

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS POUR L'ANNÉE 2020-2021

1. INTRODUCTION

Le 15^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 2020-2021 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, institutionnel et associatif, notamment grâce à un comité consultatif sur les services adaptés.

3. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE 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	Indicateurs	Résultats	Statut
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	Nombre de participations à des projets d'aménagement	1 participation	Reconduit
	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	Nombre d'améliorations	17 améliorations sur les 59 recommandations applicables	Reconduit
Méconnaissance des services offerts par BAnQ	Favoriser une meilleure compréhension des services adaptés offerts	Élaborer une stratégie de communication pour les services adaptés	Document stratégique élaboré	Document stratégique non élaboré	Reconduit
	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	Nombre d'activités identifiées	0 activité identifiée	Reconduit

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

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
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 signées	En continu
		Développement de l'offre numérique de documents adaptés	Nombre de nouveaux documents mis en ligne	1291 nouveaux documents mis en ligne	En continu
	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le portail de BAnQ	Promotion de la dernière norme en accessibilité du Web	Courriel d'information aux directions concernées	2 courriels envoyés	Réalisé
	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	Renouvellement de la présentation de la section Services adaptés du portail de BAnQ	Proposition d'une nouvelle présentation à la DSN	0 proposition	Reconduit
		Production et mise en ligne d'outils d'aide	Nombre d'outils mis en ligne	0 outil	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	Statut
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	Nombre de présentations	1 présentation	Réalisé
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	Nombre de nouvelles diffusées	0 nouvelle	Reconduit
	Promouvoir les services adaptés auprès du grand public	Participation du SQLA à divers événements	Nombre de participations	4 participations	En continu
		Mise en valeur des services adaptés dans le cadre de divers événements	Nombre de mises en valeur	5 mises en valeur	Réalisée

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

Orientation 4 : Accroître la performance de l'institution

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Résultats	Statut
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 des personnes handicapées aux employés qui ne l'ont pas suivie ainsi qu'aux nouveaux employés	Nombre d'employés formés	21 employés	Reconduit
		Diffusion de nouvelles sur les services adaptés offerts par BAnQ sur l'intranet de l'institution	Nombre de nouvelles diffusées	0 nouvelle	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 et travaux du comité pour le plan d'action 2020-2021	Comité consultatif mis sur pied et travaux amorcés	Réalisée
		Production de billets à partir de l'outil interne Confluence	Nombre de billets publiés	4 billets	En continu

Autres actions réalisées au cours de l'année 2019-2020

- Participation aux rencontres du Comité québécois de concertation sur le braille.
- Accueil du premier colloque du RAAQ – *Participation sociale et handicap visuel*.
- Visite au Salon DI-TSA, qui a eu lieu le 29 janvier 2020.
- Rencontres avec divers organismes afin de mieux cibler leurs besoins (AMDI, Sans oublier le sourire, Regroupement de la trisomie 21, centre communautaire Radisson, Fédération québécoise de l'autisme, Autisme Montréal).
- Participation à trois émissions télévisées sur la chaîne AMI-Télé.
- Présentation des Trousses pour grandir à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal ainsi qu'à l'Association des bibliothèques publiques du Québec.
- Tenue d'un atelier d'initiation à PRETNUMERIQUE.CA au centre communautaire Radisson.
- Développement de trois trousses d'activités en mode autonome pour les personnes sourdes ou malentendantes, les personnes aveugles ou malvoyantes ainsi que les jeunes nouveaux arrivants. Les trousses, qui seront proposées à partir de 2020-2021, ont été élaborées par une firme de design dans un processus de cocréation impliquant la participation de ces clientèles cibles.
- Conception de guides visuels pour les usagers autistes.
- Mise sur pied d'une activité de cocréation visant à concevoir des supports à canne avec une imprimante 3D, pour les usagers se déplaçant avec une canne (déficience visuelle et motrice).
- Conception d'une bande dessinée collective avec des élèves autistes d'une école secondaire de Montréal, sous la supervision artistique d'un bédéiste (trois ateliers sur quatre ont été tenus en raison de la COVID-19).

4. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE

BAnQ a reçu 15 plaintes et commentaires en 2019-2020 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 services sont les suivantes :

- Ajout de deux secondes au temps d'ouverture des portes des ascenseurs panoramiques de la Grande Bibliothèque. Cette modification permet aux usagers, plus particulièrement aux personnes à mobilité réduite, d'avoir un peu plus de temps pour entrer dans les ascenseurs ou en sortir.
- Ajout d'un système d'ouverture automatique à la porte d'accès de la Collection nationale.
- Acquisition d'un fauteuil roulant, maintenant disponible sur place.
- Acquisition de paniers emboîtables en plastique avec roulettes pour faciliter le transport des documents.
- Accueil personnalisé de groupes ayant des besoins particuliers.
- Conception d'activités adaptées et adaptation d'activités existantes pour les usagers autistes, les usagers vivant avec une déficience intellectuelle et les usagers ayant une déficience visuelle et motrice.

En date du 31 décembre 2019, 699 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 17 personnes handicapées (2,43 % 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.

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 2020-2021

Obstacles	Objectifs	Mesures	Responsables	Échéancier	Indicateurs	Cadre
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Bonifier les contenus numériques accessibles	1 Développer l'offre numérique de documents adaptés	DCU DSP	31 mars 2021	Nombre de nouveaux documents mis en ligne	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Bonifier les contenus numériques accessibles	2 Signaler les bases de données dont le contenu est accessible	DCU DSP	31 mars 2021	Nombre de bases de données accessibles signalées	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le portail de BAnQ	3 Appliquer le Standard sur l'accessibilité des sites Web SGQRI 008-2.0 du Conseil du Trésor dans le projet de refonte du portail de BAnQ	DGRI DSN DSP	31 mars 2021	Respect du standard SGQRI 008-2.0 dans le projet de refonte du portail de BAnQ	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le portail de BAnQ	4 Offrir une formation sur l'accessibilité Web aux employés des services informatiques	DGRI DSN DRH DSP	31 mars 2021	Nombre d'employés formés	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Assurer l'accessibilité des plateformes numériques disponibles sur le portail de BAnQ	5 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	DSP DMDN DSN	31 mars 2021	Guide de bonnes pratiques élaboré	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers

Plan d'action relatif aux services adaptés – 2020-2021

Difficulté d'accès aux ressources numériques	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	6	Produire et mettre en ligne des outils d'aide à l'utilisation des applications adaptées de lecture	DSP	31 mars 2021	Nombre d'outils d'aide mis en ligne	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	7	Instaurer une veille sur les technologies informatiques adaptées	DSP DGRI DSN	31 mars 2021	Veille implantée	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Difficulté d'accès aux ressources numériques	Améliorer l'expérience utilisateur dans l'espace virtuel	8	Constituer un groupe d'utilisateurs comprenant des personnes en situation de handicap pour les tests des nouvelles plateformes informatiques développées par BAnQ	DSP DGRI DSN	31 mars 2021	Groupe constitué et nombre de tests réalisés avec la participation du groupe	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 1: Réussir la transformation numérique Objectif 1: Améliorer l'expérience en ligne des usagers
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	9	Élaborer une stratégie de communication pour les services adaptés, notamment pour souligner des événements (mois, semaines et journées de sensibilisation)	DCP DSP	31 mars 2021	Stratégie de communication élaborée	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 2 : Collaborer avec les acteurs régionaux et nationaux Objectif 4 : Contribuer à rehausser le niveau de littératie et de numératie de publics cibles
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	10	Identifier les activités accessibles dans le calendrier des activités sur le portail Web et en faire la promotion	DSP DCP	31 mars 2021	Nombre d'activités identifiées	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 2 : Collaborer avec les acteurs régionaux et nationaux Objectif 4 : Contribuer à rehausser le niveau de littératie et de numératie de publics cibles

Plan d'action relatif aux services adaptés – 2020-2021

Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	11	Participer à divers événements pour mettre en valeur les services adaptés	DSP	31 mars 2021	Nombre de participants rejoints	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 2 : Collaborer avec les acteurs régionaux et nationaux Objectif 4 : Contribuer à rehausser le niveau de littératie et de numératie de publics cibles
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	12	Diffuser de l'information à travers les canaux d'information des milieux et associations spécialisés	DSP DCP	31 mars 2021	Nombre de nouvelles diffusées	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 2 : Collaborer avec les acteurs régionaux et nationaux Objectif 4 : Contribuer à rehausser le niveau de littératie et de numératie de publics cibles
Méconnaissance des services adaptés offerts par BAnQ	Faire connaître les activités offertes par BAnQ auprès des personnes en situation de handicap	13	Diffuser des nouvelles sur les services adaptés de BAnQ dans l'infolettre des services aux milieux documentaires	DSP DMDN	31 mars 2021	Nombre de nouvelles diffusées	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 2 : Collaborer avec les acteurs régionaux et nationaux Objectif 3 : Accroître l'offre en services-conseils auprès des ministères et organismes publics Objectif 4 : Contribuer à rehausser le niveau de littératie et de numératie de publics cibles
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	14	Inclure l'équipe du Service de l'accueil et de l'accessibilité dans la conception de nouveaux espaces	DGIS DGGB DSP	31 mars 2021	Nombre de participations à des projets d'aménagement	Politique d'accessibilité de BAnQ Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023 Objectif 1.2 : Soutenir une participation culturelle élargie et inclusive Mesure 3 : Enrichir l'éventail des activités et des services adaptés aux besoins des personnes handicapées, immigrantes ou en situation de pauvreté qu'offrent les sociétés d'État en culture

Plan d'action relatif aux services adaptés – 2020-2021

Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics	Apporter les améliorations nécessaires à l'accessibilité des espaces existants	15	Poursuivre l'implantation d'améliorations proposées dans le rapport Kéroul en ce qui concerne l'accessibilité de la Grande Bibliothèque	DGIS DSP	31 mars 2021	Nombre d'améliorations implantées	Politique d'accessibilité de BAnQ Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023 Objectif 1.2 : Soutenir une participation culturelle élargie et inclusive Mesure 3 : Enrichir l'éventail des activités et des services adaptés aux besoins des personnes handicapées, immigrantes ou en situation de pauvreté qu'offrent les sociétés d'État en culture
Manque d'accessibilité de certains bâtiments et lieux publics	Apporter les améliorations nécessaires à l'accessibilité des espaces existants	16	Bonifier la signalisation par l'ajout de pictogrammes pour faciliter l'orientation et la compréhension des lieux	DSP DGIS DGGB DGBN DGAN	31 mars 2021	Nombre de signalisations bonifiées	Politique d'accessibilité de BAnQ Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023 Objectif 1.2 : Soutenir une participation culturelle élargie et inclusive Mesure 3 : Enrichir l'éventail des activités et des services adaptés aux besoins des personnes handicapées, immigrantes ou en situation de pauvreté qu'offrent les sociétés d'État en culture
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	17	S'assurer que chaque employé des services aux usagers ait suivi la formation à l'accueil de personnes en situation de handicap	DSP	31 mars 2021	Nombre d'employés formés	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 3 : Développer le potentiel de l'organisation Objectif 6 : Renforcer la culture de collaboration
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	18	Offrir aux employés des services aux usagers des activités de sensibilisation aux besoins de l'ensemble des personnes en situation de handicap (mises en situation, faits vécus, etc.)	DSP	31 mars 2021	Nombre d'activités offertes	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 3 : Développer le potentiel de l'organisation Objectif 6 : Renforcer la culture de collaboration

Plan d'action relatif aux services adaptés – 2020-2021

Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts	Sensibiliser et former le personnel en contact direct avec le public	19	Diffuser des nouvelles sur les services adaptés à travers les différents canaux disponibles (intranet, Confluence, etc.)	DSP	31 mars 2021	Nombre de nouvelles diffusées	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 3 : Développer le potentiel de l'organisation Objectif 6 : Renforcer la culture de collaboration
Méconnaissance au sein de BAnQ des publics handicapés, de leurs besoins et des services qui leur sont offerts	Établir des partenariats durables avec des organismes œuvrant auprès des personnes en situation de handicap	20	Intégrer des personnes en situation de handicap et des représentants des milieux concernés dans la conception d'activités à destination des publics ayant des besoins particuliers	DSP DMDN DSJEM	31 mars 2021	Nombre d'activités dont la conception s'est faite en intégrant des personnes en situation de handicap	Plan stratégique 2019-2022 de BAnQ Orientation 2 : Collaborer avec les acteurs régionaux et nationaux Objectif 4 : Contribuer à rehausser le niveau de littératie et de numératie de publics cibles *** Orientation 3 : Développer le potentiel de l'organisation Objectif 6 : Renforcer la culture de collaboration
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel	Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ	21	Rencontrer les organismes d'employabilité et les associations de personnes en situation de handicap afin de revoir les processus d'embauche	DRH	31 mars 2021	Nombre de contacts établis	Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023 Objectif 2.7 : Assurer une meilleure inclusion de tous les talents Mesure 18 : Mettre en place des actions visant l'égalité entre les femmes et les hommes et l'équité dans le secteur culturel
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel	Accroître la présence de personnes en situation de handicap au sein du personnel de BAnQ	22	Accueillir des stagiaires en situation de handicap	DRH DSP	31 mars 2021	Nombre de stagiaires en situation de handicap accueillis	Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023 Objectif 2.7 : Assurer une meilleure inclusion de tous les talents Mesure 18 : Mettre en place des actions visant l'égalité entre les

Plan d'action relatif aux services adaptés – 2020-2021

							femmes et les hommes et l'équité dans le secteur culturel
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BANQ	23	Établir un plan d'accueil et d'intégration personnalisé pour chaque nouvel employé en situation de handicap	DRH DSP	31 mars 2021	Plan d'accueil élaboré	<p>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics</p> <p>Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023</p> <p>Objectif 2.7 : Assurer une meilleure inclusion de tous les talents</p> <p>Mesure 18 : Mettre en place des actions visant l'égalité entre les femmes et les hommes et l'équité dans le secteur culturel</p>
Faible représentativité des personnes handicapées au sein du personnel	Maintenir la présence des membres du personnel handicapés au sein de BANQ	24	S'assurer que les documents internes sont accessibles aux personnes en situation de handicap	DRH DSP	31 mars 2021	Nombre de documents internes accessibles disponibles	<p>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics</p> <p>Plan d'action gouvernemental en culture 2018-2023</p> <p>Objectif 2.7 : Assurer une meilleure inclusion de tous les talents</p> <p>Mesure 18 : Mettre en place des actions visant l'égalité entre les femmes et les hommes et l'équité dans le secteur culturel</p>

Signification des sigles employés dans les tableaux

DGP :	Direction des communications et de la programmation
DCU :	Direction de la Collection universelle
DGAN :	Direction générale des Archives nationales
DGBN :	Direction générale de la Bibliothèque nationale
DGGB :	Direction générale de la Grande Bibliothèque
DGIS :	Direction de la gestion immobilière et de la sécurité
DGRI :	Direction générale des ressources informationnelles
DMDN :	Direction de la médiation documentaire et numérique
DRH :	Direction des ressources humaines
DSJEM :	Direction des services jeunesse et de l'expérimentation média
DSN :	Direction de la stratégie numérique
DSP :	Direction des services au public

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action a été adopté par le comité des usagers le 27 mai 2020 et par le conseil d'administration de BAnQ le 23 juin 2020.

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

La chef 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 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