

## **BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC**

### **PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS POUR L'ANNÉE 2018-2019**

**Octobre 2018**

## 1. INTRODUCTION

Le 13<sup>e</sup> plan d'action annuel de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) relatif aux services adaptés témoigne de la volonté de l'institution de poursuivre ses efforts pour contribuer à l'intégration des personnes handicapées et pour leur rendre accessibles ses ressources et ses services.

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi), le présent plan dresse un bilan des actions réalisées au cours du dernier exercice et énonce les actions envisagées pour l'année 2018-2019, en ce qui concerne les principaux obstacles qui nuisent à l'intégration des personnes handicapées dans l'utilisation des services et des collections de BAnQ.

## 2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

À la fois bibliothèque nationale, archives nationales et bibliothèque publique de grande métropole, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. Elle a également pour mission d'offrir un accès démocratique au patrimoine documentaire constitué par ses collections, à la culture et au savoir et d'agir, à cet égard, comme catalyseur auprès des institutions documentaires québécoises, contribuant ainsi à l'épanouissement des citoyens. Véritable carrefour culturel, BAnQ déploie ses activités dans 12 édifices ouverts à tous sur le territoire du Québec.

Reconnaissant la démocratisation de l'accès au savoir comme une valeur fondamentale, BAnQ s'engage, dans la mesure de ses moyens, à réduire les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées pour accéder à ses collections et à ses services aussi bien dans ses divers édifices qu'à distance. Elle préconise une approche inclusive et réitère sa volonté de centrer ses actions sur les besoins des personnes ayant un handicap plutôt que sur leur limitation.

BAnQ favorise la concertation avec ses partenaires privilégiés provenant des milieux publics, institutionnel et associatif, notamment grâce à un comité consultatif sur les services adaptés.

### 3. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018

#### Enjeu 1 : La démocratisation de la culture et du savoir

Orientation 1 : Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des personnes en situation de handicap

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Méconnaissance de l'offre globale des services adaptés	Augmentation de l'utilisation des ressources par un bassin plus large d'usagers	Mise en place et amélioration continue de l'offre de services aux personnes handicapées dans le cadre du réaménagement du rez-de-chaussée	Nombre de demandes au comptoir des services adaptés	181 demandes	Reconduit et amené à évoluer

Orientation 2 : Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Accessibilité des contenus numériques	Bonification des contenus numériques accessibles	Développement de l'offre numérique des documents adaptés	Nombre de nouveaux documents en braille et audionumériques mis en ligne	<b>6219 titres</b>	En continu
	Amélioration de l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	Enrichissement de la section Services adaptés du portail de BAnQ	Nombre de contenus ajoutés	7 contenus	En continu
		Production et mise en ligne d'outils de repérage et d'aide à l'utilisation pour le téléchargement des contenus numériques adaptés	Nombre d'outils mis en ligne	1 tutoriel 1 webinaire	Reconduit
		Organisation de séances d'initiation à l'utilisation des ressources numériques accessibles à la demande	Nombre de séances	1 formation sur les aides technologiques offerte à des intervenants du milieu scolaire	En continu
	Promotion des contenus numériques	Promotion des collections numériques adaptées sur le portail de BAnQ	Nombre d'entrées	4 entrées	En continu
		Diffusion ponctuelle de capsules d'information sur le portail de BAnQ et les réseaux sociaux	Nombre de capsules	12 capsules	Reconduit

		Participation de l'équipe du SQLA à la Foire numérique de BAnQ ainsi qu'à d'autres événements	Nombre de participations	2 participations	Réalisé
--	--	---	--------------------------	------------------	---------

## Enjeu 2 : Le rôle de BAnQ au sein de la société

Orientation 3 : Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence dans le milieu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins documentaires et des ressources disponibles	Leadership auprès des milieux documentaires	Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	Nombre de publications	1 publication	Partiellement réalisé Reconduit
		Présentation de l'offre de services adaptés aux professionnels de la bibliothéconomie et du milieu de l'éducation	Nombre de présentations	5 présentations	Reconduit
		Offre de stages exploratoires à des étudiants handicapés	Nombre de stages	4 élèves École Jacques Ouellette 2 étudiants en techniques documentaires	Réalisé
	Leadership sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise des centres de BAnQ conservant les archives	Offre de formation à la demande aux employés des centres conservant des archives	Nombre de demandes	Aucune demande n'a été faite	Abandonné
	Consolidation de la présence de BAnQ sur la scène nationale et internationale	Renégociation d'une entente de collaboration entre BAnQ et le Centre d'accès équitable aux bibliothèques	Signature de l'entente	L'entente a été signée.	Réalisé

## Enjeu 3 : L'amélioration continue de la performance de l'organisation

Orientation 4 : Accroître la performance de l'institution

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Les compétences et connaissances des membres du personnel	Formation des employés et préparation de la relève	Formation concernant l'accueil des personnes handicapées pour les nouveaux membres du personnel de BAnQ ainsi que pour les agents de sécurité	Nombre d'employés formés	44 employés	En continu
		Formation par les pairs pour développer des compétences dans	Nombre de séances	5 séances	Réalisé

		le domaine des technologies adaptées			
	Amélioration de la circulation de l'information	Encouragement des échanges entre professionnels des équipes des services adaptés, de l'accueil et du prêt	Nombre de procédures partagées	Le lancement de l'outil de partage collaboratif Confluence est prévu pour septembre 2018.	Reporté

### Autres actions réalisées

- Participation au comité de réalisation de BAnQ Saint-Sulpice en tant que responsable du volet de l'accessibilité universelle et dépôt d'un premier document d'analyse
- Participations ponctuelles à des chroniques radiophoniques au Canal M sur les livres adaptés
- Tenue d'une rencontre d'échanges à propos des usages du braille et de l'accès aux formes par le toucher

#### 4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

BAnQ a reçu 12 plaintes et commentaires en 2017-2018 au regard de la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

En date du 31 décembre 2017, 696 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 16 personnes handicapées (2,3 % des effectifs).

Les diverses mesures pour assurer l'accès à l'égalité sont maintenues :

- activités du comité d'accès à l'égalité en emploi;
- affectation d'une conseillère des ressources humaines à la gestion du dossier de l'égalité en emploi;
- sensibilisation des gestionnaires et du personnel;
- adaptation de tâches et de postes de travail.

Tel que le prévoit l'article 61.3 de la Loi, BAnQ tient compte dans son processus d'approvisionnement, lors de la location ou de l'achat de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

## 5. ACTIONS RETENUES POUR L'ANNÉE 2018-2019

### Enjeu 1 : La démocratisation de la culture et du savoir

Orientation 1 : Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des personnes en situation de handicap

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur
Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics	Tenir compte des besoins en ce qui concerne l'accessibilité universelle lors de la conception de nouveaux espaces	Participation du Service de l'accueil et de l'accessibilité à la conception de nouveaux espaces, notamment dans le cadre du projet BAnQ Saint-Sulpice	DGGB	En continu	Nombre de participations à des projets
	Apporter les améliorations nécessaires à l'accessibilité des espaces existants	Installation d'un banc pour l'attente du transport adapté de la Société de transport de Montréal à la Grande Bibliothèque	DGIS	2019	Banc installé
		Analyse des améliorations à apporter en ce qui concerne l'accessibilité de la Grande Bibliothèque	DSP	2019	Document d'analyse
Méconnaissance des services offerts par BAnQ	Favoriser une meilleure compréhension des services adaptés offerts	Relance du plan de communication des services adaptés	DSP DCPE	2019	Lancement du plan de communication 2018-2019
		Clarification de l'offre de services adaptés sur place	DSP	2019	Nouveau document présentant l'offre de services
	Promouvoir les contenus numériques de BAnQ auprès des abonnés du SQA	Diffusion ponctuelle de capsules d'information sur le portail de BAnQ et sur les réseaux sociaux	DSP DGTIT	En continu	Nombre de capsules
	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	Identification des activités existantes qui sont accessibles aux personnes en situation de handicap	DSP	En continu	Nombre d'activités identifiées

## Orientation 2 : Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Bonifier les contenus numériques accessibles	Poursuite de la négociation d'ententes de partenariats	DSP DCU	2019	Nombre d'ententes signées
		Développement de l'offre numérique de documents adaptés	DSP DCU	2019	Nombre de nouveaux documents mis en ligne
	Assurer l'accessibilité des applications Web disponibles sur le portail de BAnQ	Poursuite de l'analyse de l'accessibilité du catalogue de BAnQ	DSP DMDN DGTIT	2019	Résolution des problèmes découverts
		Promotion de la dernière norme en accessibilité du Web	DSP	2019	Courriel envoyé aux directions concernées
	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	Renouvellement de la présentation de la section Services adaptés du portail de BAnQ	DSP	2019	Nouvelle présentation
		Production et mise en ligne d'outils d'aide	DSP	2019	Nombre d'outils mis en ligne

## Enjeu 2 : Le rôle de BAnQ au sein de la société

## Orientation 3 : Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence dans le milieu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins et des ressources disponibles	Assumer un leadership auprès des milieux documentaires	Présentation de l'offre de services adaptés aux professionnels de la bibliothéconomie et du milieu de l'éducation	DSP	2019	Nombre de présentations
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	DSP DMDN	2019	Nombre de nouvelles diffusées



	Promouvoir les services adaptés auprès du grand public	Participation du SQLA à divers événements	DSP DCPE	2019	Nombre de participations
		Mise en valeur des services lors du mois de l'accessibilité universelle	DSP	2018	Nombre de personnes atteintes

### Enjeu 3 : L'amélioration continue de la performance de l'organisation

#### Orientation 4 : Accroître la performance de l'institution

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts de la part des employés de BAnQ	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	Offre de la formation à l'accueil de personnes handicapées aux employés qui ne l'ont pas suivie ainsi qu'aux nouveaux employés	DSP	2019	Nombre d'employés formés
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ sur l'intranet de l'institution	DSP DCPE	2019	Nombre de nouvelles diffusées
		Participation de toutes les directions générales de BAnQ à l'élaboration des prochains plans d'action sur les services adaptés	DSP	Juin 2019	Mise sur pied d'un comité consultatif
		Mise en place de pratiques de veille et de partage	DSP	2019	Outil de veille mis en place et utilisé
		Partage des procédures et de l'information sur les services adaptés offerts	DSP	Septembre 2018	Lancement de l'outil de partage collaboratif Confluence

### Autres actions et mesures retenues pour l'année 2018-2019

- Entamer une réflexion et une analyse de l'offre de services adaptés pour le milieu de l'éducation
- Présenter un projet d'achat d'une imprimante braille pour le SQLA dans le cadre des projets de la Fondation de BAnQ

### Signification des sigles employés dans les tableaux

DSP :	Direction des services au public
DCPE :	Direction des communications, de la programmation et de l'éducation
DCU :	Direction de la Collection universelle
DGIS :	Direction de la gestion immobilière et de la sécurité
DGAN :	Direction générale des Archives nationales
DGGB :	Direction générale de la Grande Bibliothèque
DGTIT :	Direction générale des technologies de l'information et des télécommunications
DMDN :	Direction de la médiation documentaire et numérique

## 6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par le comité des usagers le lundi 26 novembre 2018 et par le conseil d'administration de BAnQ le lundi 10 décembre 2018.

Il est disponible sur le portail de BAnQ à l'adresse suivante : [banq.qc.ca](http://banq.qc.ca).

## 7. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Le chef du Service de l'accueil et de l'accessibilité, désigné par BAnQ comme coordonnateur des services aux personnes handicapées conformément à la Loi, s'assure de la mise en œuvre de ce plan d'action en concertation avec chacune des unités administratives concernées. Celles-ci contribuent tant à l'élaboration du plan d'action qu'à sa réalisation, garantissant ainsi l'adhésion de l'ensemble de l'institution aux objectifs poursuivis et aux actions à entreprendre. Le suivi est effectué à fréquence régulière tout au long de l'année et des ajustements sont apportés au besoin.

## 8. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou l'offre de services de BAnQ aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Rémy Marcotte  
Chef du Service de l'accueil et de l'accessibilité  
Direction des services au public  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
475, boulevard De Maisonneuve Est  
Montréal (Québec) H2L 5C4

Téléphone : 514 873-1101, poste 3329  
Télécopieur : 514 873-9947

[remy.marcotte@banq.qc.ca](mailto:remy.marcotte@banq.qc.ca)