

Rapport d'avancement sur l'accessibilité 2023

Musée canadien de l'immigration du Quai 21

Table des matières

Généralités	3
Contactez-nous	3
Déclaration d'accessibilité	4
Message de la chef de la direction	5
Sommaire exécutif	6
Avancement	7
Emploi	8
Environnement bâti	10
Technologies de l'information et de communication.....	12
Communication, autre que les TIC.....	14
Acquisition de biens, de services et d'installations	16
Conception et mise en œuvre de programmes et de services	17
Transport.....	22
Consultations	22
Rétroaction	23
Formation.....	24
Glossaire.....	25

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 ce premier rapport d'avancement. Des renseignements sur l'accessibilité du Musée, notre plan et une description de notre processus de rétroaction se trouvent sur <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 (Nouvelle-Écosse)

B3H 4P7

Numéro de téléphone

902-425-7770 poste 295

Courriel

accessibilite@quai21.ca

Les personnes sourdes ou malentendantes pourraient 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 rapport, du plan ou de la description du processus de rétroaction.

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 la chef de la direction

Il s'agit du premier rapport d'avancement du Musée canadien de l'immigration du Quai 21. Il présente les progrès réalisés pour identifier et supprimer les obstacles à l'accessibilité en 2023.

Nos décisions reposent sur le principe « Rien sans nous ». Notre équipe s'est concentrée sur l'inclusion et la consultation. Nous avons travaillé avec plusieurs organisations pour atteindre nos objectifs de la première année. Nous avons beaucoup appris sur comment les personnes handicapées découvrent le Musée et y accèdent. Nous continuerons à les consulter et à apprendre.

De petits pas ont conduit à de grands changements. Tous les membres du personnel ont désormais un engagement en matière d'accessibilité dans le cadre de leur évaluation annuelle des performances. Cela nous rappelle à tous que l'identification et la suppression des obstacles sont un travail que nous partageons. Nous avons donné aux gestionnaires le pouvoir de travailler avec leurs équipes et les parties prenantes pour éliminer les obstacles au sein de leurs services. Notre comité des champions de l'accessibilité est composé de membres issus de l'ensemble du Musée. Ce comité a partagé les leçons retenues et les mises à jour à ce sujet tout au long de l'année. Nous avons fait de l'accessibilité une priorité en organisant des réunions spécifiques, des ateliers, en invitant des conférenciers et en organisant des conversations informelles. Nous sommes reconnaissants de la patience et des enseignements de nos visiteurs, des intervenants, des consultants, du personnel et des bénévoles.

Nos gestes serviront à prouver notre engagement à l'égard de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. En veillant à prévenir et à éliminer les obstacles, nous respectons les droits de tous les Canadiens et Canadiennes. Je vous invite à faire partie de ce travail continu. Visitez <https://quai21.ca/plan-accessibilite> pour partager votre expérience. Cela aidera à faire de notre Musée un espace inclusif, diversifié et accessible pour tous.

Marie Chapman, chef de la direction

Sommaire exécutif

Nous avons atteint 47 de nos 49 objectifs cette année. Deux objectifs sont encore en cours. Nous sommes en train de finaliser notre nouvelle signalisation des toilettes avec du braille de niveau 1 et des lettres en relief avec la Fondation de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). Nous consultons également d'autres intervenants au sujet des horaires adaptés aux personnes souffrant de troubles sensoriels.

Nous avons créé un groupe pour mener à bien chacune de nos actions. L'équipe de la haute direction passe régulièrement les éléments en revue. Grâce à ce groupe, nous avons découvert le travail de chaque équipe pour prévenir et éliminer les obstacles et pour partager les ressources entre les services.

Le projet « Rien sans nous » porte sur la représentation et la participation directe des membres de la communauté des personnes en situation de handicap. La consultation permanente des intervenants externes est l'un de nos engagements. Nous avons fait appel à Left Turn Right Turn pour tester les installations du Musée auprès des utilisateurs. Nous avons également travaillé avec l'INCA, Brain Injury Nova Scotia, Autism Nova Scotia, Beth House, l'Alzheimer Society of Nova Scotia et la Billings Lodge Seniors Care Community.

Le personnel et les bénévoles ont suivi une formation en ligne et en personne. Les séances comprenaient des survols de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, du travail avec des personnes en situation de handicap et de leur embauche, ainsi que du service à la clientèle. Les créateurs de contenu numérique ont reçu une formation à la rédaction accessible.

Nous nous sommes entretenus avec des organisations de partout au Canada afin de partager des idées pour identifier et éliminer les obstacles. Nous avons notamment échangé des idées sur l'orientation, les systèmes de gestion du contenu et la gestion des événements.

Grâce à des consultations et à des réunions avec des personnes de différentes disciplines, nous avons découvert d'autres obstacles au sein de notre organisation. Nous en avons discuté et nous avons élaboré une stratégie sur ce que nous pouvions faire à court et à long terme. Nous réviserons nos objectifs avec notre groupe de travail chaque année et nous ajouterons des possibilités de surmonter de nouveaux obstacles tout au long de l'année. Le personnel, les

bénévoles et les membres du conseil d'administration ont répondu à notre deuxième sondage annuel. Cela a permis d'obtenir des commentaires sur les obstacles rencontrés au Musée sous les volets des cinq piliers de la Loi. Ces commentaires réfléchis font partie de ce rapport et de notre plan.

Nous avons reçu trois commentaires sur l'accessibilité par l'intermédiaire de notre site Web. Ces commentaires incluaient ce qui suit :

- Plainte concernant la réunion du personnel
- Opportunité d'affaires avec un consultant
- Rétroaction générale des visiteurs

Le Musée a répondu à chaque commentaire dans un délai d'un jour. Nous avons abordé la question des réunions du personnel en mettant à jour nos lignes directrices en la matière. Désormais, lors de toute réunion ou présentation du personnel, le Musée disposera d'un microphone pour les personnes qui parlent.

Il a été difficile de prendre connaissance de nos lacunes cette année, sachant que de nouveaux fonds n'étaient pas disponibles pour effectuer des changements majeurs. Toutefois, les grands projets disposent désormais d'un délai intégré pour planifier et mieux identifier et traiter les obstacles.

L'élimination des obstacles au Musée reste un processus d'apprentissage. Nous nous adressons aux autres musées nationaux, aux membres du portefeuille et à d'autres pour inspirer nos propres mesures. Il a été utile de rencontrer des collègues de tout le Canada.

Nous sommes encouragés par le fait que notre équipe pense désormais à éliminer les obstacles dans le cadre de son travail. Le plan et notre rapport d'avancement aident le personnel à créer des programmes et des expositions accessibles. Ils contribuent également à créer une culture de travail favorable et inclusive. L'inclusion est au cœur des histoires que nous racontons et de ce que nous sommes au Musée. Nous avons tous intérêt à rendre le Canada plus accessible.

Avancement

Notre rapport d'avancement actualise les objectifs que nous avons fixés dans notre plan 2023. Il inclut également les nouveaux obstacles identifiés par les intervenants.

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. Ces ressources permettent de créer une culture de travail inclusive. La culture d'entreprise est importante pour l'embauche, la rétention et la promotion du personnel.

Nous continuons à nous attaquer aux obstacles sur le lieu de travail. Nous maintenons un modèle hybride de télétravail, dans la mesure du possible. Nous continuons à proposer des réunions en ligne.

Nos sondages internes de 2022 et 2023 ont révélé une certaine confusion au sujet des aménagements et de l'embauche. Le Musée élabore actuellement une stratégie en matière de ressources humaines. Cette stratégie soutiendra les gestionnaires en leur fournissant des ressources.

Obstacles à l'emploi identifiés en 2022

- Manque de compréhension de ce que nous faisons déjà pour promouvoir l'accessibilité.
- Manque de ressources disponibles.
- Manque de compréhension des procédures d'hébergement.
- 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 relatives à l'emploi achevées en 2023

- Une réunion du personnel a été consacrée à la LCA. Nous avons passé notre plan et nos responsabilités en revue. Nous avons parlé de nos processus et des aménagements du lieu de travail. Il y a eu une période de questions.

- Notre plan est désormais inclus dans les classeurs de ressources pour les bénévoles.
- Le manuel à l'intention des bénévoles comprend désormais notre déclaration d'accessibilité.
- En avril, les bénévoles ont assisté à une présentation en ligne sur la LCA. Nous avons partagé l'enregistrement de la séance avec tous les bénévoles.
- Nous avons ajouté notre déclaration d'accessibilité à notre intranet, à nos offres d'emploi et à notre formation initiale.
- Nous avons ajouté du contenu sur l'accessibilité à notre intranet.
- Nous avons offert une formation aux gestionnaires et aux superviseurs sur le recrutement et la gestion des personnes en situation de handicap.
- Nous avons ajouté l'accessibilité à tous les plans de rendement.
- La procédure d'aménagement du lieu de travail a été mise à jour. Les mises à jour répondent aux commentaires des sondages de 2022 et sont conformes aux meilleures pratiques.
- Les descriptions d'emploi sont examinées avant d'être publiées. Les obstacles à l'accessibilité sont supprimés dans la mesure du possible.
- Nous avons rencontré davantage de partenaires communautaires pour promouvoir la sensibilisation au cours du processus de publication.
- Le groupe de travail sur le plan d'accessibilité est devenu un Groupe de champions en matière d'accessibilité.

Obstacles à l'emploi identifiés en 2023

Les questions du sondage de 2023 ont été traitées ou le seront dans les années à venir.

Actions relatives à l'emploi pour 2024-2025

- Poursuivre la formation du personnel et des bénévoles. Continuer à former les gestionnaires sur l'embauche et sur la gestion des employés en situation de handicap.
- Poursuivre la mise à jour des descriptions d'emploi afin de supprimer les obstacles.

- Continuer à établir des relations avec la communauté des personnes en situation de handicap. Continuer à encourager la communauté à poser sa candidature pour travailler au Musée.
- Élaborer et utiliser des documents accessibles pour les processus RH externes, tels que les offres d'emploi, les salons de l'emploi, etc.
- Continuer à travailler sur la culture organisationnelle afin que l'accessibilité fasse partie de l'ADN du Musée.
- Veiller à ce que notre groupe de champions soit actif et participe à la prise de décisions.

Environnement bâti

Le bâtiment du Musée a presque 100 ans. Le bâtiment est un lieu historique national. Le Musée a été certifié par la Fondation Rick Hansen en 2021.

Nous louons notre espace à l'Autorité portuaire d'Halifax (APH). 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. Les bureaux administratifs sont accessibles par le stationnement et par des ascenseurs.

De nombreux obstacles identifiés en 2022 font partie de la consultation et de la planification futures pour 2024-2025. Nous continuons à discuter de ces obstacles avec notre propriétaire.

Obstacles liés à l'environnement bâti identifiés en 2022

- 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.
- Défis en matière d'éclairage pour les personnes souffrant de divers handicaps. Certaines zones sont trop éclairées. Certaines zones sont trop sombres.

- 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.

Actions relatives à l'environnement bâti achevées en 2023

- Un obstacle a été retiré du Centre d'histoire familiale Banque Scotia.
- Un nez-de-marche contrastant a été ajouté aux rampes et aux escaliers extérieurs.
- Nous avons formé le personnel et les bénévoles à se déplacer jusqu'à l'avant du comptoir pour fournir un service lorsque la hauteur du comptoir pose problème.
- Un ergonomiste a assuré la formation du personnel et les évaluations individuelles. Nous avons acheté de l'équipement ergonomique lorsque cela était recommandé.
- Nous avons examiné l'éclairage des espaces publics. Nous avons travaillé avec Left Turn Right Turn pour tester l'expérience des utilisateurs.
- L'éclairage a été modernisé dans les allées du théâtre.
- La signalisation en braille et en relief des toilettes a été examinée avec l'INCA. Nous avons révisé la date des travaux de signalisation pour la fixer à 2024.

Obstacles liés à l'environnement bâti identifiés en 2023

- Manque d'ergonomie dans la boutique et au Centre d'histoire familiale Banque Scotia.
- Absence de portes automatiques dans certaines zones publiques et administratives.
- La hauteur des boîtes aux lettres de l'annexe supérieure ne convient pas à tout le monde.

Actions relatives à l'environnement bâti en 2024-2025

- Ajouter des couleurs contrastantes dans les endroits où il y a un changement d'élévation (rampes, escaliers de sortie de secours ou sols irréguliers).

- Mise à jour des panneaux d'orientation (braille de niveau 1, lettres en relief et infographies uniformes).
- Portes automatiques dans les passages communs.
- Formation continue en matière d'ergonomie.

Technologies de l'information et de communication

Obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication identifiés en 2022

- Suffisamment de temps pour la planification et la programmation n'a pas été alloué afin de créer du contenu accessible.
- 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 et des fichiers .srt (sous-titres).

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.
- Utiliser des valideurs 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.
- 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.

Obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication identifiés en 2023

Les questions du sondage de 2023 sont traitées ou le seront dans les années à venir.

Actions achevées ou en cours relatives aux technologies de l'information et de la communication en 2023

Elles sont en cours non pas parce que l'action n'a pas été entreprise en 2023, mais plutôt en raison de leur nature même. Les tests et les mises à jour ont lieu en continu.

- S'engager à rester au courant des pratiques recommandées en matière de compatibilité avec les lecteurs d'écran et à se conformer aux valideurs.
- 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.
- 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.
- Inclure des sondages sur le site Web pour recueillir des données sur la satisfaction des utilisateurs et la facilité d'utilisation.
- Ajouter des textes alternatifs (texte alt) pour les images du site Web.
- Inclure des transcriptions dans les deux langues officielles, pour les ressources audio et vidéo.
- Proposer la vidéodescription lorsque cela est possible.

- 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.
- Examiner le contenu écrit pour en vérifier la lisibilité et apporter des améliorations le cas échéant.

Actions relatives aux technologies de l'information et des communications pour 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 :
 - Rester au courant des pratiques recommandées en matière de lecteurs d'écran et se conformer aux valideurs.
 - Utiliser les tests d'utilisateurs à distance pour vérifier l'accessibilité.

[Communication, autre que les TIC](#)

Communiquer le processus de rétroaction et 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.

Obstacles à la communication identifiés en 2022

- 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 relatives à la communication achevées en 2023

- Nous avons largement partagé le plan d'accessibilité du Musée, la description du processus de rétroaction et la déclaration d'accessibilité.
- Nous avons partagé les rapports d'avancement et les plans actualisés à l'interne et avec le public sur notre site Web.
- Nous avons ajouté 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.
- Nous avons veillé à ce que les renseignements sur les services, programmes et accès accessibles soient clairs et faciles à trouver.
- Nous avons ajouté un formulaire sur nos sites Web pour que le public puisse donner son avis sur son expérience du Musée.
- Nous avons fourni un guide stylistique en matière d'accessibilité et une formation au personnel impliqué dans la création de contenu.
- Nous avons examiné plus en détail le cheminement et les repères existants dans les espaces publics, dans une optique d'accessibilité.
- Nous avons organisé une réunion du personnel consacrée à la LCA, donné un aperçu des services offerts aux visiteurs et au personnel et expliqué comment y accéder.

- Les microphones sont obligatoires pour les orateurs lors des réunions du personnel dans les grandes salles.
- Nous avons fourni la vidéodescription pour les nouvelles vidéos promotionnelles importantes.
- Signalisation d'accueil à l'entrée du Musée.
- Nous avons ajouté un plan de visite sur les sites Web permettant aux visiteurs de mieux planifier leur visite et de se sentir en confiance.

Obstacles à la communication identifiés en 2023

Les questions du sondage de 2023 sont en cours de traitement ou seront traitées dans les années à venir. **Actions relatives à la communication pour 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.

[Acquisition de biens, de services et d'installations](#)

Nous prenons en compte l'accessibilité dans notre processus de passation de marchés des façons suivantes :

- 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 l'étendue du travail des documents de passation de marchés.
- Le cas échéant, les services de consultation en matière d'accessibilité sont définis dans les documents de passation de marchés.
- Le cas échéant, une consultation des utilisateurs finaux ou des groupes représentant les personnes en situation de handicap est organisée pour définir les exigences.

- Le cas échéant, des prototypes et des démonstrations de produits sont utilisés pour permettre aux utilisateurs finaux d'en tester les caractéristiques.

Obstacles à la passation de marchés identifiés en 2022

- Les documents de demande de devis (DD) ne fournissent pas d'évaluation technique de la même manière que les autres documents de demande.
- Temps supplémentaire pour planifier l'accessibilité dans le respect des limites budgétaires.

Actions relatives à la passation de marchés achevées en 2023

- Tous les documents PDF sont compatibles avec les lecteurs d'écran.
- Transcription ou sous-titrage codé disponibles pour les appels d'offres par vidéoconférence.
- Délais de passation des marchés prolongés pour prévoir l'accessibilité dans les documents de demande.
- Nous avons examiné tous les documents contractuels pour vérifier qu'ils étaient rédigés dans une langue universelle. Nous avons ajouté des clauses d'accessibilité là où il était pertinent de le faire.
- Nous avons ajouté 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 ».

Obstacles à la passation de marchés identifiés en 2023

Les questions du sondage de 2023 sont en cours de traitement ou seront traitées dans les années à venir. **Actions relatives à la passation de marchés pour 2024-2025**

- Continuer l'examen de tous les documents contractuels pour s'assurer qu'ils sont rédigés dans une langue universelle.

[Conception et mise en œuvre de programmes et de services](#)

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 permanentes des espaces d'exposition sont 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. L'orchestre symphonique de Nouvelle-Écosse organise des concerts sur place pour toute la famille. 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 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 ont été 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.
- Deux fauteuils roulants sont disponibles 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.
- 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 les événements.

- 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.
- Les expositions sont conçues et construites selon les normes d'accessibilité pour les expositions d'Ingenium (2018).

Obstacles dans la conception et prestation de programmes et de services identifiés en 2022

- 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.
- Possibilités non réalisées d'interagir avec le contenu de l'exposition en ligne (comme l'examen de citoyenneté ou les balises de commentaires sur la passerelle).

Actions relatives à la conception et à la prestation de programmes et de services achevées en 2023

- Nous avons mis à jour la page d'accessibilité sur le site Web. Nous incluons les services offerts. Nous incluons les services disponibles sur

demande. Nous incluons les articles disponibles en prêt (fauteuils roulants et autres appareils d'assistance).

- Nous avons créé des sacs à dos sensoriels. Les visiteurs peuvent en prendre à la billetterie et les utiliser gratuitement.
- Nous avons créé des récits sociaux. Nous les avons publiés sur le site Web.
- Nous avons proposé une formation au personnel pour adapter l'accueil aux visiteurs en situation de handicap. Nous nous sommes concentrés sur les interactions afin de créer une expérience accueillante ou confortable.
- Nous avons mis des loupes à disposition des visiteurs, à la billetterie et au Centre d'histoire familiale Banque Scotia.
- Nous expliquons mieux 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.
- Nous avons continué 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.
- Nous avons déplacé l'étiquette de l'artefact dans la section « Qu'apporteriez-vous? » de la Salle sur l'immigration canadienne pour la rendre accessible.
- 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.
- Nous avons inclus une question sur les obstacles à l'accessibilité dans le sondage annuel auprès des visiteurs.
- Nous effectuons un examen continu des exigences en matière d'adaptation sensorielle afin de créer des périodes ou des jours adaptés.
- Nous avons fait l'essai d'ajouter des tapis de couleur avec quelques jouets sensoriels dans la zone de sièges du film Contributions.
- Nous proposons des casques et faisons appel à des interprètes utilisant des microphones, même pour les petits groupes, lorsque cela peut aider un visiteur malentendant.

- Un document de travail sur l'accessibilité des expositions et une liste de contrôle complétant les normes d'accessibilité d'Ingenium pour les expositions ont été créés et mis en œuvre.
- Un nouveau bâtiment d'exposition accessible a été construit pour l'exposition interactive « Bâtir des communautés ».
- Nous avons examiné les expositions principales au regard des normes d'accessibilité pour les expositions d'Ingenium (2018) et élaboré un plan de mise à jour comprenant des estimations de coûts.
- Nous avons acheté une imprimante 3D pour tester le braille et le lettrage en relief dans les expositions principales.
- Une description audio a été ajoutée à une vidéo d'exposition spéciale qui sera présentée en 2024.

Obstacles dans la conception et prestation de programmes et de services identifiés en 2023

- Petites étiquettes d'artefacts inaccessibles.
- Les visites ne sont pas proposées dans l'exposition de la Salle sur l'immigration canadienne.
- Les visites ne sont pas spécifiquement proposées aux personnes apprenant une langue ou aux visiteurs neurodivergents.
- Technologie difficile à utiliser dans les expositions.

Actions relatives à la conception et à la prestation de programmes et de services pour 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.

- Mettre des guides sensoriels à disposition à la billetterie.
- 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.
- Construire un nouvel espace d'exposition accessible pour la vitrine d'artefacts de la « Seconde Guerre mondiale », l'espace interactif et le banc.

Transport

Le transport est identifié comme un pilier sur lequel il faut rendre compte dans le cadre de la LCA. Le Musée n'offre pas de services de transport. Le stationnement et les allées extérieures sont sous la responsabilité de notre propriétaire-bailleur.

Consultations

Nous continuons à consulter les parties prenantes internes et externes. Nous avons consulté le personnel, les bénévoles et les administrateurs du Musée sur les obstacles observés et vécus au Musée. Les consultations internes comprenaient un sondage anonyme, des conversations et des réunions trimestrielles du Groupe de champions en matière 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 partager les connaissances acquises avec l'ensemble de l'organisation.

Nous avons mené notre deuxième sondage interne annuel auprès du personnel, des bénévoles et des administrateurs. Notre sondage interne a reçu 60 réponses. Nous avons interrogé les participants sur les obstacles liés à chaque pilier de l'accessibilité. Nous avons posé des questions sur les moyens d'améliorer et de

réduire les obstacles à l'avenir. Nous continuons à proposer des formations au personnel et aux bénévoles. 56,9 % des personnes interrogées se sentent plus confiantes que l'année dernière dans leur capacité à surmonter les obstacles à l'accessibilité.

Une consultation externe a aidé le Musée à élaborer son plan en matière d'accessibilité. Nous avons consulté l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), Brain Injury Nova Scotia, Autism Nova Scotia, Beth House, l'Alzheimer Society of Nova Scotia et la Billings Lodge Seniors Care Community. La consultation 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. Le Groupe de champions 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.

Rétroaction

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 ce premier rapport d'avancement.

La consultation, la rétroaction, la formation et les leçons retenues que partagent les autres musées et membres du portefeuille continueront à façonner notre plan. Vous trouverez des renseignements sur l'accessibilité du Musée, notre plan, notre premier rapport d'avancement et une description de notre processus de rétroaction à <https://quai21.ca/plan-accessibilite>.

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 la vice-présidente des opérations :

- **Adresse postale :** 1099, chemin Marginal, Suite 201, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3H 4P7

- **Courriel** : accessibilite@quai21.ca
- **Numéro de téléphone** : 902-425-7770 poste 295
- **Service de relais vidéo** : <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

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. Nous avons réalisé les formations suivantes en 2023 :

- 12 janvier 2023 - Présentation virtuelle du projet Jeunesse sur la création d'espaces d'affirmation (2ELGBTQIA+) offerte aux bénévoles et au personnel.
- Présentation de la Loi canadienne sur l'accessibilité pour les bénévoles sur Zoom, 5 avril 2023. La séance a été enregistrée et distribuée aux bénévoles le 21 avril 2023.
- Accessibilité 101 - Atelier de 2 heures (dispensé en personne par le conseiller en accessibilité, Office of Diversity & Inclusion/ANSAIO, Halifax) le 31 mars 2023, offert au personnel et aux bénévoles.
- Formation Disrupting Bias, 23 mars 2023 (l'une des trois séances proposées au personnel les 23, 27 mars et 4 juillet).
- Atelier virtuel sur les stéréotypes et le racisme, Fondation canadienne des relations raciales, 22 juin 2023.
- Séance HR Downloads - Améliorer l'accessibilité du lieu de travail - Formation pour les dirigeants (toutes les juridictions), 11 août 2023.
- Séance HR Downloads - IASR - Formation à la conception d'espaces publics.
- Formation aux normes de service à la clientèle de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) (contenu complet).
- LAPHO - Formation aux normes de service à la clientèle (contenu condensé).
- Comprendre la formation aux droits de la personne (édition LAPHO), 15 août 2023.
- Séances de formation sur l'écriture accessible pour les plateformes numériques - 12 octobre 2023 et 19 octobre 2023.
- Séance L'accessibilité concerne tout le monde : Introduction à l'accessibilité dans les Musées (Terri Lynn Almeda, Nova Scotia Accessibility Directorate)

lors de la conférence de l'Association of Nova Scotia Museums, le 17 octobre 2023.

- Mise à jour sur les aménagements et l'accessibilité, réunion du personnel, 12 décembre 2023.

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.