catherine Ouest  
Montréal (Québec) H2X 3X5  
Tel. : 514-847-6211

COUVERTURE : PHOTO NAT GORRY

## **1. Introduction**

Afin d'élaborer et de mettre en œuvre le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2016, le Musée d'art contemporain a créé un groupe de discussion formé de plusieurs intervenants importants issus des services suivants :

- La Direction des ressources humaines
- La Direction artistique et éducative
- La Direction marketing, communications et Fondation
- La Direction opérations et administration
- La Direction générale

Le présent document comprend un bilan des actions réalisées au cours de la dernière année ainsi qu'un portrait dressant les différents obstacles soulevés et les mesures préconisées pour l'année 2016.

## **2. Le mandat du Musée**

Le Musée d'art contemporain de Montréal a été fondé en 1964 par le gouvernement du Québec à la demande d'artistes et de collectionneurs montréalais qui souhaitaient qu'une institution soit chargée de constituer une collection d'œuvres actuelles d'artistes d'ici.

En 1983, la Loi sur les musées nationaux (L.R.Q., chapitre 44) constituait le Musée en société d'État avec le mandat de collectionner, de conserver et de diffuser les œuvres d'artistes québécois tout en assurant une présence de l'art contemporain internationale.

Le Musée, en tant que société d'État, se doit de contribuer à l'atteinte des objectifs du ministère de la Culture et des Communications et, notamment, à son objectif de démocratisation de la culture et d'accès au savoir.

Le Musée d'art contemporain de Montréal a pour fonctions de faire connaître, de promouvoir et de conserver l'art québécois contemporain et d'assurer une présence de l'art contemporain international par des acquisitions, des expositions et d'autres activités d'animation.

Pour se faire, le Musée offre diverses activités telles que les visites interactives ainsi que les ateliers de création.

Les visites interactives du Musée d'art contemporain de Montréal ont pour objectif général de faire découvrir la Collection du Musée ainsi que les expositions temporaires.

Les visites s'adressent à toutes les clientèles, soit les groupes préscolaires, scolaires (de niveau primaire, secondaire, collégial, universitaire), communautaires, professionnels, touristiques ainsi qu'au grand public (visites offertes le mercredi soir, le dimanche et lors des Nocturnes). Plusieurs programmes éducatifs incluant des visites sont également élaborés en collaboration avec les Ateliers de création du Musée pour proposer une expérience de l'art où l'observation des œuvres se conjugue à l'expérimentation de techniques et de matériaux divers.

Les Ateliers de création ont pour objectif d'offrir aux visiteurs de tous âges l'occasion de prolonger leur expérience esthétique par l'expérimentation de diverses techniques, mediums et matériaux reliés à un concept ou à une thématique présents dans une œuvre ou une exposition. Parallèlement à cet objectif, les Ateliers permettent de démystifier le processus de création et d'approprier, par une approche concrète, l'art contemporain.

### **3. Le bilan 2014-2015**

Au cours des années, le Musée s'est engagé à améliorer ses installations, ses connaissances et ses services dans un but constant d'amélioration et d'adaptation en fonction de l'accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle. Le résultat escompté étant toujours de permettre à nos visiteurs le plus d'autonomie possible et le plus d'équité possible. C'est entre autres pour cette raison que l'accompagnateur d'une personne handicapée se voit toujours offrir gratuitement le billet d'entrée au Musée.

Pour le moment, le Musée sensibilise à chaque année la Place des Arts à ce que le couloir d'accès menant à la porte d'entrée dédiée aux personnes ayant une limitation motrice soit bien déneigée en tout temps. Les agents de sécurité du Musée ont également la responsabilité de veiller à ce que ce soit fait ou de prévenir la Place des Arts le cas échéant.

Il y a quelques années, le Musée a fait l'acquisition d'une vingtaine de bancs portatifs, légers, à hauteur adaptée et sécuritaires afin de répondre à la demande de la clientèle ayant un besoin spécifique. Ils sont évidemment à la disposition des visiteurs gratuitement et sont entretenus avec soin. Ils sont d'ailleurs visibles dès l'arrivée d'un visiteur dans le hall d'entrée du musée.

Le système actuel de gestion des plaintes du Musée ne nous permet pas encore de répertorier et de quantifier précisément les insatisfactions reçues dans le courant d'une année tel que demandé par *l'Office des personnes handicapées du Québec*, mais le

Musée connaît les problématiques et prend en considération tous les commentaires ou les mécontentements qui lui sont rapportés. L'accès à la boutique est sujet à insatisfaction, mais les portes de l'entrée principale le sont davantage. Bien que le Musée ait un accès spécifique pour les visiteurs se déplaçant en fauteuil roulant, les portes de l'entrée principale sont malheureusement un facteur d'insatisfaction récurrent. Elles sont lourdes, étroites et il n'y a pas de mécanisme d'ouverture de porte automatique. Dans le cadre du projet de rénovation et d'agrandissement du Musée, il est prévu de revoir l'entrée principale et de demander l'intégration de tels mécanismes.

Concernant maintenant l'accessibilité des sites Web, le Musée poursuit l'adaptation des documents voués à son site institutionnel et celui de la médiathèque et ce, conformément aux standards adoptés par le Conseil du trésor (*Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*). En ce sens, plusieurs corrections relevant à la fois de la programmation et de l'intégration des éléments sont apportées afin de répondre à ces normes gouvernementales.

#### Situation à l'égard du personnel du Musée ayant un handicap

Le Musée d'art contemporain est sensible aux objectifs gouvernementaux concernant l'embauche de personnes handicapées. Il est à noter qu'autant pour le personnel que la clientèle, une attention particulière est portée à la sélection des quincailleries architecturales (dimension des portes, hauteur et type de composantes) lors des rénovations ou des changements apportés au bâtiment.

Dans le passé, le Musée a mis en œuvre un projet d'ergonomie destiné à tout le personnel. Tous les besoins ergonomiques spécifiques des employés ont été pris en compte et évalués par une ergonome professionnelle.

#### **4. Le plan d'action 2015-2016**

##### Obstacles priorités et mesures retenues pour l'année 2015-2016

4.1 Le Musée évalue qu'un des obstacles majeurs rencontrés présentement est l'accès pour les personnes ayant des limitations motrices. De ce fait, le Musée est conscient que l'accès à la boutique par l'entrée principale du Musée n'est pas accessible puisqu'aucune rampe d'escalier n'y est présente. De plus, l'entrée principale du Musée n'est pas automatisée, les portes sont lourdes et demandent un effort physique important. Une indication d'accès est toutefois précisée sur le site web du Musée sous

*Informations pratiques – Accès* et permet aux personnes ayant des limitations motrices de bien se diriger lors de leur arrivée au Musée. Au courant de l'année 2015, une seule plainte formelle a été répertoriée. Celle-ci provient de l'organisme RAPLIQ (Regroupement Activistes Pour L'Inclusion Québec) et mentionne que cette porte d'accès n'est pas adéquate aux règles d'accessibilité universelle. Ces règles précisent qu'il faut pouvoir « accéder et se déplacer sur un parcours sans obstacle et de façon autonome. » Une rencontre est à prévoir en 2016 avec le directeur administratif et des opérations, la directrice des ressources humaines et l'organisme en question.

De plus, il est à noter qu'une amélioration importante et significative à cet effet est prévue dans les plans de rénovation et d'agrandissement du Musée. Selon les analyses et les prévisions actuelles, le projet de rénovation devrait être mis en œuvre à compter de 2018. Le Musée a d'ailleurs demandé au chargé de projet de rénovation et d'agrandissement de l'établissement à ce que cet élément soit pris en compte dans les plans. Entre temps, une affichette montrant le symbole international d'accessibilité sera apposée à l'extérieur de l'entrée principale afin d'indiquer clairement l'endroit où les personnes ayant des limitations motrices peuvent entrer au Musée.

4.2 Au cours des années, le Musée a développé différents programmes et services éducatifs adaptés aux besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle et il a continué à travailler en concertation avec les organismes spécialisés afin *d'élaborer une muséographie universellement accessible*. De plus, les différents services éducatifs du Musée peuvent prévoir et organiser des activités spéciales, adaptées aux différents besoins de sa clientèle. Toutefois, peu d'information est diffusée à cet effet afin d'en informer nos visiteurs. Le Musée s'engage donc à réitérer l'importance de faire connaître à sa clientèle les différents services du Musée. Pour se faire le Musée pourra afficher au comptoir de l'accueil et informer ses visiteurs sur son site web des différents services offerts par le Musée. D'ailleurs, les employés de l'accueil seront les porte-paroles de ces différents services offerts et nous leur demanderont d'informer nos visiteurs lorsqu'ils auront des questions à ce sujet.

4.3 Toujours dans le but de mieux répondre à notre clientèle, le Musée évaluera les différentes formations pouvant être offertes aux employés du Musée qui travaillent avec de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Plusieurs organismes offrent des formations qui permettent à nos employés de comprendre les besoins, d'adopter les attitudes nécessaires et de développer des programmes adaptés aux personnes ayant une limitation fonctionnelle. Ceci dans le but constant d'amélioration auprès du personnel du Musée qui peut parfois manquer d'information au sujet de ce type de clientèle.

4.4 De plus, il est à noter qu'aucun instrument auditif n'est présentement prévu pour les personnes rencontrant des problèmes d'audition et qui désirent profiter d'une visite guidée. La direction du Musée explorera la possibilité d'offrir dans son offre de service un tel système et ce, pour la réouverture du Musée suite au projet de transformation.

4.5 Finalement, afin d'améliorer le système actuel de gestion des plaintes, le Musée prendra soin d'instaurer un système permettant de mesurer les plaintes reçues pour l'année 2016 et ce, afin de pouvoir fournir des statistiques plus précises tel que l'exige l'*Office des personnes handicapées du Québec*. C'est d'ailleurs ce que nous avons fait dans le cadre d'une étude Kéroul; le Musée a répertorié du 1er juillet 2015 au 30 septembre 2015, les visiteurs ayant une limitation fonctionnelle quelconque. De ce fait, nous avons reçu 28 visiteurs ayant une incapacité motrice, 11 visiteurs ayant une incapacité visuelle ainsi que 4 visiteurs ayant une incapacité auditive (sur un total de 135 755 visiteurs pendant ces 3 mois).

Ce type d'étude nous permet de savoir concrètement combien de visiteurs ayant des limitations fonctionnelles se sont présentées au Musée. Il permet aussi d'évaluer les besoins en ce sens et c'est pourquoi le Musée s'engage à instaurer un système de gestion des plaintes.

## **5. Adoption et diffusion du plan d'action**

Le plan d'action a été adopté par le comité de Direction en date du 17 mars 2016. Il est disponible en format PDF sur le site Internet de l'organisation au [www.macm.org](http://www.macm.org) dans la section *Accès à l'information*. Par ailleurs, un exemplaire est transmis à l'*Office des personnes handicapées du Québec*.

## **6. La mise en œuvre des mesures retenues pour l'année 2015 à 2016**

La direction des ressources humaines, soutenue par la direction administrative et des opérations et les différents services du Musée, s'engage à assurer la mise en œuvre du plan d'action 2015-2016. Des rencontres périodiques auront lieu afin d'effectuer un suivi régulier sur l'état d'avancement des actions priorisées et ainsi, assurer l'atteinte des objectifs visés.