



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

Plan d'action relatif aux services adaptés pour l'année 2023-2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

1. Introduction

Le 18^e 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 2023-2024 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 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 leurs limitations.

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

3. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2022-2023

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	1	Développer l'offre numérique de documents adaptés	2700 nouveaux documents mis en ligne	3991 nouveaux documents mis en ligne	Réalisé
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	2	Signaler les bases de données dont le contenu est accessible	Nombre de bases de données signalées	100 % des bases de données accessibles signalées sur le site du SQA	Réalisé
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	3	Mettre en ligne en format HTML l'ensemble des règlements, politiques et directives internes, de sorte qu'ils soient accessibles	Mise en ligne de l'ensemble des règlements, politiques et directives internes en format HTML	9 règlements, politiques et directives mis en ligne en format HTML (sur un total de 38 documents ciblés pour la première phase d'intégration) <i>L'intégration d'un document exige en moyenne une demi-journée de travail.</i>	En cours
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	4	Sur les médias sociaux, ajouter un texte de remplacement aux images	100 % des publications pour lesquelles la plateforme de diffusion offre cette option technologique	75 % des publications pour lesquelles la plateforme de diffusion offre cette option technologique	Partiellement réalisé
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ	5	Appliquer le Standard sur l'accessibilité des sites Web SGQRI 008 2.0 du Conseil du trésor dans le projet de refonte du site Web de BAnQ	Respect du standard SGQRI 008 2.0 dans le projet de refonte du site Web de BAnQ	Projet en cours de développement	En cours
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ	6	Rédiger un guide de vulgarisation sur l'accessibilité des documents Web et le transmettre aux membres du personnel de BAnQ et des bibliothèques publiques du Québec	Guide de bonnes pratiques élaboré	Guide de bonnes pratiques élaboré et transmis aux membres du personnel de BAnQ et des bibliothèques publiques du Québec	Réalisé
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	7	Constituer un groupe d'utilisateurs comprenant des personnes en situation de handicap pour	Un groupe constitué et un test réalisé avec la participation du groupe	Un groupe d'utilisateurs comprenant des personnes en situation de handicap sera constitué en avril pour	En cours (réalisation prévue en avril et mai 2023)

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
			tester les nouvelles plateformes informatiques développées par BAnQ		réaliser un test sur la nouvelle plateforme du SQLA	
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion)	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	8	Diffuser des nouvelles sur les services adaptés dans l'infolettre de BAnQ et dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	1 nouvelle parue dans l'infolettre de BAnQ 1 nouvelle parue dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	1 nouvelle parue dans l'infolettre de BAnQ 1 nouvelle parue dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	Réalisé
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion)	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	9	Siéger à un conseil d'administration d'un organisme qui œuvre auprès de personnes en situation de handicap ou faire partie d'une table de concertation	Siège obtenu à un conseil d'administration d'un organisme qui œuvre auprès de personnes en situation de handicap ou participation à une table de concertation	Comité québécois de concertation sur le braille (CQCB) Table de concertation sur le livre numérique accessible mise en œuvre par l'ANEL	Réalisé
Manque d'accessibilité de certains bâtiments ou lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	10	Intégrer dans la Politique d'achats écoresponsables le critère de l'accessibilité universelle pour l'acquisition d'équipements et de mobilier destinés aux services aux usagers et pour l'acquisition d'éléments architecturaux liés à l'accès aux édifices de BAnQ de façon à mettre en place une approche inclusive et à favoriser une utilisation par l'ensemble de la population, incluant les personnes handicapées	Critère intégré à la Politique d'achats écoresponsables	Critère intégré à la Politique d'achats écoresponsables	Réalisé
Manque d'accessibilité de certains bâtiments ou lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	11	Intégrer dans le Plan de mesures d'urgence une brigade d'évacuation composée de membres du personnel dont la tâche est de rassembler les personnes à mobilité réduite et de demeurer avec ces dernières dans les aires de refuge, de les rassurer et d'attendre les	Mesure intégrée au Plan de mesures d'urgence	Mesure intégrée au Plan de mesures d'urgence	Réalisé

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
			services de secours			
Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	12	Ajouter un marquage tactile ou un contraste au sol pour faire ressortir le début des escaliers	Tous les escaliers de la Grande Bibliothèque marqués	Bandes d'éveil à la vigilance présentement en évaluation Les évaluations se poursuivront, et l'installation aura lieu en 2023-2024	En cours
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	13	Offrir aux employés des services aux usagers des activités de sensibilisation aux besoins de l'ensemble des personnes en situation de handicap	Nombre d'activités offertes	5 activités offertes	Réalisé
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	14	Développer un guide sur l'accueil des personnes vivant avec une déficience intellectuelle et le diffuser auprès du personnel de BAnQ et des bibliothèques publiques du Québec	Guide élaboré	Guide élaboré et diffusé auprès du personnel de BAnQ et des bibliothèques publiques du Québec	Réalisé
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	15	Faire davantage connaître auprès du personnel le mandat du comité des usagers et du comité consultatif sur les services adaptés, leurs membres et leurs travaux	Nombre de nouvelles diffusées	4 nouvelles diffusées	Réalisé
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	16	Adoption et diffusion sur l'intranet d'une directive sur les animaux d'assistance	Directive sur les animaux d'assistance adoptée et diffusée	Directive sur les animaux d'assistance adoptée et diffusée	Réalisé
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	17	Réviser la Politique d'accessibilité de BAnQ (adoptée en 2013)	Politique d'accessibilité révisée	Révision prévue en 2024	Reporté

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Établir des partenariats durables avec des organismes œuvrant auprès de personnes en situation de handicap	18	Intégrer des personnes en situation de handicap et des représentants des milieux concernés dans la conception d'activités destinées aux publics ayant des besoins particuliers	Nombre d'activités dont la conception s'est faite en intégrant des personnes en situation de handicap	4 activités dont la conception s'est faite en intégrant des personnes en situation de handicap	Réalisé
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ	19	Rencontrer les organismes d'employabilité et les associations de personnes en situation de handicap afin de revoir les processus d'embauche	Nombre de contacts établis	2 contacts établis	Réalisé
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BAnQ	20	Faire la révision complète des outils d'affichage et de sélection de façon qu'ils intègrent des notions d'équité, de diversité et d'inclusion	Nombre d'outils révisés	Effort mis sur l'intégration des notions d'écriture inclusive dans les outils d'affichage. Création d'un guide sur l'intégration des stagiaires d'Autisme sans limites	En cours
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BAnQ	21	Offrir une formation aux membres des comités de sélection relativement aux biais inconscients	Réalisation de la formation	Formation donnée aux gestionnaires qui ont accueilli des stagiaires et des employés en situation de handicap	Partiellement réalisé

4. Autres actions réalisées au cours de l'année 2022-2023

- Diffusion de six chroniques littéraires à l'émission radiophonique *Images et mots, à voix haute!* (Canal M), qui fait la promotion de la littérature jeunesse (printemps 2022 et hiver 2023).
- Présentation du Service québécois du livre adapté au Congrès annuel de l'ABQLA (13 mai 2022).
- Réalisation du webinaire *La littérature accessible et adaptée* à l'occasion de l'événement *Passeurs de livres*, organisé par les bibliothèques de la Ville de Québec (19 mai 2022).
- Formation de guide-voyant offerte par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain aux employés des services aux usagers (printemps 2022).
- Au cours de la Semaine québécoise des personnes handicapées, diffusion sur l'intranet de BAnQ de capsules d'autoformation ayant pour objectif de développer les connaissances du personnel en contact direct avec le public (du 1^{er} au 7 juin 2022).
- Accueil de trois stagiaires autistes au Service de l'abonnement et de l'emprunt en partenariat avec l'organisme Autisme sans limites (juin 2022).
- Diffusion d'une nouvelle sur l'intranet de BAnQ pour annoncer le lancement du nouveau site Web du Service québécois du livre adapté (4 juillet 2022).
- Réalisation d'une entrevue radiophonique à l'émission *Aux quotidiens* (Canal M) pour annoncer le lancement du nouveau site Web du Service québécois du livre adapté (11 juillet 2022).
- Animation d'un kiosque au congrès Points de connexion de l'INCA par l'équipe du Service québécois du livre adapté (12 octobre 2022).
- Présentation du nouveau site Web du Service québécois du livre adapté à l'occasion du congrès Points de connexion de l'INCA (18 octobre 2022).
- Présentation au Congrès des professionnel-le-s de l'information d'une étude commandée par BAnQ sur l'accessibilité numérique dans les bibliothèques publiques du Québec (3 novembre 2022).
- Présentation sur les technologies d'assistance pour les personnes en situation de handicap à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal (8 novembre 2022).
- Animation d'un kiosque par l'équipe du Service québécois du livre adapté à une journée d'échanges et d'entraide organisée par l'Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels (12 novembre 2022).
- Mise en valeur de titres sur Pretnumerique.ca : sélection thématique pour le Mois de l'accessibilité (octobre 2022) et pour la Journée internationale des personnes handicapées (décembre 2022).
- Présentation sur les ressources en accessibilité pour les bibliothèques publiques à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal (31 janvier 2023).

5. Reddition de comptes gouvernementale

BAnQ a reçu 19 plaintes et commentaires en 2022-2023 au regard de la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Les mesures d'accommodement dont BAnQ s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et à ses services sont les suivantes :

- Accueil personnalisé de groupes ayant des besoins particuliers;
- Offre d'une heure du conte interprétée en langue des signes québécoise un samedi par mois;
- Acquisition de repose-pieds amovibles en accès libre;
- Déploiement du logiciel *Antidote* sur les postes informatiques de la Grande Bibliothèque.

En date du 31 décembre 2022, 661 personnes étaient employées par BAnQ, dont 11 personnes handicapées (1,66 % des effectifs).

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

- Affectation d'une conseillère en 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.

Comme 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.

6. Actions retenues pour l'année 2023-2024

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	1	Développer l'offre numérique de documents adaptés	DCGB DSP	31 mars 2024	3000 nouveaux documents mis en ligne
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	2	Accroître la visibilité des bases de données dont le contenu est accessible sur le site Web de BAnQ	DCGB DETN DSP	31 mars 2024	100 % des bases de données dont le contenu est accessible signalées
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	3	Compléter la première phase de la mise en ligne des règlements, des politiques et des directives internes en format HTML	SGDAJ DGRI DETN DC	30 septembre 2023	Proportion des documents mis en ligne en format HTML (29 documents ciblés)
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	4	Mettre en ligne en format HTML tout nouveau règlement, politique ou directive	SGDAJ DGRI DETN DC	31 mars 2024	Proportion des documents adoptés au cours de l'exercice mis en ligne en format HTML
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Bonifier les contenus numériques accessibles	5	Se doter d'un processus d'intégration des titres qui sont accessibles dès leur publication	DCGB	31 mars 2024	50 titres ajoutés
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ	6	Élaborer un mécanisme périodique de validation pour veiller à l'application du Standard sur l'accessibilité des sites Web SGQRI 008 2.0 du Conseil du trésor pour le site Web de BAnQ	DGRI DETN	31 mars 2024	Mécanisme élaboré et documenté
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ	7	Offrir une formation sur l'accessibilité des documents Web aux équipes suivantes : Direction des communications, Secrétariat général et direction des affaires juridiques, Direction générale des ressources humaines, Direction de l'expérience et de la transformation numérique	DSP SGDAJ DC DRH DETN	31 mars 2024	Les membres des 4 équipes formés

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	8	Constituer un groupe d'utilisateurs comprenant des personnes en situation de handicap pour tester les nouvelles plateformes informatiques développées par BAnQ	DSP DGRI DETN	31 mars 2024	Un groupe constitué et un test réalisé avec la participation du groupe
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion)	Faire connaître les services et activités offerts par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	9	Participer à divers événements pour faire connaître le Service québécois du livre adapté	DSP	31 mars 2024	3 participations
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion)	Faire connaître les services et activités offerts par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	10	Participer à divers événements pour faire connaître les services adaptés de BAnQ	DSP	31 mars 2024	3 participations
Manque d'accessibilité de certains bâtiments ou lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	11	Ajouter un marquage tactile ou un contraste au sol pour faire ressortir le début des escaliers	DGIS	31 mars 2024	Tous les escaliers de la Grande Bibliothèque marqués
Manque d'accessibilité de certains bâtiments ou lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	12	Veiller à ce que le critère de l'accessibilité universelle de la Politique d'achats écoresponsables soit pris en compte lors de l'acquisition d'équipements et de mobilier destinés aux services aux usagers et pour l'acquisition d'éléments architecturaux liés à l'accès aux édifices de BAnQ, de façon à mettre en place une approche inclusive et à favoriser leur utilisation par l'ensemble de la population, incluant les personnes handicapées Selon le Décret 655-2021	DGAF	En continu	Critère de l'accessibilité pris en compte pour toute acquisition d'équipements et de mobilier destinés aux services aux usagers et pour l'acquisition d'éléments architecturaux liés à l'accès aux édifices de BAnQ

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
Manque d'accessibilité de certains bâtiments ou lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	13	Veiller à l'application en continu dans le Plan de mesures d'urgence d'une brigade d'évacuation composée de membres du personnel dont la tâche est de rassembler les personnes à mobilité réduite et de demeurer avec ces dernières dans les aires de refuge, de les rassurer et d'attendre les services de secours Selon le Décret 655-2021	DGIS	En continu	Un exercice d'évacuation réalisé
Manque d'accessibilité de certains bâtiments ou lieux publics	Faciliter l'accès aux lieux et aux services	14	Aménager une halte de repos dans le hall de la Grande Bibliothèque	DGIS	31 mars 2024	Halte de repos aménagée
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	15	Création d'une équipe « services adaptés de BAnQ » sur Teams pour faire connaître à l'interne le mandat, les services et les projets des services adaptés	DSP	31 mars 2024	Équipe créée
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	16	Réviser la Politique d'accessibilité de BAnQ (adoptée en 2013)	DSP SGDAJ	31 mars 2024	Politique d'accessibilité révisée
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ	17	Prise de contact avec des organismes d'employabilité et les associations de personnes en situation de handicap afin d'élargir le bassin de candidatures et d'augmenter la visibilité de BAnQ auprès de ce groupe cible	DGRH	En continu	2 contacts établis
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ	18	Création d'un guide de bonnes pratiques pour la rédaction inclusive des affichages, des tests et des questionnaires d'entrevue lors du processus de dotation	DGRH	31 mars 2024	Guide rédigé

Obstacles	Objectifs	N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ	19	Envoyer le formulaire d'auto-identification à l'ensemble des employés en expliquant l'utilité de cette mesure et la confidentialité qui y est rattachée	DGRH	31 mars 2024	Formulaire envoyé à l'ensemble du personnel
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BAnQ	20	Formation du personnel en situation de gestion (cadres et coordonnateurs) sur les biais inconscients	DGRH	31 mars 2024	Formation offerte à l'ensemble du personnel en situation de gestion (cadres et coordonnateurs)
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BAnQ	21	Formation et coaching des membres de l'équipe des ressources humaines sur les pratiques innovantes en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	DGRH	31 mars 2024	Formation offerte aux membres de l'équipe des ressources humaines
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BAnQ	22	Recenser les accommodements possibles pour les personnes en situation de handicap	DGRH	31 mars 2024	Recensement réalisé et communiqué à la Direction générale des ressources humaines et à l'équipe des Services adaptés

Signification des sigles employés dans les tableaux

DC :	Direction des communications
DCGB :	Direction de la collection de la Grande Bibliothèque
DDSM :	Direction du développement des services et de la médiation
DETN :	Direction de l'expérience et de la transformation numérique
DGAF :	Direction générale de l'administration et des finances
DGIS :	Direction de la gestion immobilière et de la sécurité
DGRI :	Direction générale des ressources informationnelles
DGRH :	Direction générale des ressources humaines
DÉAC :	Direction de l'éducation et de l'action culturelle
DSP :	Direction des services au public
SGDAJ :	Secrétariat général et direction des affaires juridiques

7. Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le comité des usagers le 23 mai 2023 et par le conseil d'administration de BAnQ le 21 juin 2023.

Il est disponible sur le site Web de BAnQ à l'adresse suivante :

https://www2.banq.qc.ca/a_propos_banq/acces_a_linfo/plan_services_adaptes/.

8. Mise en œuvre du plan d'action

La cheffe du Service de l'accueil et de l'accessibilité, désignée par BAnQ comme coordonnatrice des services aux personnes handicapées conformément à la Loi, s'assure de la mise en œuvre de ce plan d'action en concertation avec les 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 une fréquence régulière tout au long de l'année, et des ajustements sont apportés au besoin.

9. 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 :

Jennifer Fournier
Cheffe 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 3352
Télécopieur : 514 873-9947
jennifer.fournier@banq.qc.ca