Plan d’action relatif aux services adaptés

2024-2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

Québec

Table des matières

Table des matières 2
1. Introduction 3
2. Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité 3
3. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2023-2024 4
- 3.1 Obstacle 1 : Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles 4
- 3.2 Obstacle 2 : Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion) 5
- 3.3 Obstacle 3 : Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics 6
- 3.4 Obstacle 4 : Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation) 7
- 3.5 Obstacle 5 : Faible représentation des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi 7
4. Autres actions réalisées au cours de l'année 2023-2024 8
5. Reddition de comptes gouvernementale 9
6. Actions retenues pour l'année 2024-2025 10
Obstacle 1 : Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles 10
Objectif 1.1 : Bonifier les contenus numériques accessibles 10
Objectif 1.2 : Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ 10
Objectif 1.3 : Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel 11
Obstacle 2 : Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion) 11
Objectif 2.1 : Faire connaître les services et les activités offerts par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap 11
Obstacle 3 : Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux 11
Objectif 3.1 : Faciliter l'accès aux lieux et aux services 11
Obstacle 4 : Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation) 13
Objectif 4.1 : Sensibiliser et former le personnel de BAnQ 13
Obstacle 5: Faible représentation des personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ 13
Objectif 5.1 : Faire de BAnQ un milieu représentatif des personnes en situation de handicap ... 13
Objectif 5.2 : Identifier et contrer les obstacles à un accès et un maintien équitables en emploi 14
7. Signification des sigles employés dans les tableaux 14
8. Adoption et diffusion du plan d'action 15
9. Mise en œuvre du plan d'action 15
10. Coordonnées pour joindre un représentant de l'organisation 15

1. Introduction

Le 19e 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 2024-2025 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

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) offre à toute la population du Québec des milieux stimulants pour découvrir et apprendre toute la vie, et ce, gratuitement.

BAnQ rassemble et partage l'histoire et la culture du Québec tout en ouvrant des horizons sur le savoir du monde entier. Elle offre au public des millions de trésors (livres, revues et journaux, films, musique, images, archives, etc.) accessibles à tous et conservés précieusement pour les générations futures.

BAnQ est active sur l'ensemble du territoire du Québec, en ligne ainsi que dans ses 12 édifices ouverts au public : la Grande Bibliothèque, la Bibliothèque nationale (site Rosemont) et les 10 centres des Archives nationales.

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.

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 2023-2024

3.1 Obstacle 1 : Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles

Objectif 1.1 : Bonifier les contenus numériques accessibles

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
1	Développer l'offre numérique de documents adaptés	2700 nouveaux documents mis en ligne	2203 nouveaux documents mis en ligne	Partiellement réalisé
2	Accroître la visibilité des bases de données dont le contenu est accessible sur le site Web de BAnQ	100 % des bases de données dont le contenu est accessible signalées	100 % des bases de données dont le contenu est accessible signalées	Réalisé
3	Compléter la première phase de la mise en ligne des règlements, des politiques et des directives internes en format HTML	Proportion des documents mis en ligne en format HTML (29 documents ciblés)	100 % des documents mis en ligne en format HTML (29 documents)	Réalisé
4	Mettre en ligne en format HTML tout nouveau règlement, politique ou directive	Proportion des documents adoptés au cours de l'exercice mis en ligne en format HTML	72 % des documents adoptés au cours de l'exercice mis en ligne en format HTML	En cours
5	Se doter d'un processus d'intégration des titres qui sont accessibles dès leur publication	50 titres ajoutés	Aucun titre ajouté Processus mis en place	Partiellement réalisé

Objectif 1.2 : Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
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	Mécanisme élaboré et documenté	Mécanisme non élaboré et documenté	En cours
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	Les membres des 4 équipes formés	Les membres de 5 équipes ont été formés.	Réalisé

Objectif 1.3 : Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
8	Constituer un groupe d'utilisateurs comprenant des personnes en situation de handicap pour tester les nouvelles plateformes informatiques développées par BAnQ	Un groupe constitué et un test réalisé avec la participation du groupe	Un groupe constitué et un test réalisé avec sa participation	Réalisé

3.2 Obstacle 2 : Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion)

Objectif 2.1 : Faire connaître les services et activités offerts par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
9	Participer à divers événements pour faire connaître le Service québécois du livre adapté	3 participations	6 participations	Réalisé
10	Participer à divers événements pour faire connaître les services adaptés de BAnQ	3 participations	6 participations	Réalisé

3.3 Obstacle 3 : Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics

Objectif 3.1 : Faciliter l'accès aux lieux et aux services

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
11	Ajouter un marquage tactile ou un contraste au sol pour faire ressortir le début des escaliers	Tous les escaliers de la Grande Bibliothèque marqués	Aucun escalier de la Grande Bibliothèque marqué	Reporté (Projet plus coûteux et plus complexe que prévu pour assurer un travail de qualité et la sécurité des usagers, à prévoir dans le budget en 2027)
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 au public 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	Critère de l'accessibilité pris en compte pour toute acquisition d'équipements et de mobilier destinés aux services au public et pour l'acquisition d'éléments architecturaux liés à l'accès aux édifices de BAnQ	Critère de l'accessibilité pris en compte pour toute acquisition d'équipements et de mobilier destinés aux services au public et pour l'acquisition d'éléments architecturaux liés à l'accès aux édifices de BAnQ	Réalisé
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	Un exercice d'évacuation réalisé	Un exercice d'évacuation réalisé	Réalisé

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
14	Aménager une halte de repos dans le hall de la Grande Bibliothèque	Halte de repos aménagée	Recherche d'un banc en cours	En cours

3.4 Obstacle 4 : Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)

Objectif 4.1 : Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
15	Création d'une équipe « Services adaptés de BAnQ » sur Teams pour faire connaître à l'interne le mandat, les services et les projets liés aux services adaptés	Équipe créée	Équipe créée	Réalisé
16	Réviser la Politique d'accessibilité de BAnQ	Politique d'accessibilité révisée	Politique d'accessibilité pas révisée	En cours (Prévue en septembre 2024)

3.5 Obstacle 5 : Faible représentation des personnes handicapées au sein du personnel pour certaines catégories d'emploi

Objectif 5.1 : Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
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	2 contacts établis	2 contacts établis	Réalisé
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	Guide rédigé	Guide non rédigé	En cours
19	Envoyer le formulaire d'auto-identification à l'ensemble des membres du personnel en expliquant l'utilité de cette mesure et la confidentialité qui y est rattachée	Formulaire envoyé à l'ensemble du personnel	Formulaire non envoyé	En cours

Objectif 5.2 : Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BAnQ

N°	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
20	Formation du personnel en situation de gestion (cadres et coordonnateurs) sur les biais inconscients	Formation offerte à l'ensemble du personnel en situation de gestion (cadres et coordonnateurs)	Des formations et des sessions de mentorat personnalisés et ont été offertes pour sensibiliser au sujet des personnes ayant un trouble sur le spectre de l'autisme	Partiellement réalisé
21	Formation et accompagnement des membres de l'équipe des ressources humaines sur les pratiques innovantes en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	Formation offerte aux membres de l'équipe des ressources humaines	Formation non offerte, mais accompagnement en cours	Partiellement réalisé
22	Recenser les accommodements possibles pour les personnes en situation de handicap	Recensement réalisé et communiqué à la Direction générale des ressources humaines et à l'équipe des Services adaptés	Recensement réalisé et communiqué	Réalisé

4. Autres actions réalisées au cours de l'année 2023-2024

- Participation de membres du personnel à diverses activités de formation autour du thème de l'accessibilité et des services aux personnes en situation de handicap.
- Mises en valeur de titres sur la plateforme Pretnumerique.ca :
  - sélection thématique pour le Mois de l'autisme (avril 2023);
  - sélection thématique pour la Journée internationale des langues des signes (septembre 2023);
  - sélection thématique pour le Mois de l'accessibilité (octobre 2023);
  - sélection thématique pour la Journée mondiale de la santé mentale (octobre 2023).
- Publication de deux articles sur le site Web de BAnQ :
  - *Apprivoiser les handicaps par la bande dessinée* publié dans le cadre du Mois de l'accessibilité;
  - *L'accessibilité universelle à l'ère du numérique* publié dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.
- Réception d'un don de partitions musicales en braille (septembre 2023).

- Remplacement de l'attestation par une autodéclaration dans le formulaire d'abonnement du SQLA (octobre 2023).
- Ajout de sous-titres aux vidéos de l'intranet de BAnQ (novembre 2023).
- Accueil d'une stagiaire en collaboration avec l'organisme Autisme sans limites (janvier-février 2024).
- Diffusion sur les réseaux sociaux d'une vidéo sur les livres en braille du SQLA (mars 2024).
- Diffusion de trois chroniques littéraires à l'émission radiophonique *Images et mots, à voix haute!* (Canal M), qui fait la promotion de la littérature jeunesse (hiver 2024).

5. Reddition de comptes gouvernementale

Malgré l'importance de notre affluence annuelle, qui se chiffre à environ 1,5 million de visiteurs, nous avons enregistré seulement 17 plaintes et commentaires en 2023-2024 au regard de la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts aux personnes en situation de handicap, témoignant ainsi d'un niveau global de satisfaction élevé.

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;
- acquisition de coquilles antibruit à emprunter aux comptoirs;
- installation de fontaines d'eau avec des fonctionnalités d'accessibilité;
- acquisition de deux téléagrandisseurs.

Au 31 mars 2024, 718 personnes étaient employées par BAnQ, dont 17 personnes handicapées (2,37 % des effectifs). Cette proportion dépasse notre cible de représentation pour les personnes handicapées, fixée à 2 % par le Secrétariat du Conseil du trésor.

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 2024-2025

Obstacle 1 : Difficulté d'accès aux ressources numériques accessibles

Objectif 1.1 : Bonifier les contenus numériques accessibles

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
1	Développer l'offre numérique de documents adaptés	**DCGB** DSP	31 mars 2025	2500 documents mis en ligne
2	Ajouter une mention dans la page d'introduction des bases de données pour indiquer leur accessibilité	**DDSM** DCGB DSP	31 mars 2025	Mention ajoutée pour l'ensemble des bases de données dont le contenu est accessible
3	Mettre en ligne en format HTML tout nouveau règlement, politique ou directive	**SGDAJ**	En continu	Proportion des documents adoptés au cours de l'exercice mis en ligne en format HTML

Objectif 1.2 : Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le site Web de BAnQ

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
4	Former une communauté de pratique consacrée à l'accessibilité Web et organiser quatre rencontres autour de sujets distincts	**DGRI**	31 mars 2025	Communauté de pratique formée et 4 rencontres effectuées
5	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** **DET**	31 mars 2025	Mécanisme élaboré et documenté
6	Poursuivre la formation sur l'accessibilité des documents Web en la donnant aux membres de 4 autres équipes de BAnQ	**DSP**	31 mars 2025	Les membres des 4 équipes formés
7	Recenser les critères d'accessibilité des bases de données pour, dans une deuxième phase (2025-2026), les ajouter à leur descriptif	**DSP**	31 mars 2025	Critères d'accessibilité recensés

Objectif 1.3 : Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
8	Faciliter le repérage des films avec vidéodescription à partir du site Web du SQLA à l'aide d'un lien vers le catalogue de BAnQ	**DSP**	30 avril 2025	Lien ajouté
9	Rédiger 3 aide-mémoire pour l'accessibilité des documents numériques et les partager avec le personnel de BAnQ	**DSP**	31 mars 2025	3 aide-mémoire rédigés

Obstacle 2 : Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ (promotion)

Objectif 2.1 : Faire connaître les services et les activités offerts par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
10	Intégrer dans les recommandations de lecture publiées dans les articles de BAnQ la signalisation des titres ayant un équivalent adapté	**DDSM** DSP	31 mars 2025	Titre adapté signalé pour les recommandations lorsque le document existe dans la collection du SQLA
11	Diffusion de matériel promotionnel du SQLA avant la projection de films aux *Grandes vues*	**DDSM** DSP	31 mars 2025	Matériel promotionnel diffusé
12	Participer à divers événements pour faire connaître les services adaptés de BAnQ et le SQLA	**DSP**	En continu	6 participations

Obstacle 3 : Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux

Objectif 3.1 : Faciliter l'accès aux lieux et aux services

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
13	Aménager une halte de repos dans le hall de la Grande Bibliothèque	**DGIS** DSP	31 mars 2025	Halte de repos aménagée
14	Remplacer le chemin podotactile qui mène au comptoir d'accueil du rez-de-	**DGIS** DSP	31 mars 2025	Chemin podotactile remplacé

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
	chaussée de la Grande Bibliothèque			
15	Ajouter une option « Accessible » pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant aux plans pour l'ensemble des salles de location de BAnQ	**DSP** DGAF DGIS	31 mars 2025	Option élaborée
16	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 au public 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 au public et pour l'acquisition d'éléments architecturaux liés à l'accès aux édifices de BAnQ
17	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

Obstacle 4 : Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts (sensibilisation)

Objectif 4.1 : Sensibiliser et former le personnel de BAnQ

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
18	Réviser la Politique d'accessibilité	**DSP** SGDAJ	Septembre 2024	Politique d'accessibilité révisée
19	Recenser les accommodements et les services particuliers offerts aux personnes en situation de handicap et les diffuser sur le canal interne « Accessibilité »	**DSP**	31 mars 2025	Recensement effectué et diffusé
20	Offrir des activités de sensibilisation et fournir des outils d'apprentissages aux membres du personnel sur des thèmes concernant les personnes en situation de handicap	**DGRH**	En continu	Nombre d'activités organisées
21	Former les gestionnaires sur les biais inconscients et sur le leadership inclusif	**DGRH**	31 mars 2025	Formation offerte

Obstacle 5: Faible représentation des personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ

Objectif 5.1 : Faire de BAnQ un milieu représentatif des personnes en situation de handicap

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
22	Effectuer des prises de contact avec des organismes d'employabilité dans le but de développer des partenariats et de diversifier les bassins de candidatures	**DGRH**	En continu	Nombre de contacts établis
23	Mettre en place un mécanisme pour responsabiliser et sensibiliser la haute direction aux écarts de représentation en identifiant les moyens de combler les écarts existants	**DGRH**	30 mai 2024	Mécanisme implanté
24	Mettre à jour le questionnaire d'auto-identification et effectuer une campagne de sensibilisation auprès des membres du personnel pour	**DGRH**	30 septembre 2024	Formulaire révisé et campagne de sensibilisation effectuée

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
	expliquer l'importance d'y répondre			

Objectif 5.2 : Identifier et contrer les obstacles à un accès et un maintien équitables en emploi

N°	Mesures	Responsables	Échéances	Indicateurs
25	Mentionner dans les affichages de postes que les personnes en situation de handicap peuvent recevoir de l'assistance pour le processus de présélection et de sélection, si elles le désirent	**DGRH**	30 avril 2024	Mention effectuée
26	Effectuer le diagnostic de l'environnement de travail en ce qui a trait aux conditions favorables à l'inclusion et à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap	**DGRH**	30 mai 2024	Diagnostic effectué
27	Réviser l'ensemble des étapes du processus de dotation afin d'éliminer tout élément potentiellement discriminatoire et pouvant causer des obstacles pour les personnes en situation de handicap	**DGRH**	31 décembre 2024	Révision effectuée
28	Former et sensibiliser les membres de l'équipe des ressources humaines sur les pratiques innovantes en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	**DGRH**	En continu	Nombre d'activités organisées

7. 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

DET : Direction de l'expérience et de la transformation

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

DEAC : Direction de l'éducation et de l'action culturelle

DSP : Direction des services au public

SGDAJ : Secrétariat général et direction des affaires juridiques

8. Adoption et diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été adopté par le comité des usagers le 21 mai 2024 et par le conseil d'administration de BAnQ le 19 juin 2024.

Il est disponible sur le site Web de BAnQ.

9. 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.

10. 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