

**BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC**

**PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS**

**POUR L'ANNÉE 2014-2015**

**Février 2014**

## ***1. Introduction***

Le neuvième 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 2014-2015, en regard des principaux obstacles qui nuisent à l'intégration des personnes handicapées dans l'utilisation des services et des collections de BAnQ.

## ***2. Présentation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec***

Plus grande institution culturelle au Québec et pilier essentiel de la société du savoir, BAnQ a pour mission d'offrir à tous les Québécois un accès démocratique à la culture et à la connaissance.

Elle rassemble, conserve et diffuse le patrimoine documentaire québécois ou relatif au Québec.

Elle offre aussi les services d'une bibliothèque publique d'envergure.

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 / INLB / Vues et Voix (La Magnétothèque).

## ***3. Bilan des mesures prises au cours de l'année 2013-2014***

Dans son plan d'action 2013-2014 relatif aux services adaptés, BAnQ avait accordé la priorité à neuf objectifs visant à réduire ou à éliminer autant d'obstacles pour ses usagers ayant un handicap.

La majorité des actions permettant l'atteinte de ces objectifs ont été réalisées ou sont en voie de l'être. Les actions non réalisées sont reportées au plan d'action 2014-2015 ainsi que toutes les actions qui s'inscrivent dans un processus continu.

Liste des actions non réalisées :

- Organisation de séances d'information pour les agents de sécurité.
- Captation vidéo de la formation sur les techniques d'accueil des usagers handicapés.
- Aménagement d'un espace favorisant l'interaction entre les personnes handicapées et le personnel des services adaptés.
- Analyse des besoins pour une collection de documents en braille disponibles pour le téléchargement.

Liste des actions en voie de réalisation :

- 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.
- Formation de bénévoles accompagnateurs, en collaboration avec les Amis de BAnQ.
- Acquisition de logiciels de grossissement de caractères pour l'ensemble des centres de BAnQ relevant de la Direction générale des archives.
- Refonte de la section Services adaptés du portail de BAnQ.

Le tableau suivant présente le détail des actions réalisées en 2013-2014. Sauf indication contraire, les données statistiques couvrent la période du 1<sup>er</sup> avril au 31 décembre 2013.

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"> <li>▪ Diffusion de 3 capsules d'information sur le portail de BAnQ</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 envois à des organismes et intervenants ciblés, incluant les cégeps et les universités</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion de 900 exemplaires du dépliant sur les services adaptés</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion de l'affiche faisant la promotion des services de BAnQ auprès des personnes handicapées, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 entrevues au Canal M de Vues et Voix</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation au festival Montréal joue le 6 mars 2014</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation des services adaptés de BAnQ à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) les 2 avril et 7 novembre 2013.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Article sur les services adaptés dans la revue <i>L'Éclaireur</i> de l'Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels (AQPEHV)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promotion hebdomadaire des nouveautés du SQLA au Canal M de Vues et Voix</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enregistrement mensuel des nouveautés du SQLA sur le Publiphone du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) : 11 943 consultations</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insertion d'une page promotionnelle dans le calendrier à gros chiffres 2014 de la Fondation des aveugles du Québec</li> </ul>

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions réalisées
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"> <li>▪ 6 visites sur demande, 71 participants</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 activités, en collaboration avec la section Musique et films, pour 15 usagers ayant une déficience perceptuelle, intellectuelle ou motrice</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 ateliers d'initiation aux ressources offertes à la Grande Bibliothèque : 24 participants</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heure du conte en braille, en collaboration avec l'Espace Jeunes, le 6 juillet 2013 et le 8 février 2014.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 présentations adaptées des outils d'aide à la recherche d'emploi : 16 participants</li> </ul>
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"> <li>▪ 3 séances de formation pour le personnel de BAnQ appelé à intervenir auprès des usagers de la Grande Bibliothèque</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 séances de formation pour le personnel des centres de BAnQ relevant de la Direction générale des archives</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 séance de formation pour le personnel de BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie</li> </ul>
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"> <li>▪ 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, février 2014</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation de bénévoles accompagnateurs, en collaboration avec Les Amis de BAnQ, mars 2014</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aménagement d'un espace favorisant l'interaction entre les personnes handicapées et le personnel des services adaptés, démarche en cours</li> </ul>
Difficulté pour les personnes handicapées à accéder aux documents disponibles dans les centres de BAnQ	Faciliter la consultation des documents des centres de BAnQ par les personnes ayant une déficience perceptuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisition d'une visionneuse pour grossissement de caractères pour BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie , avril 2013</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisition de logiciels de grossissement de caractères pour l'ensemble des centres de BAnQ relevant de la Direction générale des archives, installation complétée en janvier 2014</li> </ul>
Difficulté pour les personnes handicapées à repérer l'information sur le portail de BAnQ	Faciliter la recherche d'informations sur le portail de BAnQ pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Refonte de la section Services adaptés du portail de BAnQ, démarche en cours</li> </ul>
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"> <li>▪ Repérage de 7 bases de données additionnelles accessibles aux personnes handicapées sur le portail de BAnQ, notamment PRETNUMERIQUE.CA, qui regroupe quelque 10 000 livres numériques</li> </ul>

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions réalisées
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"> <li>▪ Acquisition de 1693 titres audionumériques en format DAISY pour la reproduction sur CD ou le téléchargement, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisition de 296 titres en braille, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 110 721 emprunts de documents par les abonnés du SQLA, soit une augmentation de 13 %</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'un projet pilote sur la pertinence d'une collection audionumérique en voix de synthèse</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recherche continue de possibilités d'échanges ou d'acquisition qui permettraient d'augmenter l'offre de titres accessibles</li> </ul>
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"> <li>▪ Présentation d'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 4 juin 2013</li> </ul>

#### **4. Reddition de comptes gouvernementale**

BAnQ n'a reçu aucune plainte en 2013-2014 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 2013, 742 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 25 personnes handicapées (3,37 % 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.

En matière d'approvisionnement, BAnQ tient compte de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale lors de l'étude des appels d'offres.

#### **5. Actions pour 2014-2015**

Cette section présente les actions qui ont été retenues pour l'année 2014-2015 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 sont disponibles.

**ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2014-2015**

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"> <li>▪ Diffusion de communiqués à l'intention des personnes handicapées</li> </ul>	Nombre de communiqués diffusés	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion de capsules d'information ponctuelles sur le portail de BAnQ</li> </ul>	Nombre de capsules mises en ligne	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envois à des organismes et intervenants ciblés, incluant les cégeps et les universités</li> </ul>	Nombre d'envois	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise à jour du dépliant sur les services adaptés</li> </ul>	Production du nouveau dépliant	DAP, DCRP	Mai 2014
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion du dépliant sur les services adaptés</li> </ul>	Nombre de dépliants distribués	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion de l'affiche faisant la promotion des services de BAnQ auprès des personnes handicapées, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires</li> </ul>	Nombre d'affiches diffusées	DAP, DCRP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accord d'entrevues aux médias écrits et électroniques sur l'offre de services de BAnQ à l'intention des personnes handicapées</li> </ul>	Nombre d'entrevues	DAP, DCRP	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diffusion de nouvelles dans l'<i>Infolettre</i> à l'intention des milieux documentaires</li> </ul>	Nombre de nouvelles diffusées	DAP, DCRP, DSMD	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation à des activités spéciales : salons, colloques, etc.</li> </ul>	Nombre d'activités	DAP, DCRP	À déterminer

**ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2014-2015 (suite)**

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
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"> <li>▪ Organisation de visites sur demande</li> </ul>	Nombre de visites et de participants	DAP, DSD	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaboration d'outils de formation</li> </ul>	Nombre d'outils complétés	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation d'ateliers d'initiation aux ressources offertes à la Grande Bibliothèque</li> </ul>	Nombre d'ateliers et de participants	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation d'activités d'animation pour les enfants handicapés, en collaboration avec l'Espace Jeunes</li> </ul>	Nombre d'activités et de participants	DAP, DR	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation adaptée des outils d'aide à la recherche d'emploi</li> </ul>	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"> <li>▪ Organisation de séances de formation pour les nouveaux membres du personnel de BAnQ appelés à intervenir auprès des usagers</li> </ul>	Nombre de séances et de participants	DAP, DGA, DGC, DGD, DRH	Selon les embauches
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation de séances de formation pour les agents de sécurité</li> </ul>	Nombre de séances et de participants	DAP, DPS	Selon les embauches
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Captation vidéo de la formation aux techniques d'accueil des personnes handicapées</li> </ul>	Réalisation de la captation	DAP, DCRP	31 octobre 2014
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"> <li>▪ Diffusion d'un outil promotionnel auprès des personnes handicapées afin de faire connaître le service d'accompagnement, notamment dans les réseaux collégiaux et universitaires</li> </ul>	Nombre d'exemplaires distribués	DAP, DCRP	En continu

## ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2014-2015 (suite)

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de bénévoles accompagnateurs, en collaboration avec Les Amis de BAnQ</li> </ul>	Nombre de bénévoles formés	DAP, DR	Selon les besoins
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aménagement d'un espace favorisant l'interaction entre les personnes handicapées et le personnel des services adaptés</li> </ul>	Réalisation des travaux	Plusieurs directions	Automne 2014
Difficulté pour les personnes handicapées à repérer l'information sur le portail de BAnQ	Faciliter la recherche d'informations sur le portail de BAnQ pour les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision en profondeur de la section Services adaptés du portail de BAnQ</li> </ul>	Nouveau contenu, restructuré sur le portail de BAnQ	DAP, DSD, DSW	30 juin 2014
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation de séances de formation à la navigation dans la section Services adaptés du portail</li> </ul>	Nombre de séances et de participants	DAP	À la demande
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"> <li>Repérage des bases de données accessibles aux personnes handicapées sur le portail de BAnQ</li> </ul>	Nombre de bases de données repérées	DAP	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation de séances d'initiation à l'usage des bases de données accessibles</li> </ul>	Nombre de séances et de participants	DAP	À la demande
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Production d'outils de repérage et d'aide à l'utilisation</li> </ul>	Nombre d'outils produits	DAP	31 décembre 2014

Les documents accessibles disponibles sur le marché demeurent en nombre très limité par rapport à la documentation proposée à l'ensemble de la population. BAnQ continuera, d'une part, de favoriser la production de titres adaptés et, d'autre part, de compléter cette offre par des documents numériques accessibles.

## ACTIONS RELATIVES AUX SERVICES ADAPTÉS DE BAnQ POUR 2014-2015 (suite)

Obstacles / besoins	Objectifs	Actions	Indicateurs de résultats	Unités administratives responsables / collaboratrices	Échéancier
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"> <li>Acquisition de livres audionumériques en format DAISY pour la reproduction sur CD ou le téléchargement</li> </ul>	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisition de livres en braille abrégé et en braille intégral</li> </ul>	Nombre de titres ajoutés	DACU, DAP, DDCU,	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des coûts et modalités d'acquisition d'une collection d'ouvrages en voix de synthèse</li> </ul>	Dépôt de l'analyse et recommandations	DAP, DDCU	30 avril 2014
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des besoins pour une collection de documents en braille disponible pour le téléchargement</li> </ul>	Dépôt de l'analyse et recommandations	DAP, DDCU	31 mai 2014
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche continue de possibilités d'échanges ou d'acquisition qui permettraient d'augmenter l'offre de titres accessibles</li> </ul>	Ressources repérées	DAP, DDCU	En continu
<p>BAnQ a le souci de s'assurer que les personnes handicapées profitent le plus possible des expositions et activités culturelles qu'elle organise. C'est ainsi que pour les expositions, la Direction de la programmation culturelle porte une attention particulière à la grosseur des polices de caractères, à la hauteur des cartels et à l'accès physique aux lieux de l'exposition. Par ailleurs, la plupart des activités culturelles offertes sont accessibles aux personnes handicapées.</p>					
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"> <li>Programmer une activité spécifique dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées</li> </ul>	Nombre de participants	DPC	3 juin 2014
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer un accès pour tous aux lectures publiques</li> </ul>	Nombre de lectures accessibles aux personnes handicapées	DPC	En continu
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir sur demande des visites de la salle d'exposition principale à des groupes ciblés</li> </ul>	Nombre de visites et de participants	DAP, DPC	À la demande

### **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
- DIT : Direction de l'infrastructure technologique
- DPC : Direction de la programmation culturelle
- DPS : Division de la prévention et de la sécurité (Direction de la gestion des immeubles)
- 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

## ***6. 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.

Le plan d'action 2014-2015 de BAnQ relatif aux services adaptés a été adopté par le conseil d'administration lors de sa réunion du 27 février 2014.

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

## ***7. Mise en œuvre du plan d'action***

Le 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.

## ***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 :

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.qc.ca](mailto:andre.vincent@banq.qc.ca)