

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS POUR L'ANNÉE 2019-2020

1. INTRODUCTION

Le 14^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 2019-2020, 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 (BAnQ) 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 leur limitation.

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

3. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019

Enjeu 1 : La démocratisation de la culture et du savoir

Orientation 1 : Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des personnes en situation de handicap

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics	Tenir compte des besoins en ce qui concerne l'accessibilité universelle lors de la conception de nouveaux espaces	Participation du Service de l'accueil et de l'accessibilité à la conception de nouveaux espaces, notamment dans le cadre du projet BAnQ Saint-Sulpice	Nombre de participations à des projets	Participation à 2 réunions des comités de travail	Reconduit
	Apporter les améliorations nécessaires à l'accessibilité des espaces existants	Installation d'un banc pour l'attente du transport adapté de la Société de transport de Montréal à la Grande Bibliothèque	Banc installé	Réalisé	Résolu
		Analyse des améliorations à apporter en ce qui concerne l'accessibilité de la Grande Bibliothèque	Document d'analyse	Réalisé. Rapport de Kéroul.	Résolu
Méconnaissance des services offerts par BAnQ	Favoriser une meilleure compréhension des services adaptés offerts	Relance du plan de communication des services adaptés	Lancement du plan de communication 2018-2019	Non réalisé	Reconduit
		Clarification de l'offre de services adaptés sur place	Nouveau document présentant l'offre de services	En cours	Reporté au plan d'action 2020-2021
	Promouvoir les contenus numériques de BAnQ auprès des abonnés du SQLA	Diffusion ponctuelle de publications d'information sur le portail de BAnQ et sur les réseaux sociaux	Nombre de capsules	2	Résolu
	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	Identification des activités existantes qui sont accessibles aux personnes en situation de handicap	Nombre d'activités identifiées	Non réalisé	Reconduit avec un nouvel indicateur

Orientation 2 : Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Bonifier les contenus numériques accessibles	Poursuite de la négociation d'ententes de partenariats	Nombre d'ententes signées	2 ententes : CAÉB et ABC	Reconduit
		Développement de l'offre numérique de documents adaptés	Nombre de nouveaux documents mis en ligne	2301	Reconduit
	Assurer l'accessibilité des applications Web disponibles sur le portail de BAnQ	Poursuite de l'analyse de l'accessibilité du catalogue de BAnQ	Résolution des problèmes découverts	Non réalisé	Reporté au plan d'action 2020-2021 sous une nouvelle forme
		Promotion de la dernière norme en accessibilité du Web	Courriel envoyé aux directions concernées	Réalisé	Reconduit
	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	Renouvellement de la présentation de la section Services adaptés du portail de BAnQ	Nouvelle présentation	Partiellement réalisé	Reconduit
		Production et mise en ligne d'outils d'aide	Nombre d'outils mis en ligne	Aucun	Reconduit

Enjeu 2 : Le rôle de BAnQ au sein de la société

Orientation 3 : Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence dans le milieu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins et des ressources disponibles	Assumer un leadership auprès des milieux documentaires	Présentation de l'offre de services adaptés aux professionnels de la bibliothéconomie et du milieu et de l'éducation	Nombre de présentations	Aucune	Reconduit
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	Nombre de nouvelles diffusées	Aucune	Reconduit

	Promouvoir les services adaptés auprès du grand public	Participation du SQLA à divers événements	Nombre de participations	6	Reconduit
		Mise en valeur des services lors du Mois de l'accessibilité universelle	Nombre de personnes atteintes	Non réalisé	Reporté au plan d'action 2020-2021

Enjeu 3 : L'amélioration continue de la performance de l'organisation

Orientation 4 : Accroître la performance de l'institution

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Recommandation
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts de la part des employés de BAnQ	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	Offre de la formation à l'accueil de personnes handicapées aux employés qui ne l'ont pas suivie ainsi qu'aux nouveaux employés	Nombre d'employés formés	24	Reconduit
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ sur l'intranet de l'institution	Nombre de nouvelles diffusées	4	Reconduit
		Participation de toutes les directions générales de BAnQ à l'élaboration des prochains plans d'action sur les services adaptés	Mise sur pied d'un comité consultatif	Réalisé partiellement	Reconduit
		Mise en place de pratiques de veille et de partage	Outil de veille mis en place et utilisé	Non réalisé	Reconduit avec une nouvelle mesure
		Partage des procédures et de l'information sur les services adaptés offerts	Lancement de l'outil de partage collaboratif Confluence	Réalisé	Résolu

Autres actions réalisées au cours de l'année 2018-2019

- Participations ponctuelles à des chroniques radiophoniques au Canal M sur les livres adaptés
- Participation aux rencontres du Comité québécois de concertation sur le braille
- Réalisation de trois guides visuels pour les usagers autistes

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

BAnQ a reçu 17 plaintes et commentaires en 2018-2019 au regard de la politique gouvernementale d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

En date du 31 décembre 2018, 698 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 15 personnes handicapées (2,15 % des effectifs).

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

- 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 2019-2020

Enjeu 1 : La démocratisation de la culture et du savoir

Orientation 1 : Offrir un lieu de vie citoyen participant à l'enrichissement et à l'épanouissement culturel, social et économique des personnes en situation de handicap

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs
Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics	Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité universelle lors de la conception de nouveaux espaces	Participation des membres du service de l'accueil et de l'accessibilité à la conception de nouveaux espaces	DSP DGIS	31 mars 2020	Nombre de participations à des projets d'aménagement
	Apporter les améliorations nécessaires à l'accessibilité des espaces existants	Poursuivre l'implantation d'améliorations en ce qui concerne l'accessibilité de la Grande Bibliothèque	DSP DGIS	31 mars 2020	Nombre d'améliorations
Méconnaissance des services offerts par BAnQ	Favoriser une meilleure compréhension des services adaptés offerts	Élaborer une stratégie de communication pour les services adaptés	DSP DCP	31 mars 2020	Document stratégique élaboré
	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	Identification des activités accessibles dans le calendrier des activités sur le portail Web	DSP DCP	31 mars 2020	Nombre d'activités identifiées

Orientation 2 : Enrichir et diversifier les contenus numériques et favoriser l'accès à ceux-ci

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Bonifier les contenus numériques accessibles	Poursuite de la négociation d'ententes de partenariats	DSP DCU	31 mars 2020	Nombre d'ententes signées
		Développement de l'offre numérique de documents adaptés	DSP DCU	31 mars 2020	Nombre de nouveaux documents mis en ligne
	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le portail de BAnQ	Promotion de la dernière norme en accessibilité du Web	DSP	31 mars 2020	Courriel d'information aux directions concernées
	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	Renouvellement de la présentation de la section Services adaptés du portail de BAnQ	DSP	31 mars 2020	Proposition d'une nouvelle présentation à la DSN
		Production et mise en ligne d'outils d'aide	DSP	31 mars 2020	Nombre d'outils mis en ligne

Enjeu 2 : Le rôle de BAnQ au sein de la société

Orientation 3 : Jouer un rôle d'influence en tant qu'institution documentaire de référence dans le milieu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins et des ressources disponibles	Assumer un leadership auprès des milieux documentaires	Présentation de l'offre de services adaptés aux professionnels des milieux documentaires de l'éducation	DSP	31 mars 2020	Nombre de présentations
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	DSP DMDN	31 mars 2020	Nombre de nouvelles diffusées
	Promouvoir les services adaptés auprès du grand public	Participation du SQLA à divers événements	DSP	31 mars 2020	Nombre de participations
		Mise en valeur des services adaptés dans le cadre de divers événements	DSP DCP	31 mars 2020	Nombre de mises en valeur

Enjeu 3 : L'amélioration continue de la performance de l'organisation

Orientation 4 : Accroître la performance de l'institution

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs
Méconnaissance des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts de la part des employés de BAnQ	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	Offre de la formation à l'accueil de personnes handicapées aux employés qui ne l'ont pas suivie ainsi qu'aux nouveaux employés	DSP	31 mars 2020	Nombre d'employés formés
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ sur l'intranet de l'institution	DSP DCP	31 mars 2020	Nombre de nouvelles diffusées
		Participation de toutes les directions générales de BAnQ à l'élaboration des prochains plans d'action sur les services adaptés	DSP	31 mars 2020	Mise sur pied d'un comité consultatif et travaux du comité pour le plan d'action 2020-2021
		Production de billets à partir de l'outil interne Confluence	DSP	31 mars 2020	Nombre de billets publiés

Signification des sigles employés dans les tableaux

DSP :	Direction des services au public
DSE :	Direction des services éducatifs
DMDN :	Direction de la médiation documentaire et numérique
DGRI :	Direction générale des ressources informationnelles
DGIS :	Direction de la gestion immobilière et de la sécurité
DGGB :	Direction générale de la Grande Bibliothèque
DGAN :	Direction générale des Archives nationales
DSN :	Direction de la stratégie numérique
DCU :	Direction de la Collection universelle
DCP :	Direction des communications et de la programmation

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par le comité des usagers le 19 novembre 2019 et par le conseil d'administration de BAnQ le 12 décembre 2019.

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

http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/acces_a_linfo/plan_services_adaptes/.

7. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Le chef du Service de l'accueil et de l'accessibilité, 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 :

Jennifer Fournier
Chef 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