



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<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 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)<br><br><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<br><br>1 nouvelle parue dans l'infolettre des services aux milieux documentaires                                   | 1 nouvelle parue dans l'infolettre de BAnQ<br><br>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)<br><br>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<br><br>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.<br><br>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<sup>er</sup> 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<br>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<br>DET<br>DET<br>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<br>DGRI<br>DET<br>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<br>DGRI<br>DET<br>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<br>DET                      | 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<br>SGDAJ<br>DC<br>DRH<br>DET | 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<br>DGRI<br>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<br><br><b>Selon le Décret 655-2021</b> | 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<br><br><b>Selon le Décret 655-2021</b> | 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<br>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/](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](mailto:jennifer.fournier@banq.qc.ca)