

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS

POUR L'ANNÉE 2015-2016

Février 2015

Introduction

Le 10^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 2015-2016, en regard des principaux obstacles qui nuisent à l'intégration des personnes handicapées dans l'utilisation des services et des collections de BAnQ.

1. Présentation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec

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

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

BAnQ favorise la concertation avec ses partenaires privilégiés provenant des milieux public, institutionnel et associatif, notamment grâce à un comité consultatif sur les services adaptés et à un comité de liaison tripartite BAnQ / Institut Nazareth et Louis-Braille / Vues & Voix.

2. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2014-2015

Dans son plan d'action 2014-2015 relatif aux services adaptés, BAnQ avait accordé la priorité à huit objectifs visant à réduire ou à éliminer autant d'obstacles pour les personnes handicapées.

La majorité des actions permettant l'atteinte de ces objectifs ont été réalisées ou sont en voie de l'être. Les actions partiellement réalisées sont reportées au plan d'action 2015-2016 ainsi que toutes les actions qui s'inscrivent dans un processus continu.

Le tableau suivant présente le détail des actions réalisées en 2014-2015. Sauf indication contraire, les données statistiques couvrent la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2014.

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions réalisées
Méconnaissance de l'offre de services de BAnQ par les personnes handicapées	Renouveler les activités de promotion de l'offre de services de BAnQ auprès des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion de 7 capsules d'information sur le portail de BAnQ
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 envois à des organismes et intervenants ciblés, incluant les cégeps et les universités
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion de 700 exemplaires du dépliant sur les services adaptés
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion de l'affiche faisant la promotion des services de BAnQ auprès des personnes handicapées, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 entrevues au canal M de Vues & Voix
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation dans le cadre du sommet mondial sur l'accessibilité « Destinations pour tous »
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation des services adaptés de BAnQ à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion des services adaptés de BAnQ dans le calendrier à gros chiffres 2015 de la Fondation des aveugles du Québec
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion hebdomadaire des nouveautés du Service québécois du livre adapté (SQLA) au canal M de Vues & Voix
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enregistrement mensuel des nouveautés du SQLA sur le Publiphone du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
Insuffisance d'activités qui répondent aux besoins spécifiques aux personnes ayant divers types de handicaps	Poursuivre l'offre d'activités d'animation inscrites au calendrier de BAnQ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 visites sur demande : 28 participants
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visite de l'exposition <i>Fleuve</i>, en collaboration avec la Direction de la programmation culturelle : 8 étudiants dyslexiques et dysphasiques
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atelier d'initiation aux ressources offertes à la Grande Bibliothèque : 22 jeunes adultes ayant une déficience intellectuelle
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Heure du conte en langue des signes, en collaboration avec l'Espace Jeunes, le 10 mai 2014
Manque de connaissances de la part des nouveaux membres du personnel au sujet des besoins des personnes handicapées et de la manière d'y répondre	Développer les habiletés et les attitudes du personnel en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 séances de formation pour le personnel de BAnQ appelé à intervenir auprès des personnes handicapées qui fréquentent la Grande Bibliothèque
Difficulté pour les personnes handicapées à utiliser les ressources et services de la Grande Bibliothèque sur place	Faciliter aux personnes handicapées leurs visites à la Grande Bibliothèque	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réalisation et diffusion d'un outil promotionnel auprès des personnes handicapées afin de faire connaître le service d'accompagnement, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires (1000 dépliant distribués)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation de 12 bénévoles accompagnateurs, en collaboration avec les Amis de BAnQ

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions réalisées
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement d'un lieu favorisant l'interaction entre les personnes handicapées et le personnel des services adaptés : démarche en cours
Difficulté pour les personnes handicapées à repérer l'information sur le portail de BAnQ	Faciliter la recherche d'information sur le portail de BAnQ pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Refonte de la section Services adaptés du portail de BAnQ : démarche en cours
Insuffisance et méconnaissance des bases de données accessibles sur le portail de BAnQ	Accroître le nombre de signalements de bases de données accessibles aux personnes handicapées parmi celles que BAnQ met à la disposition de ses usagers, et promouvoir leur utilisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérage de 10 ressources numériques additionnelles accessibles aux personnes handicapées sur le portail de BAnQ
Insuffisance de documents accessibles aux personnes ayant une déficience perceptuelle	Enrichir les collections destinées aux personnes handicapées et rechercher de nouveaux supports accessibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de 2326 titres audionumériques en format DAISY pour la reproduction sur CD ou le téléchargement, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de 20 titres en voix de synthèse
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de 203 titres en braille, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 115 574 emprunts de documents par les abonnés du SQLA, soit une augmentation de 4,38 %
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche continue de possibilités d'échanges ou d'acquisitions qui permettraient d'augmenter l'offre de titres accessibles
Difficulté pour les personnes handicapées à profiter pleinement des expositions et des activités culturelles organisées par BAnQ	Faciliter l'accès aux expositions et aux activités culturelles organisées par BAnQ pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation du spectacle <i>Le facteur temps</i>, une production du Théâtre Aphasique suivie d'une discussion avec le public à l'Auditorium de la Grande Bibliothèque dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, le 3 juin 2014

3. Reddition de comptes gouvernementale

BAnQ n'a reçu aucune plainte en 2014-2015 au regard de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

En date du 31 décembre 2014, 743 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 25 personnes handicapées (3,36 % des effectifs).

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

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

Tel que le prévoit l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, 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.

4. Actions pour 2015-2016

Cette section présente les actions qui ont été retenues pour l'année 2015-2016 afin que BAnQ continue de réduire les obstacles à l'accessibilité à ses collections et à ses services. Pour chacun des obstacles notés, les objectifs, les indicateurs de résultats, les unités administratives responsables et le calendrier de réalisation sont indiqués. Bien sûr, ces actions pourront être réalisées dans la mesure où les ressources requises seront disponibles.

ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2015-2016

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
Méconnaissance de l'offre de services de BAnQ par les personnes handicapées	Renouveler les activités de promotion de l'offre de services de BAnQ auprès des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de communiqués à l'intention des personnes handicapées 	Nombre de communiqués diffusés	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de capsules d'information ponctuelles sur le portail de BAnQ 	Nombre de capsules mises en ligne	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> Envois à des organismes et intervenants ciblés, incluant les cégeps et les universités 	Nombre d'envois	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> Diffusion du dépliant sur les services adaptés 	Nombre de dépliants distribués	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de l'affiche faisant la promotion des services de BAnQ auprès des personnes handicapées, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires 	Nombre d'affiches diffusées	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> Entrevues avec les médias écrits et électroniques sur l'offre de services de BAnQ à l'intention des personnes handicapées 	Nombre d'entrevues	DAP, DCRP	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de nouvelles dans l'infolettre des services aux milieux documentaires 	Nombre de nouvelles diffusées	DAP, DCRP, DSMD	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> Participation à des activités spéciales : salons, colloques, etc. 	Nombre d'activités	DAP, DCRP	En continu

ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2015-2016

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information sur la disponibilité d'équipements et de logiciels adaptés dans les centres de BAnQ conservant des archives auprès des organismes regroupant des personnes handicapées et des centres de réadaptation en déficience physique 	Nombre de communiqués	DAP, DCRP	En continu
Insuffisance d'activités qui répondent aux besoins spécifiques aux personnes ayant divers types de handicaps	Poursuivre l'offre d'activités d'animation inscrites au calendrier de BAnQ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de visites sur demande 	Nombre de visites et de participants	DAP, DSD	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Élaboration d'outils de formation 	Nombre d'outils complétés	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation d'ateliers d'initiation aux ressources offertes à la Grande Bibliothèque 	Nombre d'ateliers et de participants	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation d'activités d'animation pour les enfants handicapés, en collaboration avec l'Espace Jeunes 	Nombre d'activités et de participants	DAP, DR	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation adaptée des outils d'aide à la recherche d'emploi 	Nombre de présentations et de participants	DAP, DR	À la demande
Manque de connaissances de la part des nouveaux membres du personnel au sujet des besoins des personnes handicapées et de la manière d'y répondre	Développer les habiletés et les attitudes du personnel en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de séances de formation pour les nouveaux membres du personnel de BAnQ appelés à intervenir auprès des personnes handicapées 	Nombre de séances et de participants	DAP, DGA, DGC, DGD, DRH	Selon les embauches
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de séances de formation pour les agents de sécurité 	Nombre de séances et de participants	DAP, DPS	Selon les embauches

ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2015-2016

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
Difficulté pour les personnes handicapées à utiliser les ressources et services de BAnQ sur place	Faciliter aux personnes handicapées leurs visites dans les différents édifices de BAnQ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffusion d'un outil promotionnel auprès des personnes handicapées afin de faire connaître le service d'accompagnement, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires 	Nombre de demandes d'accompagnement	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation de bénévoles accompagnateurs, en collaboration avec les Amis de BAnQ 	Nombre de bénévoles formés	DAP, DR	Selon les besoins
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Révision de l'offre de services aux personnes handicapées dans le cadre du réaménagement du rez-de-chaussée de la Grande Bibliothèque 	Offre intégrée de services adaptés	DAP	Mars 2016
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portrait de la situation dans les points de service de BAnQ 	Mise à jour du portrait en matière d'accessibilité	DGI	En 2015
Difficulté pour les personnes handicapées à repérer l'information sur le portail de BAnQ	Faciliter la recherche d'information sur le portail de BAnQ pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Refonte de la section Services adaptés du portail de BAnQ 	Mise en ligne de la section	DAP, DSW	En 2015
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion de la section Services adaptés du portail de BAnQ 	Nombre de capsules promotionnelles en ligne, d'envois par courriel, etc..	DAP, DCRP	Une fois la refonte complétée
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de séances de formation à la navigation dans la section Services adaptés du portail 	Nombre de séances et de participants	DAP	Une fois la refonte complétée

ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2015-2016

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
Insuffisance et méconnaissance des ressources numériques accessibles sur le portail de BAnQ	Accroître le nombre de signalements de ressources numériques accessibles aux personnes handicapées parmi celles que BAnQ met à la disposition de ses usagers, et promouvoir leur utilisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérage des ressources numériques accessibles aux personnes handicapées sur le portail de BAnQ 	Nombre de ressources numériques accessibles offertes aux personnes handicapées	DAP, DSD	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de séances d'initiation à l'utilisation des ressources numériques accessibles 	Nombre de séances et de participants	DAP	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Production d'outils de repérage et d'aide à l'utilisation 	Nombre d'outils produits	DAP, DSD	Décembre 2015
Insuffisance de documents accessibles aux personnes ayant une déficience perceptuelle	Enrichir les collections destinées aux personnes handicapées et rechercher de nouveaux supports accessibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de livres audionumériques en format DAISY pour la reproduction sur CD ou le téléchargement 	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de livres en braille abrégé et en braille intégral 	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de titres en voix de synthèse 	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de titres en gros caractères 	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition de titres en braille pour le téléchargement 	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche de possibilités d'échanges ou d'acquisitions qui permettraient d'augmenter l'offre de titres accessibles 	Ressources repérées	DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet pilote de vidéodescription en partenariat avec le CRIM 	Nombre de titres produits	DAP, DDCU	Mars 2016

ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2015-2016

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
	Faciliter l'accès au Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAÉB) pour les Québécois ayant une déficience perceptuelle	<ul style="list-style-type: none"> Négociation d'une entente de collaboration entre BAnQ et le CAÉB 	Conclusion de l'entente	DAP, DDCU	Automne 2015
	Réviser l'offre de services de BAnQ à l'intention des personnes dyslexiques	<ul style="list-style-type: none"> Exploration des besoins et des ressources disponibles 	Analyse et recommandations	DAP, DDCU, DR	Juin 2015
Difficulté pour les personnes handicapées à profiter pleinement des expositions et des activités culturelles organisées par BAnQ	Faciliter l'accès aux expositions et aux activités culturelles organisées par BAnQ pour les personnes handicapées, notamment par la promotion et la diffusion de l'information	<ul style="list-style-type: none"> Offre sur demande de visites des expositions à des groupes ciblés 	Nombre de visites et de participants	DAP, DPC	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> Promotion des activités culturelles de BAnQ auprès des personnes handicapées 	Nombres d'activités promotionnelles ciblant les personnes handicapées	DAP, DCRP, DPC	En continu

Signification des sigles employés dans les tableaux

- DACU : Direction de l'accès à la Collection universelle
 DAP : Direction de l'accueil et du prêt
 DCRP : Direction des communications et des relations publiques
 DDCU : Direction du développement de la Collection universelle
 DGA : Direction générale des archives
 DGC : Direction générale de la conservation
 DGD : Direction générale de la diffusion
 DGI : Direction de la gestion des immeubles
 DIT : Direction de l'infrastructure technologique
 DPC : Direction de la programmation culturelle
 DPS : Division de la prévention et de la sécurité (Direction générale de l'administration et des services internes)
 DR : Direction de la référence
 DRH : Direction des ressources humaines
 DSD : Direction des services à distance
 DSMD : Direction des services aux milieux documentaires
 DSW : Direction des services Web

5. Adoption et diffusion du plan d'action

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

Le plan d'action 2015-2016 de BAnQ relatif aux services adaptés a été adopté par le conseil d'administration lors de sa réunion du 26 février 2015.

Le plan d'action est disponible sur le portail de BAnQ à l'adresse suivante : banq.gc.ca.

6. Mise en œuvre du plan d'action

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

7. 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 :

André Vincent
Chef des services adaptés
Direction de l'accueil et du prêt
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

Téléphone : 514 873-1101 poste 3326
Télécopieur : 514 873-9947

andre.vincent@banq.gc.ca