

Une bibliothèque pour tous

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES
NATIONALES DU QUÉBEC

GUIDE À L'INTENTION DU PERSONNEL DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC



Bibliothèque
et Archives
nationales

Québec



SOMMAIRE

Présentation	3
Mise en contexte	4
Environnement favorable	5
Environnement social	5
Environnement légal	5
Environnement technologique	5
Créer un espace inclusif	6
Établir une politique d'accessibilité	6
Sensibiliser les employés	6
Les types de déficiences et les adaptations requises	8
Déficiência motrice	8
Déficiência visuelle	10
Déficiência auditive	12
Troubles de la parole et du langage	13
Déficiência intellectuelle	14
Troubles d'apprentissage	15
Incapacité psychologique	16
Conclusion	17
Pour en savoir plus	18
Annexe 1 – Glossaire	20
Annexe 2 – Tableau de statistiques régionales de personnes vivant avec des limitations fonctionnelles	26
Annexe 3 – Tableaux d'évaluation de l'accessibilité de la bibliothèque	28

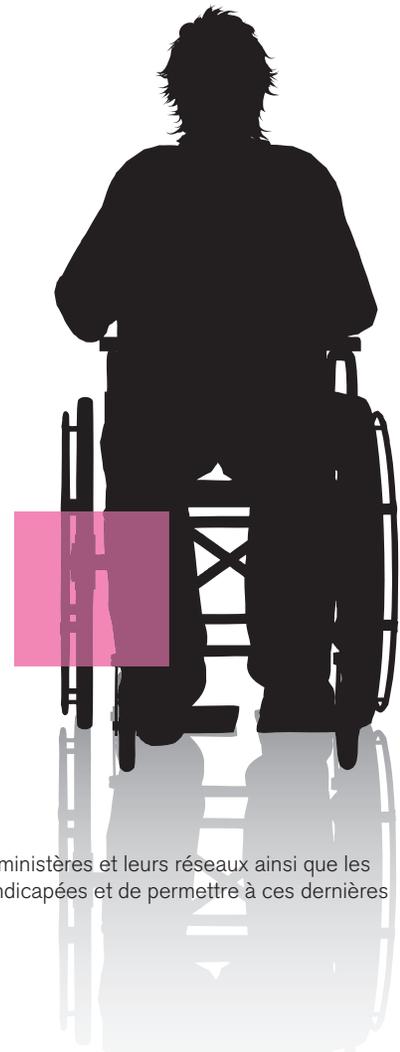
PRÉSENTATION

Le présent guide se veut un outil de référence à l'intention du personnel des bibliothèques publiques du Québec en vue de favoriser l'accès des personnes ayant des incapacités aux collections et aux services offerts par leur bibliothèque. Il a été conçu par l'équipe des services adaptés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Il s'inspire de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en 2009 par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)¹.

Les gestionnaires et le personnel des bibliothèques publiques trouveront dans ce guide des informations précieuses sur les divers types de handicaps et sur les mesures susceptibles d'assurer aux usagers ayant un handicap un accès convivial aux collections et aux services des bibliothèques. Toutefois, les bibliothèques qui le souhaitent auront avantage à offrir à tout leur personnel une formation aux techniques d'accueil des personnes handicapées.

Pour une meilleure compréhension du texte, un glossaire est disponible à l'annexe 1 du présent document. En complément, une liste de ressources spécialisées est proposée à ceux qui souhaiteront en savoir plus sur l'univers diversifié que composent les personnes handicapées.



1. L'OPHQ est l'organisme gouvernemental qui doit s'assurer que, dans les limites de la loi, les ministères et leurs réseaux ainsi que les municipalités et les organismes poursuivent leurs efforts en vue d'intégrer les personnes handicapées et de permettre à ces dernières de participer pleinement à la vie en société.

MISE EN CONTEXTE

Le 3 décembre 2009, pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) a organisé une journée d'information et de sensibilisation portant sur les besoins des personnes handicapées en matière d'accès aux collections et aux services des bibliothèques. À l'issue de cette journée, les commentaires reçus ont fait ressortir la pertinence d'élaborer un outil destiné aux gestionnaires et au personnel des bibliothèques publiques du Québec afin de les aider à mieux répondre aux besoins des usagers ayant un handicap.

En 2011, on estime que 15 % de la population québécoise vit avec un handicap. Avec le vieillissement de la population, cette proportion augmentera de manière significative.

Par personne handicapée, on entend toute personne qui présente des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à sa pleine et effective participation à la société. L'intégration sociale se mesure sur la base de l'égalité avec les autres.

Selon la nature de la déficience, les besoins peuvent être d'une grande diversité. La personne qui se présente dans une bibliothèque doit être orientée vers les ressources selon son besoin et non selon ses limitations, que celles-ci soient visibles ou invisibles.



ENVIRONNEMENT FAVORABLE

La création d'un environnement inclusif à la bibliothèque répond à un aspect fondamental des services de bibliothèque : l'accès équitable pour tous.

Bien souvent, c'est l'environnement qui handicape la personne et qui l'empêche d'accéder à l'information en raison de barrières et de difficultés provenant de la société ou de l'établissement même. Aménager les conditions de cet environnement contribue à éliminer ou à minimiser la situation de handicap ; il faut prendre en compte le personnel, l'offre de service et l'environnement physique, et s'assurer que tous ces aspects permettent à l'utilisateur avec différents types de déficiences de connaître une expérience positive.

ENVIRONNEMENT SOCIAL

De nos jours, avec l'intégration sociale en milieu scolaire, au travail et dans les loisirs, les personnes vivant avec des limitations sortent plus facilement de leur isolement et participent volontiers aux activités sociales.

Toutefois, même si la société évolue continuellement et que la présence de personnes handicapées est grandissante, il persiste encore trop souvent un malaise envers ces personnes. Cette réaction, toute naturelle, est facilement modifiable avec un minimum de sensibilisation et un employé bien préparé pourra accueillir tout type de public avec aisance.

ENVIRONNEMENT LÉGAL

Plusieurs lois permettent une meilleure intégration des personnes vivant avec différents types de déficiences.

- La Charte canadienne des droits et libertés et la Charte québécoise des droits rendent illégale la discrimination basée sur la déficience.
 - La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1) prévoit diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.
 - L'OPHQ est l'instance gouvernementale québécoise qui s'assure de concevoir et de faire respecter des politiques d'accessibilité favorisant l'intégration des personnes handicapées.
 - Le Code de construction du Québec assure à ces personnes un accès à tous les édifices publics.
-

ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

Le développement des technologies permet aux personnes malades, accidentées ou nées avec des limitations fonctionnelles de subsister, de s'adapter et d'être fonctionnelles dans des activités quotidiennes pour lesquelles cela s'avérait autrefois impossible.

L'omniprésence et la constante évolution des outils informatiques permettent l'accès à l'information et l'utilisation des services publics par un plus grand nombre de citoyens, peu importe leurs limitations fonctionnelles ou leurs difficultés de déplacement.

CRÉER UN ESPACE INCLUSIF

Malgré les lois et règlements à respecter, une bibliothèque ne sera jamais complètement adaptée aux besoins des personnes avec des limitations fonctionnelles si elle ne se dote pas d'une politique d'accessibilité interne et ne forme pas ses employés adéquatement.

ÉTABLIR UNE POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

La politique d'accessibilité de la bibliothèque pose les balises afin d'assurer un développement et une offre de services adaptés aux besoins des personnes vivant avec différents types d'incapacités dans un environnement accessible.

Cette politique devrait présenter au minimum :

- le cadre légal ;
 - la procédure d'accueil des personnes handicapées ;
 - les services adaptés disponibles sur place ;
 - les personnes-ressources pour l'application de la politique.
-

SENSIBILISER LES EMPLOYÉS

La sensibilisation du personnel des services aux usagers aux besoins des personnes vivant avec différents types d'incapacités est indispensable à la création d'un environnement inclusif. Intervenants directs auprès des usagers, les employés de la bibliothèque publique doivent parfois pallier les limitations fonctionnelles des personnes handicapées et, pour ce faire, être informés quant à leurs besoins.

Le niveau de satisfaction d'un usager à la suite d'une visite à la bibliothèque dépend de la qualité du service reçu. Un accueil courtois par un personnel bien informé est indispensable pour satisfaire le public. Pour les personnes vivant avec une incapacité, l'adaptation du service doit être en adéquation avec le type de handicap. Deux moyens contribuent à préparer les employés à offrir un service approprié : maîtriser et enseigner le bon vocabulaire et offrir des activités de sensibilisation aux techniques d'accueil des usagers handicapés.

Le vocabulaire

Avant de parler du vocabulaire spécifique à utiliser, il faut établir un constat : ce n'est pas la personne qui est « handicapée », mais la situation qui est « handicapante ». Aucune terminologie ne fait l'unanimité, mais certaines règles de base s'appliquent.

- Éviter les termes qui appellent la pitié, tels qu'infirmes, invalide, malade, etc.
- Parler de la personne d'abord.
- Ajouter ensuite un terme général, tel qu'incapacité, limitation, déficience, etc.
- Terminer avec le type, tel que motrice, visuelle, auditive, etc.

Exemple : « une personne avec une déficience visuelle ».

Les activités de sensibilisation

- S'assurer que tous les employés connaissent et respectent la politique d'accessibilité.
- Offrir aux employés en contact avec le public une formation reconnue sur l'accueil des personnes handicapées².
- Établir un processus de rappel ou d'évaluation périodique des connaissances.
- Inviter des conférenciers à venir témoigner de leur réalité et de leurs besoins en tant que personnes vivant avec des incapacités.



2. Service complice de Kéroul.

LES TYPES DE DÉFICIENCES ET LES ADAPTATIONS REQUISES

Voici des informations spécifiques pour chacun des grands types de limitations fonctionnelles chez les citoyens.

Une personne peut avoir une déficience :

- apparente ou non ;
- temporaire ou permanente ;
- congénitale ou non ;
- survenue à la suite d'un accident ;
- reliée à une maladie.

Une personne qui a une **déficience physique** peut avoir :

- de la difficulté à se déplacer ;
- de la difficulté à fournir un grand effort physique ;
- une déficience visuelle ;
- une déficience auditive.

DÉFICIENCE MOTRICE

Une personne qui a une déficience motrice peut :

- avoir de la difficulté à se déplacer ;
- utiliser une canne, des béquilles, un déambulateur, un triporteur, un fauteuil roulant manuel ou motorisé, etc. ;
- ne pas être en mesure de fournir un grand effort physique ;
- être incapable de manipuler des objets ou avoir de la difficulté à le faire.

Ce peut être une personne âgée, une femme enceinte, une personne qui vit avec l'arthrite, une personne obèse, une personne de petite taille, une personne ayant des problèmes cardiaques, une personne paraplégique, tétraplégique ou quadriplégique, etc.

Services aux usagers

- Toujours demander à la personne si elle désire obtenir de l'aide ou non.
- Si la personne désire obtenir de l'aide, lui demander de spécifier le type d'aide désirée et, au besoin, lui demander comment cette aide doit être apportée.
- Si la personne a un accompagnateur, s'adresser à la personne directement plutôt qu'à celle qui l'accompagne.
- Ne jamais supposer que la personne a une autre déficience ; par exemple, une déficience motrice n'affecte pas l'intelligence d'une personne.
- Lors de déplacements, adapter son rythme à celui de la personne.
- Porter attention aux obstacles et, au besoin, les déplacer pour permettre à la personne de se déplacer plus facilement.
- Si nécessaire, s'accroupir pour être à la même hauteur que la personne.
- Se rappeler que la personne peut requérir plus de temps pour accomplir une tâche.
- Se déplacer de l'autre côté du comptoir pour offrir un service, surtout si le comptoir est élevé.

Environnement

- Stationnement offrant des places réservées aux personnes qui vivent avec une déficience.
- Portes d'entrée, de sortie et de toilettes accessibles, idéalement munies d'un bouton actionnant leur ouverture automatique facilement accessible et qui demeurent ouvertes pour une période de temps raisonnable.
- Ascenseurs utilisables par une personne en fauteuil roulant.
- Allées d'une largeur suffisante pour permettre à toutes les personnes en fauteuil roulant manuel ou motorisé de se déplacer aisément.
- Toilettes conformes aux normes du Code du bâtiment.

Mobilier

- Fauteuils roulants ou déambulateurs disponibles sur place.
- Comptoirs de référence et de prêt à une hauteur appropriée.
- Livres situés à une hauteur appropriée.
- Tables de travail ajustables (ou de différentes tailles et hauteurs).
- Postes informatiques et postes multimédias à une hauteur appropriée.
- Postes informatiques avec clavier adapté (avec des touches plus grosses, moins de touches ou une seule touche) et souris adaptée (ex. : boule de commande).

Documents alternatifs

- Livres numériques disponibles sur le site Web de la bibliothèque.

Services adaptés

- Atelier d'initiation aux services de la bibliothèque.
- Atelier de formation sur le catalogue de la bibliothèque.
- Site Web accessible selon la norme SGQRI.
- Catalogue accessible.
- Catalogue en ligne.
- Emprunt et renouvellement en ligne.
- Services d'accompagnement.
- Possibilité de prendre rendez-vous.

Note

Les bibliothèques et tous les endroits publics sont tenus d'accepter les chiens d'assistance, de plus en plus utilisés par les personnes qui vivent avec une déficience motrice, s'ils sont formés par une école reconnue.

DÉFICIENCE VISUELLE

Une personne qui a une déficience visuelle peut :

- voir partiellement ;
- vivre avec une cécité totale.

Une déficience visuelle peut survenir à la suite d'une malformation congénitale, d'une blessure, d'un accident ou d'une maladie.

La majorité des personnes qui ont une déficience visuelle ne sont pas totalement dans le noir et voient à des degrés pouvant varier d'une personne à l'autre. Certains individus détectent les sources lumineuses ou perçoivent des formes ; certains voient sur les côtés, d'autres au centre, alors que certaines personnes voient seulement ce qui se trouve immédiatement devant elles, etc. C'est pourquoi, par exemple, certaines personnes utilisent une canne blanche ou un chien-guide pour leurs déplacements, mais pourront consulter un livre sans problème.

Services aux usagers

- Se présenter avant d'entamer une conversation.
- Toujours demander à la personne si elle désire obtenir de l'aide ou non.
- Lors d'un déplacement, offrir son coude ou son bras et décrire le plus possible l'environnement et les objets.
- Si l'utilisateur poursuit seul son déplacement, lui expliquer où il se trouve. Par exemple, fait-il face aux escaliers ? La chaise se trouve-t-elle derrière lui ou à sa droite ?
- Ne pas déplacer les objets sans en informer la personne.
- Ne pas quitter la personne sans la prévenir.
- Si la personne utilise une canne ou un chien-guide, ne jamais déplacer la canne et ne jamais toucher le chien-guide.
- Si la personne a un accompagnateur, s'adresser à la personne directement plutôt qu'à celle qui l'accompagne.
- Ne jamais supposer que la personne a une autre déficience ; par exemple, une déficience visuelle n'affecte pas l'intelligence d'une personne.
- Se rappeler que la personne peut requérir plus de temps pour accomplir une tâche.

Mobilier

- Éclairage direct.
- Panneaux d'ascenseur en braille ou en relief.
- Signaux de commande d'ascenseur sonores.
- Panneaux descriptifs en braille ou en caractères de 20 mm.
- Panneaux d'information et de signalisation en gros caractères.

Documents alternatifs

- Collection de livres sonores.
- Collection de films de fiction et de documentaires avec audiodescription.
- Documents d'information en version noir sur blanc sur demande.
- Livres en gros caractères.
- Livres audionumériques (format DAISY).
- Livres en braille.
- Partitions musicales en braille.
- Version sonore de la documentation utilisée lors des différentes activités de la bibliothèque (formations, conférences, visites, etc.).

Services adaptés

- Logiciels de grossissement de caractères.
- Logiciels de revue d'écran.
- Afficheurs braille.
- Télévisionneuses.
- Loupes disponibles au comptoir de référence et dans les salles de lecture.
- Postes informatiques accessibles, avec lecteur d'écran et prise pour écouteurs.
- Catalogue accessible.
- Site Web accessible.
- Ateliers d'initiation aux services de la bibliothèque.
- Ateliers de formation sur le catalogue de la bibliothèque.
- Services d'accompagnement.
- Possibilité de prendre rendez-vous.

Note

Les personnes ayant une déficience visuelle peuvent bénéficier du Service québécois du livre adapté (SQLA) de BAnQ.

Les bibliothèques et tous les endroits publics sont tenus d'accepter les chiens-guides, souvent utilisés par les personnes qui vivent avec une déficience visuelle.

DÉFICIENCE AUDITIVE

Une personne qui a une déficience auditive peut :

- avoir un problème auditif léger ou sévère ;
- vivre avec une surdité totale.

Une déficience auditive peut survenir à la suite d'une malformation congénitale, d'une blessure, d'un accident ou d'une maladie.

Il existe plusieurs degrés de déficience auditive. Selon le cas, certaines personnes portent un appareil auditif ; d'autres lisent sur les lèvres. Certaines personnes utilisent la langue des signes alors que d'autres utilisent la parole.

Services aux usagers

- Vous placer face à la personne.
- Vous assurer que votre visage n'est pas dans l'ombre.
- Réduire au minimum le bruit ambiant.
- Bien articuler les mots sans exagérer la prononciation.
- Utiliser des phrases courtes et complètes.
- Ralentir le débit.
- Vous assurer que la personne a bien compris et, au besoin, répéter en reformulant.
- Regarder la personne (et non l'ordinateur) lorsque vous lui parlez afin de l'aider à lire sur vos lèvres.
- Vous adresser directement à la personne et non à l'interprète qui l'accompagne (le cas échéant).
- Avoir recours à l'écrit (au besoin).
- Respecter le rythme de la personne et demeurer patient.
- Informer les personnes ayant une déficience auditive qu'elles peuvent utiliser le service de relais téléphonique pour communiquer avec la bibliothèque. Le numéro à composer est le 711.

Mobilier

- Appareils de télécommunication pour sourds (ATS).
- Système d'incendie clignotant.
- Téléphones munis d'un dispositif de réglage de volume ou d'un voyant lumineux.
- Écouteurs avec réglage de volume.
- Postes informatiques accessibles avec prise pour écouteurs et réglage de volume.
- Système d'amplification MF et système infrarouge (conférences, rencontres).
- Salles équipées d'un système d'aide à l'audition.

Documents alternatifs

- Films et documentaires en version sous-titrée.
- Versions simplifiées et imagées des dépliants d'information.
- Documents en langue des signes.

Services adaptés

- Courtes capsules d'information en langue des signes sur la bibliothèque et ses services ; ces capsules peuvent être disponibles sur place et sur le site Web de la bibliothèque.
- Courte formation en langue des signes aux employés des comptoirs de prêt et de référence.
- Présence d'interprètes gestuels aux activités culturelles de la bibliothèque (conférences, pièces de théâtre, etc.) pour les usagers qui en font la demande.
- Documents qui portent sur la surdité ou sur la culture sourde.

TROUBLES DE LA PAROLE ET DU LANGAGE

Une personne qui a un trouble de la parole et du langage peut :

- avoir de la difficulté à communiquer verbalement ;
- rencontrer des difficultés en lien avec l'articulation, le débit, le rythme (ex. : bégaiement), la prononciation de certains sons, etc. ;
- avoir de la difficulté à comprendre un langage ou à utiliser un vocabulaire.

Les troubles de la parole et du langage peuvent être causés par des problèmes neurologiques, une déficience auditive, une laryngectomie, etc.

Certaines personnes utilisent des systèmes de suppléance à la communication, par exemple des objets, des images, des signaux ou des systèmes de suppléance à la voix normale.

Services aux usagers

- Faire preuve de patience.
- Ne pas interrompre la personne et ne pas compléter sa pensée à sa place.
- Favoriser, sans s'y limiter, les questions auxquelles la personne peut répondre par oui ou par non.
- Répondre avec un débit et un niveau sonore normaux.
- Dans le cas où la personne utilise un tableau de communication où elle pointe du doigt des lettres, des mots ou des images pour s'exprimer, dire les mots ou nommer les images pour signifier qu'on a bien compris.

Services adaptés

- Lecteurs de pages Web.
- Logiciels d'écriture.
- Systèmes de suppléance à la communication orale.
- Appareils de suppléance à la communication.

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Une personne qui a une déficience intellectuelle peut :

- avoir des limitations importantes du fonctionnement intellectuel ;
- ne pas pouvoir être pleinement autonome dans ses apprentissages, ses communications et ses activités quotidiennes.

Services aux usagers

- Parler à la personne avec respect et éviter de l'infantiliser.
- Adopter un débit et un ton de voix normaux.
- Si nécessaire, utiliser des mots plus simples et plus concrets, ou abréger ses phrases.
- Éviter les détails superflus et les explications trop longues.
- Laisser à la personne le temps nécessaire pour comprendre l'information.
- Ne pas présumer que la personne peut lire et écrire.
- Expliquer clairement les règlements de la bibliothèque ; les personnes ayant une déficience intellectuelle ont besoin de connaître les paramètres d'un comportement acceptable dans une situation donnée.

Mobilier

- Signalisation dans la bibliothèque en langage simplifié.

Documents alternatifs

- Collection de livres faciles à lire.
- Dépliants d'information en langage simplifié.

Services adaptés

- Site Web en langage simplifié.
- Catalogue en langage simplifié.
- Visites guidées.
- Activités d'initiation à la bibliothèque et aux collections.
- Services d'accompagnement.
- Possibilité de prendre rendez-vous.
- Clubs de lecture et activités de lecture à haute voix.
- Promotion de la documentation portant sur la déficience intellectuelle.
- Promotion des autres types de documentation qui pourraient intéresser ces personnes : livres sonores, collection jeunesse, DVD et CD.

TROUBLES D'APPRENTISSAGE

Une personne qui a un trouble d'apprentissage peut :

- avoir de la difficulté à se concentrer, à mémoriser, à comprendre, à lire, à traiter et à retenir l'information ;
- manifester des déficits sur les plans organisationnel et social.

Les troubles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre et n'affectent pas les facultés intellectuelles. Ainsi, les troubles d'apprentissage sont distincts de la déficience intellectuelle.

Services aux usagers

- S'exprimer de façon concise.
- Utiliser des exemples.
- Si nécessaire, offrir à la personne d'aller dans un endroit plus calme.
- Être flexible et compréhensif.

Documents alternatifs

- Collection de livres sonores.
- Version sonore de la documentation utilisée lors des différentes activités de la bibliothèque (formations, conférences, visites, etc.).

Note

Les personnes qui ont un trouble d'apprentissage peuvent bénéficier du Service québécois du livre adapté (SQLA) de BAnQ.

Services adaptés

- Logiciels d'aide à la lecture et à l'écriture (synthèse vocale, logiciels de grossissement de caractères, numériseurs et logiciels de reconnaissance de la voix pour l'aide à l'écriture).
- Activités d'initiation à la bibliothèque et aux collections.
- Possibilité de prendre rendez-vous.

INCAPACITÉ PSYCHOLOGIQUE

Une personne qui a une incapacité psychologique ou un problème de santé mentale peut vivre avec :

- des troubles dépressifs (dépression légère ou moyenne);
- des troubles anxieux (phobie sociale, phobie spécifique, anxiété généralisée, trouble obsessionnel compulsif, trouble panique, etc.);
- des troubles bipolaires (dépression majeure, dépression post-partum, dépression saisonnière, dysthymie, etc.).

Les signes que donne une personne aux prises avec un problème de santé mentale sont difficiles à reconnaître. La nature, la durée et l'intensité des symptômes varient beaucoup d'une personne à l'autre ; en effet, l'incapacité psychologique apparaît de façon irrégulière et peut être temporaire, intermittente ou de longue durée. Étant donné les comportements variés et surtout imprévisibles des personnes qui ont un problème de santé mentale, il est pertinent d'offrir aux employés une formation spécifique liée à ces usagers parfois difficiles à servir.

Services aux usagers

- Être à l'écoute.
- Rester calme même si la personne manifeste des signes d'agressivité.
- Formuler des phrases concises et claires.
- Se rappeler qu'un problème de santé mentale n'affecte pas l'intelligence de la personne.

CONCLUSION

Offrir des services adaptés dans les bibliothèques publiques du Québec constitue un pas de plus vers une société plus inclusive, où l'ensemble des citoyens peut profiter d'un espace accueillant, favorisant l'autonomie et la participation de chacun.

L'accessibilité universelle, c'est simple et à la portée de toute bibliothèque. Beaucoup d'obstacles peuvent être éliminés par des changements d'attitude et d'habitudes ainsi que par quelques adaptations de base.

Il appartient à chaque bibliothèque d'établir ses priorités et de décider quels changements doivent être apportés pour offrir des services et un environnement plus inclusifs.

En plus de fournir ce guide, BAnQ demeure à la disposition de toutes les bibliothèques publiques du Québec afin de partager son expertise en matière de services adaptés.



POUR EN SAVOIR PLUS

TYPES DE PUBLIC

Avec une déficience physique

Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPO)
www.aerdpq.org

Avec une déficience motrice

Moelle épinière et motricité Québec
www.moelleepiniere.com

Avec une déficience auditive

Centre québécois de la déficience auditive
www.cqda.org

Association des devenus sourds et malentendants du Québec
www.adsmq.org

Avec une déficience visuelle

Institut Nazareth et Louis-Braille
www.inlb.qc.ca

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
www.raaq.qc.ca

Avec une déficience intellectuelle

Association québécoise pour l'intégration sociale
www.aqis-iqdi.qc.ca

Avec des difficultés d'apprentissage

Association québécoise des troubles d'apprentissage
www.aqeta.qc.ca

Avec des problèmes de santé mentale

Association canadienne pour la santé mentale – Division du Québec
www.acsm.qc.ca

ORGANISMES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Accessibilité des lieux

Régie du bâtiment du Québec
www.rbq.gouv.qc.ca

Code de construction du Québec

– Chapitre *Bâtiment*

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/B_1_1/B1_1RO_01_01.htm

Kéroul – *Accès sans obstacles*

<http://www.keroul.qc.ca/library/pdf/acces-sans-obstacles.pdf>

Société logique

www.societelogique.org

Accessibilité des sites Web et des applications informatiques

AccessibilitéWeb

www.accessibiliteweb.com

Livres adaptés

Service québécois du livre adapté

www.banq.qc.ca/sqla

BESOIN D'AUTRES RÉFÉRENCES ?

Office des personnes handicapées du Québec

www.ophq.gouv.qc.ca

BIBLIOTHÈQUES ET ASSOCIATIONS DONT ON PEUT S'INSPIRER

Association canadienne des bibliothèques
– *Lignes directrices canadiennes sur les bibliothèques
et services de renseignements destinés aux personnes
handicapées*
<http://www.cla.ca/>

Bibliothèque de Montréal – Services et collections
– Biblio-courrier – Biblio-dépôt
<http://www2.ville.montreal.qc.ca/biblio/service.htm>

Bibliothèque publique d'Ottawa – Services d'aide
<http://bibliooottawalibrary.ca/fr/main/library/service>

Centre Pompidou – Bibliothèque publique
d'information – Publics handicapés
[http://site.bpi.fr/fr/en_pratique/handicap_
et_accessibilite.html](http://site.bpi.fr/fr/en_pratique/handicap_et_accessibilite.html)

Concordia University – Support Services
– Office for Students with Disabilities
<http://supportservices.concordia.ca/disabilities/>

Institut national canadien pour les aveugles
– Bibliothèque de l'INCA – Programme des
partenaires Visunet Canada
<http://www.inca.ca/en/services/library/Default.aspx>

International Federation Library Associations
and Institutions – *Access to Libraries for Persons
with Disabilities – Checklist*
<http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>

Library of Congress – National Library Service
for the Blind and Physically Handicapped (NLS)
<http://www.loc.gov/nls/>

London Public Library – Assistive Services
and Adaptive Technology
<http://www.londonpubliclibrary.ca/node/219>

Saskatoon Public Library – Outreach Services
[http://www.saskatoonlibrary.ca/index.
php?option=com_content&task=section&id=
15&Itemid=93](http://www.saskatoonlibrary.ca/index.php?option=com_content&task=section&id=15&Itemid=93)

Toronto Public Library – Services for People
with Disabilities
[http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/
accessibility-services/](http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/accessibility-services/)

Université de Montréal – Services documentaires
adaptés aux étudiants en situation de handicap
www.bib.umontreal.ca/ss/SDAESH/default.htm

Victoria Library Association – *Disability Awareness
Kit : A Training Resource for Public Library Customer
Service Staff*
<http://www.openroad.net.au/access/dakit/>

ANNEXE 1 – GLOSSAIRE

Accessibilité universelle

Le concept d'accessibilité universelle est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts à tous et de pouvoir y vivre les mêmes expériences que tous les usagers... et ce, en même temps et de la même manière.

(Source : <http://www.exaequo.net/>)

Aides techniques

Les aides techniques contribuent à diminuer les situations de handicap. Elles visent à compenser des incapacités dans la réalisation des activités quotidiennes. Voici quelques exemples d'aides techniques : fauteuil roulant, aides de suppléance à l'audition, synthèse vocale, logiciel de grossissement de caractères.

(Source : http://www.irdpq.qc.ca/services_clientele/aides_techniques.html)

ATS

L'appareil de télécommunications pour sourds (ATS, ATME, TTY, TDD) permet aux personnes qui ont une déficience auditive sévère ou une déficience de la parole de communiquer en dactylographiant des messages. L'ATS ressemble à un ordinateur portable muni d'un petit écran sur lequel s'affichent les messages. Grâce aux services de relais, il est aussi possible pour un utilisateur d'ATS de joindre des personnes qui n'utilisent pas d'ATS et vice versa. Il existe aussi sur le marché des ATS adaptés.

(Source : http://www.cqda.org/index.php?option=com_content&view=article&id=134&Itemid=188)

Audioguide

L'audioguide est un module permettant une description sous forme de commentaires parlés, de musiques, de sons... C'est un appareil auditif portable : un casque, ou bien un élément mobile semblable à un téléphone portable. Outil de médiation, il propose une interprétation des œuvres : le texte, souvent préenregistré, informe sur des aspects particuliers, explique l'origine, la fonction, l'usage... Cette description commentée vise à enrichir une visite, à transmettre des savoirs au public. L'audioguide est un dispositif technique d'aide à la visite. D'utilisation individuelle, il laisse au visiteur la liberté de parcourir le lieu à son rythme, selon ses choix. Cet outil, s'il est suffisamment descriptif, peut être utile pour les personnes aveugles ou malvoyantes.

(Source : www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide112-151.pdf)

Braille

Moyen d'accès majeur à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles. C'est un système conçu essentiellement en fonction d'une perception tactile. Le braille, au moyen de différents codes de transcription, peut servir à rendre accessibles en mode tactile des textes tant littéraires et scientifiques que musicaux. Il existe deux types de braille : le braille abrégé et le braille intégral.

(Source : *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux – Les services de l'État, c'est aussi pour les personnes handicapées*, Office des personnes handicapées du Québec, 2005.

<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs48337>)

Canne blanche

La canne blanche est le symbole universel de la déficience visuelle. Cependant, ce ne sont pas toutes les personnes atteintes d'une déficience visuelle qui l'utilisent. Il s'agit d'un outil parmi d'autres pour compenser une perte de vision dans des situations précises de handicap [...]. En plus de servir de moyen d'identification, l'utilisation de la canne blanche permet aux individus qui ont une « atteinte du champ visuel périphérique » de détecter les dénivellations et les obstacles : bordures de trottoir, marches d'escalier, trous, cadres de porte, personnes côtoyées dans une foule, etc. (Source : www.inlb.qc.ca)

Chien d'assistance

Le chien d'assistance est entraîné pour venir en aide aux personnes à mobilité réduite. Ces chiens sont capables de répondre à une cinquantaine d'ordres différents, tels que ramasser un objet tombé par terre, apporter des objets, ouvrir et fermer des portes, allumer et éteindre la lumière, faciliter les déplacements du fauteuil dans des endroits difficiles d'accès, etc. (Source : <http://www.royalcanin.com/>)

Chien-guide

Les chiens-guides sont des animaux d'utilité très bien entraînés qui aident à garantir la mobilité et la sécurité des personnes qui vivent avec une perte de vision tout en leur donnant une autonomie accrue. (Source : <http://www.cnib.ca/fr/perde-de-vision/Chiens-guides/>)

Chien-guide, chien d'assistance et accès aux lieux publics

Le chien-guide et le chien d'assistance ont accès aux lieux publics. Toutefois, ils doivent porter un harnais attestant qu'ils sont au travail. Leurs propriétaires doivent avoir en leur possession une carte émise par une école de formation pour chien-guide ou chien d'assistance. (Se référer à la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* (L.R.Q., c. C-12), à l'Office des personnes handicapées du Québec, à l'*Americans with Disabilities Act* et au *Guide to Assistance Dog Laws*.)

Clavier braille, plage braille

Dispositif électromécanique utilisé par les personnes aveugles pour afficher en temps réel des caractères braille, le plus souvent issus d'un ordinateur. Habituellement, ces caractères apparaissent sous forme de points saillants sur une surface plane. On parle également de *plage tactile braille*, de *plage tactile*, de *plage braille à affichage éphémère*, d'*afficheur braille*. Il est aussi possible d'associer ce dispositif à un système de synthèse vocale. La personne aveugle utilisera l'un, l'autre, ou les deux systèmes simultanément en fonction des circonstances. (Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Plage_braille)

Claviers et souris adaptés

Pour certains types d'incapacités, particulièrement les incapacités motrices, visuelles et cognitives, il existe des outils adaptés qui permettent à la personne d'utiliser un ordinateur pour diverses activités (www.accessibiliteweb.org). Exemples : plage tactile, boules de pointage, souris de remplacement, claviers virtuels à l'écran, pointeurs portés à la tête, mini-claviers, raccourcis clavier, etc.

DAISY (Digital Accessible Information SYstem)

Cette appellation désigne à la fois :

- le consortium DAISY, qui est un regroupement international de producteurs, de bibliothèques et d'organismes qui travaillent conjointement au développement d'un système et de normes pour la production de livres numériques adaptés ;
- le système lui-même, appelé couramment format ou norme DAISY et qui est une nouvelle façon d'adapter, d'archiver, de diffuser et de lire des livres adaptés pour les personnes ayant des limitations en ce qui concerne l'imprimé. Il donne un potentiel d'accès à l'information proportionnel à l'indexation effectuée lors du balisage. (Source : www.inlb.qc.ca)

Décodeur de sous-titrage

Dispositif permettant aux personnes ayant une déficience auditive de lire sur l'écran de télévision, en sous-titres, les dialogues ou le texte d'une émission. (Source : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html>)

Déficience perceptuelle

Toute incapacité qui empêche une personne d'utiliser des imprimés, y compris, mais de façon non limitative, la déficience visuelle, l'incapacité de tenir ou de manipuler des imprimés, les troubles d'apprentissage et les inaptitudes consécutives à des traumatismes crâniens.

(Source : www.banq.qc.ca/services/services_specialises/services_adaptes/index.html)

Gros caractères

Le gros caractère d'imprimerie correspond à la modification de la taille du caractère d'imprimerie selon la grandeur du point requis, soit de 16, 22, 26 ou même plus, et à un ajustement du texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte. La police d'écriture recommandée est du type « Arial » ou « Verdana », le contraste privilégié demeure le noir sur le blanc et l'utilisation d'un papier mat est recommandée pour éviter la réflexion de la lumière. (Source : *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique gouvernementale*, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2006. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs47193>)

Langage simplifié

Le langage simplifié offre des informations faciles à comprendre et à lire. Il s'agit d'utiliser un langage simple, de présenter une seule idée maîtresse par phrase, de ne pas se servir d'abréviations et d'avoir une structure claire et logique. (Source : http://simplicom.org/documents/Livret_langage_simplifie_2011.pdf).

Langue des signes

La langue des signes désigne l'une ou l'autre des langues gestuelles (produites par les mouvements des mains, du visage et du corps dans son ensemble) que les personnes atteintes de surdité ont créées pour communiquer. Elle assure toutes les fonctions remplies par les langues orales.

(Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Langue_des_signes)

Langue des signes québécoise

La langue des signes québécoise (LSQ) est utilisée par des milliers de sourds au Québec. La LSQ est également partagée par un grand nombre d'entendants qui tissent des liens avec la communauté sourde dans un contexte de vie familiale, sociale ou professionnelle. La LSQ est enseignée principalement par des sourds dans les universités et les cégeps et dans certains centres de réadaptation, dont l'Institut Raymond-Dewar, ainsi que par des organismes communautaires voués à l'aide aux personnes sourdes. (Source : <http://raymond-dewar.qc.ca>)

Livre adapté

Le livre adapté, désigné également par les termes de support de remplacement ou de média substitut, est un média de communication qui se substitue à l'imprimé courant et permet l'accès à la lecture aux personnes ayant une déficience visuelle ou perceptuelle. Un livre adapté peut être un livre en braille, un livre audio (sur cassette), un livre numérique (en fichier ou sur disque compact), un livre imprimé en gros caractères, un texte électronique ou un document en audiovision. (Source : <http://www.banq.qc.ca/sqila/faq/>)

Logiciel de grossissement de caractères et de synthèse vocale

Logiciel qui permet de grossir jusqu'à 16 fois les caractères qui apparaissent à l'écran et de choisir des couleurs très contrastées pour faciliter la lecture. Ces logiciels sont souvent accompagnés d'un système de conversion de texte en parole. Grâce à cette technologie, une personne ayant une déficience visuelle peut choisir de grossir les caractères du texte à l'écran, ou de le faire lire par la synthèse vocale. (Voir : <http://www.recitadaptscol.qc.ca/spip.php?article273>)

Logiciel de revue d'écran

Logiciel qui, associé à un afficheur braille ou à une synthèse vocale, permet aux personnes ayant une déficience visuelle de lire en braille ou d'entendre le contenu de l'écran, y compris les pages Web. En d'autres termes, le lecteur d'écran assure la retranscription en braille des caractères affichés à l'écran de l'ordinateur ou transmet à l'utilisateur une description sonore de la page à l'écran. Les lecteurs d'écran ne peuvent pas lire des images, puisqu'elles ne contiennent pas de texte pouvant être lu. (Source : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html>)

Outils d'aide à la lecture et à l'écriture

Les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou d'alphabetisation peuvent avoir accès à un éventail d'outils d'aide à la lecture et à l'écriture. Des logiciels peuvent convertir du texte en parole tout en surlignant les mots prononcés ; utilisés de concert avec des numériseurs, ils fournissent l'accès à tout texte sur support électronique et sur papier. L'écriture et l'orthographe peuvent être facilitées par le recours à la prédiction des mots et à la reconnaissance vocale. (Voir : <http://recit.org/metatic/-Documentation->)

Reconnaissance vocale, synthèse vocale

La reconnaissance vocale et la synthèse vocale constituent deux domaines du traitement automatique de la parole. La première permet à l'ordinateur de comprendre et de traiter des informations fournies oralement par un utilisateur humain, alors que la seconde permet de reproduire d'une manière sonore un texte qui lui est soumis, comme le ferait un humain. (Source : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html>)

Site Web accessible

L'accessibilité du Web est un concept développé par le World Wide Web Consortium (W3C) signifiant que les sites sont conçus pour que les personnes handicapées puissent percevoir, comprendre, naviguer et interagir de manière efficace avec le Web, mais aussi créer du contenu et apporter leur contribution à l'univers numérique. L'accessibilité est un concept qui vise toutes les déficiences, qu'elles soient visuelles, auditives, motrices, cognitives, neurologiques ou liées à la parole.

(Source : <http://accessibiliteweb.com>)

Sous-titrage visible ou codé

Le sous-titrage visible ou codé sert à présenter la traduction de la partie audio d'une production vidéo sous forme de sous-titres à lire. Les sous-titres résument les paroles qui accompagnent l'image de façon à permettre de comprendre ce qui se passe à l'écran. Pour les personnes qui maîtrisent le français ou l'anglais, il s'agit d'une solution de rechange à l'interprétation gestuelle ou orale. L'ajout d'un médaillon pour l'interprétation en LSQ ou en ASL permet d'afficher à l'écran, en langage gestuel, les paroles prononcées dans un document audiovisuel. (Source : *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique gouvernementale*, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2006. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs47193>)

Technologies adaptées

Les technologies adaptées habituellement utilisées par les personnes ayant une déficience visuelle incluent les lecteurs sonores d'écran, les logiciels de grossissement d'écran, les afficheurs braille ainsi que les logiciels pilotés par la voix qui fonctionnent avec les navigateurs graphiques et les autres programmes informatiques ; les appareils autonomes conçus spécifiquement pour les personnes vivant avec une perte de vision, y compris les assistants numériques, les blocs-notes et les lecteurs portatifs de livres électroniques qui permettent d'avoir accès à des livres, à des magazines, à des numéros de téléphone, à des agendas, etc. ; les télévisionneuses qui grossissent les imprimés et affichent un texte en renversé ou agrémenté d'un arrière-plan en couleur pour faciliter la lecture. (Voir : http://www.irdpq.qc.ca/soutien_scientifique/technologies_readaptation/acces_ordinateur.html, http://www.aroga.com/default_fr.asp, <http://www.humanware.com/fr-canada/home>)

Téléagrandisseur

Appareil destiné aux malvoyants, qui permet de lire ou de visualiser un document au moyen d'un écran qui restitue une image agrandie de ce que l'on pose sous la caméra ou de ce qui apparaît déjà à l'écran d'un ordinateur ou d'un téléviseur. (Source : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt.html>)

Vidéodescription

La vidéodescription transmet toutes les scènes d'action et le texte à l'écran, par exemple le générique, que l'on peut retrouver dans un document vidéo, une émission de télévision, un document multimédia dans Internet ou un film, par l'entremise d'un narrateur qui décrit ce qui se passe et lit le texte. Elle fournit une explication verbale des scènes d'action, des tableaux, des cartes ou de toute composante visuelle qui sert à communiquer le message global. Cette bande sonore peut être réalisée en même temps que le scénario original ou être ajoutée à une vidéo déjà produite. (Source : *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées – Politique gouvernementale*, Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2006. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs47193>)

Visioguide

Le visioguide est un appareil numérique portable qui diffuse des séquences vidéo de commentaires d'expositions interprétés en langue des signes et accompagnés d'un sous-titrage. D'un simple clic, l'utilisateur peut les faire apparaître ou disparaître. Le visioguide est destiné aux personnes sourdes et malentendantes qui connaissent la langue des signes. Il leur permet d'accéder à l'information en toute autonomie. (Source : www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide112-151.pdf)

WAI (Web Accessibility Initiative)

L'accessibilité du Web est un domaine d'activité très dynamique. Divers acteurs collaborent afin de créer des outils permettant de rendre les contenus et technologies Web accessibles aux personnes handicapées... Parmi les travaux en matière d'accessibilité du Web, notons ceux du World Wide Web Consortium (W3C). Le W3C, organisme mondial qui vise la standardisation des technologies Web, élabore des normes afin d'assurer l'interopérabilité, l'accessibilité et la compatibilité des technologies et d'ainsi mener le Web à son plein potentiel. Le W3C a mis sur pied le programme Web Accessibility Initiative (WAI), qui élabore des lignes directrices et crée des ressources afin de soutenir l'accessibilisation du Web. (Source : <http://www.w3qc.org>)

ANNEXE 2 – TABLEAU DE STATISTIQUES RÉGIONALES DE PERSONNES VIVANT AVEC DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES

TYPE D'INCAPACITÉ DÉCLARÉ POUR LES PERSONNES DE 15 ANS ET PLUS AVEC INCAPACITÉ,
RÉGIONS SOCIO-SANITAIRES DU QUÉBEC¹, 2006

Régions socio-sanitaires	Audition	Vision	Parole	Mobilité	Agilité
Bas-Saint-Laurent	5 805	3 950	2 245	14 965	14 390
Saguenay–Lac-Saint-Jean	7 500	5 160	3 030	19 720	18 960
Québec	17 220	11 815	6 880	45 055	43 320
Mauricie et Centre-du-Québec					
- section Mauricie	7 255	4 920	2 785	18 650	17 935
- section Centre-du-Québec	6 010	4 130	2 410	15 765	15 155
Estrie	8 705	5 965	3 465	22 745	21 870
Montréal	56 025	38 360	22 210	146 100	140 485
Outaouais	10 750	7 585	4 735	29 390	28 250
Abitibi-Témiscamingue	4 205	2 925	1 755	11 220	10 790
Côte-Nord	2 030	1 425	880	5 515	5 300
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	3 300	2 245	1 275	8 510	8 180
Chaudière-Appalaches	8 850	6 105	3 605	23 365	22 465
Laval	8 375	5 780	3 415	22 110	21 255
Lanaudière	10 585	7 425	4 565	28 670	27 555
Laurentides	11 975	8 390	5 135	32 350	31 095
Montérégie	31 655	22 045	13 310	84 750	81 470
Nord-du-Québec et Nunavik	420	315	220	1 255	1 205
Total	200 665	138 540	81 920	530 135	509 680

Douleur	Apprentissage	Mémoire	Déficience intellectuelle	Psychologique	Inconnu
13 310	3 085	1 925	n. d.	2 460	555
17 750	4 220	2 555	n. d.	3 430	750
40 440	9 550	5 820	n. d.	7 725	1 705
16 555	3 820	2 390	n. d.	3 035	690
14 170	3 355	2 040	n. d.	2 720	600
20 395	4 810	2 935	n. d.	3 890	860
130 855	30 770	18 845	n. d.	24 815	5 505
27 085	6 730	3 865	n. d.	5 665	1 170
10 195	2 465	1 465	n. d.	2 030	435
5 070	1 255	725	n. d.	1 050	220
7 560	1 750	1 090	n. d.	1 395	315
21 075	5 030	3 025	n. d.	4 105	895
19 950	4 760	2 870	n. d.	3 885	845
26 265	6 460	3 760	n. d.	5 395	1 130
29 600	7 260	4 235	n. d.	6 050	1 270
77 120	18 720	11 055	n. d.	15 475	3 295
1 205	320	170	n. d.	285	55
478 600	114 360	68 770	27 045	93 410	20 295

N. B. : Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

Sources : *Compendium sur l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006*, Institut de la statistique du Québec
Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Statistique Canada
Recensement de la population de 2006, Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2009.

1. Ces estimations incluent les membres des collectivités autochtones et les personnes vivant dans les résidences pour personnes âgées (logements collectifs non institutionnels). Elles sont présentées selon les limites et les noms en vigueur en décembre 2007.

Les calculs sont réalisés à partir des données du Recensement de la population de 2006 et les taux de prévalence de l'incapacité de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, tout en respectant la répartition de la population (âge, sexe) du territoire calculé. Les résultats ont été arrondis vers le haut, au multiple de 5 le plus près.

n. d. : non déterminé

ANNEXE 3 – TABLEAUX D'ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE

Les tableaux suivants vous sont présentés à titre indicatif et pour simplifier votre évaluation personnelle du niveau d'accessibilité de votre bibliothèque.

Les objets inclus y sont à titre indicatif. Les tableaux contiennent des lignes libres de contenu afin de vous permettre d'inscrire les objets qui sont liés à votre contexte actuel et futur.

À l'aide de ces tableaux, vous pourrez d'un coup d'œil confirmer votre degré d'accessibilité actuel et les actions à effectuer à court, à moyen et à long terme.

Infrastructure					
Objet	Actuel	À court terme	À moyen terme	À long terme	Note de suivi à effectuer
Stationnement réservé					
Accès à l'édifice					
Accès à tous les étages					
Parcours sans obstacles Corridors et allées libres d'obstacles					
Toilette adaptée					
Ascenseur avec synthèse vocale					
Système d'incendie clignotant					

Mobilier					
Objet	Actuel	À court terme	À moyen terme	À long terme	Note de suivi à effectuer
Comptoir de service adapté					
Poste informatique et multimédia accessible					
Table de travail ajustable (ou tables de formats variables)					
Ordinateurs avec logiciels et équipements adaptés					
Signalisation adaptée (gros caractères et pictogrammes)					
Fauteuils et chaises de formats variés					
Tables d'exposition basses ou inclinées					

Services adaptés					
Objet	Actuel	À court terme	À moyen terme	À long terme	Note de suivi à effectuer
Personnel formé à l'accueil des personnes vivant avec des limitations					
Site Web accessible					
Atelier d'introduction aux services de la bibliothèque					
Atelier de formation sur le catalogue de la bibliothèque					
Services d'un accompagnateur					
Possibilité de prendre rendez-vous					
Capsules en LSQ des services de la bibliothèque					
Disponibilité d'un interprète en LSQ (sur demande)					
Club de lecture et activités de lecture à haute voix					

Documents alternatifs					
Objet	Actuel	À court terme	À moyen terme	À long terme	Note de suivi à effectuer
Livres numériques					
Livres sonores					
Livres en braille					
Livres en gros caractères					
Livres faciles à lire					
Films et documentaires avec audiodescription					
Films et documentaires en version sous-titrée					
Dépliants d'information en version simplifiée et imagée					
Documents en LSQ					



Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

475, boulevard De Maisonneuve Est

Montréal (Québec) H2L 5C4

♿️📞📍 Berri-UQAM ou autobus : 30, 15 et 125

Téléphone : 514 873-1100 ou 1 800 363-9028

banq.qc.ca

*Bibliothèque
et Archives
nationales*

Québec 