

**PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS
POUR L'ANNÉE 2011-2012**

Mars 2011

C'est sous un nouveau titre, *Plan d'action relatif aux services adaptés*, que Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) présente les actions qu'elle entend mettre en œuvre en 2011-2012 en vue de bonifier son offre de services aux usagers handicapés.

Tout en réitérant son engagement formel à réduire les obstacles que peuvent rencontrer les usagers handicapés, BAnQ veut ainsi affirmer sa volonté de centrer ses actions sur les besoins des usagers ayant des incapacités plutôt que sur leur handicap.

Le présent document énumère les objectifs que s'est fixés BAnQ en matière de services adaptés pour l'année 2011-2012 ainsi que les indicateurs de résultats qui lui permettront d'évaluer l'atteinte de ceux-ci. En complément, l'annexe I fait état des actions réalisées en 2010-2011.

Le plan d'action est disponible en format accessible sur le portail de BAnQ à l'adresse http://www.banq.gc.ca/services/services_specialises/services_adaptes/index.html.

MESURES À PRENDRE EN 2011-2012

Objectif 1

Promouvoir l'offre de services de BAnQ auprès des usagers handicapés

Indicateurs de résultats

- Nombre de communiqués à l'intention des usagers handicapés
- Nombre de capsules d'information ponctuelles sur le portail de BAnQ et sur le portail du Service québécois du livre adapté (SQLA)
- Nombre d'envois à des organismes et intervenants ciblés
- Diffusion du dépliant sur les services adaptés
- Production et diffusion d'une affiche faisant la promotion des services de BAnQ auprès des usagers handicapés
- Nombre d'entrevues accordées aux médias écrits et électroniques sur l'offre de services de BAnQ à l'intention des usagers handicapés
- Nombres de documents empruntés au SQLA, nombre de visites du portail du SQLA
- Nombre de participations à des activités spéciales : salons, colloques, etc.

Objectif 2

Concevoir de nouvelles activités d'animation et susciter la participation des usagers handicapés à ces activités ainsi qu'à celles déjà offertes par BAnQ

Indicateurs de résultats

- Calendrier des activités pour l'année 2011-2012
- Nouveaux outils de formation élaborés en tenant compte des besoins exprimés par les usagers
- Nombre de séances de formation tenues sur place et à l'extérieur de la Grande Bibliothèque; nombre de participants à ces séances et évaluation des séances par les usagers
- Offre de visites destinées aux usagers handicapés et nombre de participants

Objectif 3

Organiser et promouvoir des activités d'initiation à l'utilisation de la bibliothèque, notamment pour les usagers ayant une déficience intellectuelle, une déficience auditive ou des troubles d'apprentissage

Indicateurs de résultats

- Nombre de séances organisées
- Nombre de participants
- Degré de satisfaction des participants

Objectif 4

Développer les habiletés et les attitudes du personnel en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des usagers ayant des incapacités

Indicateurs de résultats

- Nombre de séances de formation à l'intention du personnel des services aux usagers de BAnQ et nombre de participants
- Nombre de séances de formation à l'intention des agents de sécurité travaillant dans les édifices de BAnQ et nombre de participants
- Production d'un guide relatif à l'accueil des usagers handicapés
- Nombre d'incidents ou de plaintes impliquant des personnes handicapées
- Rédaction d'articles diffusés dans *Le Filigrane*, bulletin interne d'information, pour présenter les divers types de handicaps

Objectif 5

Organiser des séances de formation à l'utilisation du portail Internet de BAnQ et amener les personnes handicapées à s'en servir en plus grand nombre

Indicateurs de résultats

- Calendrier des séances de formation
- Nombre de séances de formation à l'utilisation du portail, nombre de participants à ces séances et évaluation de celles-ci

Objectif 6

Poursuivre les activités de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel des bibliothèques publiques

Indicateurs de résultats

- Rédaction et diffusion d'un aide-mémoire relatif aux usagers ayant des incapacités à l'intention du personnel des bibliothèques publiques

Objectif 7

Consolider le service d'accompagnement des usagers ayant des besoins spéciaux, en collaboration avec l'Association Les Amis de BAnQ

Indicateurs de résultats

- Nombre de bénévoles formés et inscrits au service d'accompagnement
- Nombre d'usagers ayant bénéficié du service
- Nombre d'heures d'accompagnement

Objectif 8

Faciliter l'accès aux différents édifices de BAnQ et à des postes adaptés

Indicateurs de résultats

- Analyse des besoins et dépôt des recommandations
- Mise en oeuvre des mesures retenues pour le Centre d'archives de Montréal
- Évaluation des adaptations requises au Centre d'archives de Québec

Objectif 9

Déterminer quelles sont les bases de données accessibles aux personnes handicapées parmi celles que BAnQ met à la disposition de ses usagers et promouvoir leur utilisation

Indicateurs de résultats

- Nombre de bases de données accessibles sur place et à distance
- Nombre d'activités d'initiation aux bases de données accessibles

Objectif 10

Accroître le nombre de livres audionumériques adaptés disponibles pour téléchargement et en promouvoir l'utilisation

Indicateurs de résultats

- Nombre de titres disponibles en ligne
- Nombre de titres téléchargés

Objectif 11

Enrichir les collections destinées aux personnes handicapées et rechercher de nouveaux supports accessibles

Indicateurs de résultats

- Nombre de titres ajoutés aux collections du SQLA
- Nombre de documents empruntés par les usagers ayant une déficience perceptuelle
- Nombre de livres sonores de la collection de BAnQ empruntés par les bibliothèques pour leurs usagers ayant une déficience perceptuelle

Objectif 12

Travailler à la mise en commun des ressources d'information adaptées entre les pays de la francophonie

Indicateurs de résultats

- Inventaire des principaux diffuseurs de ressources d'information adaptées au sein de la francophonie
- Examen des conditions pour un partage des ressources adaptées

ANNEXE I

RÉALISATIONS 2010-2011

1. Développer les habiletés et les attitudes du personnel en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des usagers ayant des incapacités

Actions réalisées

- 3 sessions de formation aux techniques d'accueil des personnes handicapées à l'intention du personnel des services aux usagers (25 participants)
- 2 sessions de formation et de sensibilisation sur les personnes handicapées à l'intention des agents de sécurité travaillant à BAnQ (50 participants)

2. Mettre sur pied et promouvoir des activités d'initiation à l'utilisation d'une bibliothèque, notamment pour les usagers ayant une déficience intellectuelle, une déficience auditive ou des troubles d'apprentissage

Actions réalisées

- 3 sessions d'initiation à la bibliothèque pour usagers ayant une déficience intellectuelle (27 participants)
- 1 session d'initiation à la bibliothèque pour usagers ayant des troubles d'apprentissage (6 participants) à leur demande

3. Concevoir de nouvelles activités d'animation ou de formation et susciter la participation des personnes handicapées à ces activités ainsi qu'à celles déjà offertes par BAnQ

Actions réalisées

- 2 visites destinées aux usagers ayant une déficience motrice (23 participants)
- 1 visite destinée aux usagers dysphasiques (13 participants)

4. Déterminer quelles sont les bases de données accessibles aux personnes handicapées parmi celles que BAnQ met à la disposition de ses abonnés et promouvoir leur utilisation

Actions réalisées

12 bases de données actuellement disponibles sur le portail du SQLA :

- American History in Video
- Canadian Business and Current Affairs
- Career Cruising

- Classical Music ILbrary
- Encyclopaedia Universalis
- Environment Complete
- Eureka.cc
- Grand Robert de la langue française
- Santé en français
- Grand Robert et Collins électronique
- Petit Robert
- Robert junior
- Universalis junior

5. Mettre sur pied un service d'accompagnement des usagers ayant des besoins spéciaux, en collaboration avec les Amis de BANQ

Actions réalisées

- Formation de 13 bénévoles de l'Association Les Amis de BANQ
- Projet pilote de juin à septembre 2010
- Mise sur pied définitive du service en septembre 2010
- 13 accompagnements pour 7 usagers

6. Rendre disponible en ligne une collection de livres audionumériques et en assurer le développement

Actions réalisées

- 1955 titres mis en ligne en 2010-2011

7. Enrichir les collections destinées aux personnes handicapées et rechercher de nouveaux supports accessibles

Actions réalisées

- Ajout de 541 titres à la collection braille du SQLA
- Ajout de 766 titres à la collection audionumérique du SQLA
- Ajout, par échange de titres avec la Ligue braille de Belgique, de 40 titres à la collection audionumérique du SQLA
- Ajout de 67 plans de stations de métro embossés
- Conversion de 827 titres du format analogique au format numérique
- Cessation de la diffusion de la collection analogique du SQLA, ce format étant devenu désuet

8. Promouvoir l'offre de services de BAnQ auprès des clientèles handicapées

Actions réalisées

- 5 communiqués diffusés sur les portails de BAnQ et du SQLA et auprès de 35 organismes ciblés
- 4 entrevues faisant la promotion du service d'accompagnement, du téléchargement en ligne et du prêt de livres sonores par prêt entre bibliothèques
- Impression d'un nouveau dépliant sur les services adaptés
- Promotion ciblée au moyen d'affichage sur place et sur le portail à l'intention des personnes ayant une déficience auditive

9. Poursuivre les activités de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel des bibliothèques publiques

Actions réalisées

- Mise en ligne sur l'extranet de BAnQ à l'intention du personnel des bibliothèques publiques de présentations relatives aux usagers handicapés
- 1 séance de sensibilisation pour le personnel des bibliothèques de la Montérégie (40 participants)

En conclusion, mentionnons qu'en 2010-2011, BAnQ n'a reçu aucune plainte au regard de la politique gouvernementale «L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées».