

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

### **PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS POUR L'ANNÉE 2016-2017**

**Juillet 2016**

## **1. INTRODUCTION**

Le 11<sup>e</sup> plan d'action annuel de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) relatif aux services adaptés témoigne de la volonté de l'institution de poursuivre ses efforts pour contribuer à l'intégration des personnes handicapées et pour leur rendre accessibles ses ressources et ses services.

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi), le présent plan dresse un bilan des actions réalisées au cours du dernier exercice et énonce les actions envisagées pour 2016-2017, en regard des principaux obstacles qui nuisent à l'intégration des personnes handicapées dans l'utilisation des services et des collections de BAnQ.

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

À la fois bibliothèque nationale, archives nationales et bibliothèque publique de grande métropole, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec. Véritable carrefour culturel, BAnQ œuvre à la démocratisation de l'accès à la connaissance à titre d'acteur clé de la société du savoir et déploie ses activités dans 12 édifices ouverts à tous sur le territoire du Québec.

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

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

### 3. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016

Enjeux	Orientations	Obstacles	Objectifs visés	Actions réalisées
1 - La démocratisation de la culture et du savoir	Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci	Difficulté pour les personnes handicapées à repérer l'information sur le portail de BAnQ	Faciliter la recherche d'information sur le portail de BAnQ pour les personnes handicapées  Faire connaître les nombreuses ressources numériques	Refonte de la section Services adaptés du portail de BAnQ : démarche en cours  Participation à la Foire numérique de BAnQ : kiosque des services adaptés présentant les ressources numériques adaptées en novembre 2015; 740 visiteurs sur place en tout
2 - Le rôle de BAnQ au sein de la société	Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence	1 - Méconnaissance de l'offre de services de BAnQ par les personnes handicapées	Organiser des activités de promotion de l'offre de services de BAnQ auprès des personnes handicapées	Diffusion de 2 capsules d'information sur le portail de BAnQ  Diffusion du dépliant sur les services adaptés de BAnQ aux salons du livre de Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Rimouski, Outaouais et Trois-Rivières  Deux entrevues au canal M de Vues & Voix  Ajout de pictogrammes d'accessibilité au Programme d'activités éducatives pour les jeunes  Présentation des services adaptés à des groupes de professionnels du milieu des personnes ayant un handicap  Promotion dans le calendrier à gros chiffres 2016 de la Fondation des aveugles du Québec  Enregistrement mensuel de la liste des nouveautés du Service québécois du livre adapté sur le Publiphone du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain
		2 - Difficulté pour les personnes ayant un handicap à utiliser les ressources des centres de BAnQ en région	Faciliter aux personnes ayant un handicap les visites dans les centres de BAnQ en région	Formation sur demande et maintien de l'équipement adapté
3 - Un milieu de travail stimulant, valorisant et mobilisateur	Miser sur les forces, les compétences et les talents des employés	Manque de connaissances des nouveaux employés sur l'accueil et les besoins des personnes ayant un handicap	Informé et former le personnel	Séances de formation offertes au personnel appelé à intervenir auprès des personnes ayant un handicap qui fréquentent les édifices de BAnQ.

## Autres actions réalisées

- Présentation des services adaptés à un groupe d'étudiants de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information à la Grande Bibliothèque, dans le cadre du cours *Comportement informationnel d'utilisateurs*
- Deux présentations des services adaptés à des groupes de professionnels du milieu bibliothéconomique : d'une bibliothèque de Vancouver et de la bibliothèque de l'Université McGill
- Présentation du Service québécois du livre adapté (SQLA) à trois groupes d'étudiants en adaptation scolaire de l'Université de Montréal
- Accueil de 79 personnes ayant un handicap et de leurs accompagnateurs lors d'activités diverses
- Création d'une nouvelle activité sur demande : heure du conte pour adultes ayant un handicap intellectuel de léger à moyen
- Présentation du fonctionnement du retour en libre-service à un groupe d'étudiants avec un trouble du spectre de l'autisme
- Collaboration avec l'équipe de l'Espace Jeunes de la Grande Bibliothèque pour le développement d'activités destinées aux enfants ayant un handicap moteur ou un trouble du spectre de l'autisme
- Acquisition de 1590 titres audionumériques en format DAISY pour la reproduction sur CD ou le téléchargement, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015
- Acquisition de 19 titres en voix de synthèse du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015
- Acquisition de 279 titres en braille du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015

## 4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

BAnQ n'a reçu aucune plainte en 2015 au regard de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

En date du 31 décembre 2015, 729 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 18 personnes handicapées (2,47 % des effectifs).

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

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

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

## 5. ACTIONS RETENUES POUR L'ANNÉE 2016-2017

Enjeux	Orientations	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Responsable	Échéancier	
1 - La démocratisation de la culture et du savoir	1 - Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des Québécois	Réaménagement des espaces publics et révision des services et des activités qui y sont offerts	Aménagement d'un comptoir de service pour les services adaptés, et accès direct à du personnel spécialisé sur place	Nombres de demandes de référence	DAP, DIT	Automne 2016	
			Aménagement d'un espace d'utilisation des équipements informatiques adaptés près du nouveau comptoir des services adaptés afin de favoriser un meilleur accès	Nombre de séances d'utilisation des équipements			
			Aménagement de la section des documents adaptés parmi les nouveautés près du nouveau comptoir des services adaptés afin de favoriser un meilleur accès	Nombre de prêts de documents	DAP	En continu	
			Révision de l'offre de service aux personnes handicapées dans le cadre du réaménagement du rez-de-chaussée	Nombre de visites	DAP	Automne 2016	
	2 - Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci	Bonification des contenus numériques	Amélioration de l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	Développement de l'offre numérique des documents adaptés : audionumérique et braille numérique	Mise en ligne	DAP, DDCU	En continu
				Refonte de la section Services adaptés du portail de BAnQ			
				Production et mise en ligne d'outils de repérage et d'aide à l'utilisation pour le téléchargement des contenus numériques adaptés			
				Organisation de séances d'initiation à l'utilisation des ressources numériques accessibles à la demande	Nombre de séances	DAP	En continu
				Acquisition de tablettes numériques équipées de logiciels adaptés afin que les employés développent leurs compétences dans le but d'offrir un service optimal aux usagers	Nombre de tablettes acquises		
				Promotion des contenus numériques	Promotion des collections de documents numériques adaptés sur le nouveau portail des services adaptés Diffusion ponctuelle de capsules d'information sur le portail de BAnQ	Nombre de capsules	DAP, DIT

			Participation du SQLA au Salon du livre de Québec et à l'assemblée annuelle de l'Association québécoise de la dégénérescence maculaire pour faire la promotion des collections numériques adaptées et des collections de BAnQ accessibles, ainsi qu'à d'autres salons ou événements pertinents	Nombre de participations	DAP, DCRPVN  DAP	2016  En continu
2 - Le rôle de BAnQ au sein de la société	1 - Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence	Leadership auprès des milieux documentaires (archivistique et bibliothéconomie)	Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	Nombre de publications	DAP, DSDMD	En continu
			Présentation de l'offre de services adaptés aux professionnels de la bibliothéconomie et du milieu de l'éducation	Nombre de présentations	DAP	En continu
		Leadership sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise des centres de BAnQ conservant des archives	Maintien constant de l'offre d'équipements adaptés dans tous les centres conservant des archives	Nombre de formations	DAP, DGAN	En continu
		Offre de formation à la demande aux employés des centres conservant des archives	Négociation d'une entente de collaboration entre BAnQ et le Centre d'accès équitable aux bibliothèques	Signature de l'entente	DGGB, DAP	2016
3 - Un milieu de travail stimulant, valorisant et mobilisateur	1 - Miser sur les forces, les compétences et les talents des employés	Formation des employés et préparation de la relève	Organisation de séances de formation pour les nouveaux membres du personnel de BAnQ appelés à intervenir auprès des personnes handicapées, ainsi que pour les agents de sécurité	Nombre de séances	DAP	En continu
		Amélioration de la circulation de l'information	Formation par les pairs pour développer des compétences dans le domaine des technologies adaptées  Encouragement des échanges entre les professionnels des équipes des services adaptés, de l'accueil et du prêt			

## **Autres actions et mesures retenues pour l'année 2016-2017**

- Projet pilote de vidéodescription en partenariat avec le Centre de recherche informatique de Montréal
- Entrevues avec des médias écrits et électroniques sur l'offre de services de BAnQ à l'intention des personnes handicapées
- Poursuite de l'offre d'activités d'animation inscrites au calendrier de BAnQ
- Enrichissement des collections destinées aux personnes handicapées et recherche de nouveaux supports accessibles

## **Signification des sigles employés dans les tableaux**

DAP :	Direction de l'accueil et du prêt
DCRPVN :	Direction des communications, des relations publiques et de la visibilité numérique
DDCU :	Direction du développement de la Collection universelle
DGAN :	Direction générale des Archives nationales
DGGB:	Direction générale de la Grande Bibliothèque
DIT :	Direction de l'infrastructure technologique
DSDMD :	Direction des services à distance et aux milieux documentaires

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

Le présent plan d'action a fait l'objet d'une validation auprès du comité consultatif sur les services adaptés du conseil d'administration de BAnQ, lequel comprend des membres provenant du milieu des personnes handicapées.

Le présent plan d'action a été adopté par le conseil d'administration lors de sa réunion du 22 septembre 2016.

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

## **7. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION**

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

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

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

Chafika Hamdad  
Bibliothécaire coordonnatrice des services adaptés  
Direction de l'accueil et du prêt  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
475, boulevard De Maisonneuve Est  
Montréal (Québec) H2L 5C4

Téléphone : 514 873-1101 poste 6599  
Télécopieur : 514 873-9947  
[chafika.hamdad@banq.qc.ca](mailto:chafika.hamdad@banq.qc.ca)