

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION RELATIF AUX SERVICES ADAPTÉS

POUR L'ANNÉE 2012-2013

Mars 2012

Introduction

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit qu'un ministère ou un organisme gouvernemental employant au moins 50 personnes adopte un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Ce plan a pour but de déterminer les principaux obstacles qui nuisent à l'intégration des personnes handicapées et de proposer des mesures susceptibles de les éliminer ou de les réduire.

Ce septième plan d'action annuel désigne les obstacles que peuvent rencontrer les usagers handicapés et précise les objectifs prioritaires ainsi que les actions que Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) entend mettre en œuvre en 2012-2013 en vue de bonifier son offre de services aux usagers handicapés. On y trouve également les indicateurs de résultats qui permettront d'évaluer l'état d'avancement des mesures annoncées ainsi qu'un bilan du plan d'action 2011-2012.

Portrait de l'organisation

Plus grande institution culturelle au Québec et pilier essentiel de la société du savoir, Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) a pour mission d'offrir 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.

Grâce à un comité consultatif sur les services adaptés et à un comité de liaison tripartite BAnQ / INLB / Vues et voix (Magnétothèque), BAnQ favorise la concertation avec ses partenaires privilégiés provenant des milieux public, institutionnel et associatif.

Engagement à réduire les obstacles à l'intégration

Reconnaissant la démocratisation de l'accès au savoir comme une valeur fondamentale, BAnQ s'engage à réduire les obstacles que peuvent rencontrer les usagers handicapés 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 usagers ayant des incapacités plutôt que sur leur handicap.

Responsables du plan d'action

La préparation du plan d'action est la responsabilité immédiate de l'équipe des services adaptés, qui relève de la Direction de la Collection nationale et des services spécialisés. Toutefois, tout au long du processus de préparation, les diverses unités administratives de BAnQ apportent leur contribution et leur expertise propres à leur secteur d'intervention spécifique.

De plus, le plan d'action fait l'objet d'une validation auprès du comité consultatif du conseil d'administration de BAnQ sur les services adaptés, composé notamment de cinq personnes provenant du milieu des personnes handicapées.

Le plan d'action est disponible en format accessible sur le portail de BAnQ à l'adresse
http://www.banq.qc.ca/services/services_specialises/services_adaptes/index.htm

Pour plus de détails à son sujet, on peut communiquer avec le coordonnateur des services adaptés :

André Vincent
Chef des services adaptés
Direction de la Collection nationale et
des services spécialisés
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
www.banq.qc.ca

Reddition de comptes gouvernementale

BAnQ n'a reçu aucune plainte en 2011-2012 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 2011, 745 personnes étaient à l'emploi de BAnQ, dont 31 personnes handicapées (4 % des effectifs). Les diverses mesures pour assurer l'accès à l'égalité sont maintenues :

- comité d'accès à l'égalité en emploi;
- conseillère des ressources humaines affectée 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. De plus, elle envisage d'y inclure une clause à cet effet à l'avenir.

On trouvera dans le présent plan d'action diverses mesures d'accommodement dont BAnQ s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et à ses services.

Obstacles désignés et priorisés

BAnQ souscrit au principe d'accessibilité universelle et a mis sur pied de nombreuses mesures pour en faire une réalité. Toutefois, des efforts restent à faire et la politique d'accessibilité que nous voulons adopter en 2012-2013 constituera un outil indispensable pour toutes les unités administratives de BAnQ.

Par ailleurs, pour pouvoir profiter pleinement des nombreuses ressources documentaires que possède BAnQ, les usagers handicapés ont besoin de mieux les connaître. C'est pourquoi les initiatives de valorisation enclenchées en 2011-2012 doivent être renforcées au cours de la prochaine année.

Enfin, la présence croissante du numérique comme support à l'information représente un défi constant pour les personnes handicapées. Cette poussée technologique qui peut constituer une nouvelle ouverture pour les personnes ayant des incapacités peut facilement devenir un obstacle si l'accessibilité du numérique n'est pas prise en compte en amont des développements. BAnQ doit prendre des mesures internes en ce sens, mais aussi sensibiliser ses nombreux partenaires à cette réalité.

Mesures à prendre en 2012-2013

Objectif 1

Doter BAnQ d'une politique d'accessibilité et assurer son application

Indicateurs de résultats

- Adoption de la politique par le conseil d'administration de BAnQ
- Sensibilisation des diverses unités administratives de BAnQ à la portée de la politique et aux moyens de mise en œuvre

Objectif 2

Renouveler les activités de promotion de l'offre de services de BAnQ auprès des usagers handicapés

Indicateurs de résultats

- Nombre de communiqués à l'intention des usagers handicapés
- Nombre de capsules d'information ponctuelles sur le portail de BAnQ et sur le portail du Service québécois du livre adapté (SQLA)
- Nombre d'envois à des organismes et intervenants ciblés
- Diffusion du dépliant sur les services adaptés
- Diffusion de l'affiche faisant la promotion des services de BAnQ auprès des usagers handicapés
- Nombre d'entrevues accordées aux médias écrits et électroniques sur l'offre de services de BAnQ à l'intention des usagers handicapés
- Nombres de documents empruntés au SQLA, nombre de visites du portail du SQLA
- Nombre de participations à des activités spéciales : salons, colloques, etc.

Objectif 3

Inscrire de nouvelles activités d'animation au calendrier et accroître la participation des usagers handicapés à ces activités ainsi qu'à celles déjà offertes par BAnQ

Indicateurs de résultats

- Nombre d'activités au cours de l'année 2012-2013
- Nombre de nouveaux outils de formation élaborés en tenant compte des besoins exprimés par les usagers

- Nombre de séances de formation tenues sur place et à l'extérieur de la Grande Bibliothèque; nombre de participants à ces séances et évaluation des séances par les usagers
- Offre de visites destinées aux usagers handicapés et nombre de participants

Objectif 4

Organiser et promouvoir des activités d'initiation à l'utilisation de la bibliothèque, particulièrement auprès des publics scolaires, en collaboration avec le MELS (notamment pour les usagers ayant une déficience intellectuelle, une déficience auditive ou des troubles d'apprentissage)

Indicateurs de résultats

- Nombre de séances organisées
- Nombre de participants
- Degré de satisfaction des participants

Objectif 5

Développer les habiletés et les attitudes du personnel en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des usagers ayant des incapacités (en continu)

Indicateurs de résultats

- Nombre de séances de formation à l'intention du personnel des services aux usagers de BAnQ et nombre de participants
- Nombre de séances de formation à l'intention des agents de sécurité travaillant dans les édifices de BAnQ et nombre de participants
- Production d'un guide relatif à l'accueil des usagers handicapés
- Nombre d'incidents ou de plaintes impliquant des personnes handicapées
- Rédaction d'articles diffusés dans *Le Filigrane*, bulletin interne d'information, pour présenter les divers types de handicaps

Objectif 6

Organiser des séances de formation à l'utilisation du portail Internet de BAnQ et amener les personnes handicapées à s'en servir en plus grand nombre (en continu)

Indicateurs de résultats

- Production d'une capsule de formation en ligne

- Nombre de séances de formation
- Nombre de séances de formation à l'utilisation du portail, nombre de participants à ces séances et évaluation de celles-ci
- Nombre de séances de formation au téléchargement de livres en format DAISY, nombre de participants à ces séances et évaluation de celles-ci

Objectif 7

Consolider le service d'accompagnement des usagers ayant des besoins spéciaux en collaboration avec l'Association Les Amis de BAnQ, et en promouvoir l'utilisation

Indicateurs de résultats

- Nombre d'activités de promotion du service d'accompagnement dans la communauté des personnes handicapées
- Nombre de bénévoles formés et inscrits au service d'accompagnement
- Nombre d'usagers ayant bénéficié du service
- Nombre d'heures d'accompagnement

Objectif 8

Poursuivre le processus d'amélioration de l'accès aux différents édifices de BAnQ et à des postes adaptés

Indicateurs de résultats

- Analyse des résultats du questionnaire sur l'accessibilité des édifices de BAnQ et formulation de recommandations
- Mise en œuvre des recommandations retenues

Objectif 9

Poursuivre l'identification des bases de données accessibles aux personnes handicapées parmi celles que BAnQ met à la disposition de ses usagers et promouvoir leur utilisation

Indicateurs de résultats

- Nombre de bases de données accessibles sur place et à distance
- Nombre d'activités d'initiation aux bases de données accessibles
- Production d'outils de repérage et de tutoriels

Objectif 10

Accroître le nombre de livres audionumériques adaptés disponibles pour téléchargement et en promouvoir l'utilisation (en continu)

Indicateurs de résultats

- Nombre de titres disponibles en ligne
- Nombre de titres téléchargés

Objectif 11

Enrichir les collections destinées aux personnes handicapées et rechercher de nouveaux supports accessibles (en continu)

Indicateurs de résultats

- Nombre de titres ajoutés aux collections du SQLA
- Nombre de documents empruntés par les usagers ayant une déficience perceptuelle
- Nombre de livres sonores de la collection de BAnQ empruntés par les bibliothèques pour leurs usagers ayant une déficience perceptuelle

Objectif 12

Poursuivre le travail en vue du partage des ressources d'information adaptées entre les pays de la francophonie (en continu)

Indicateur de résultats

- Nombre d'ententes conclues en vue d'un partage des ressources adaptées

Bilan des mesures prises en 2011-2012

Objectif 1

Promouvoir l'offre de services de BAnQ auprès des usagers handicapés

Actions réalisées

- 6 communiqués à l'intention des usagers handicapés
- 7 capsules d'information ponctuelles sur le portail de BAnQ et sur le portail du Service québécois du livre adapté (SQLA)
- 35 envois à des organismes et intervenants ciblés
- 3500 dépliants sur les services adaptés de BAnQ distribués dans la province, dont 3000 lors de présentations des ressources documentaires adaptées à l'intention des résidents de centres d'accueil pour personnes âgées
- 1 affiche faisant la promotion de l'offre de services de BAnQ auprès des usagers handicapés produite à l'automne 2011 en 2000 exemplaires
- 4 entrevues accordées aux médias écrits et électroniques sur l'offre de services de BAnQ à l'intention des usagers handicapés
- Visite spéciale de la Grande Bibliothèque à l'occasion du 150^e anniversaire de l'Institut Nazareth et Louis-Braille (42 participants)
- Exposition thématique *100 ans de culture en braille au Québec* à l'occasion du 100^e anniversaire de la bibliothèque braille, dans la salle de lecture de la Collection nationale

Objectif 2

Concevoir de nouvelles activités d'animation et susciter la participation des usagers handicapés à ces activités ainsi qu'à celles déjà offertes par BAnQ

Actions réalisées

- Un outil de formation au téléchargement de livres en format DAISY
- 11 visites destinées aux usagers handicapés (157 participants)

Objectif 3

Organiser et promouvoir des activités d'initiation à l'utilisation de la bibliothèque, notamment pour les usagers ayant une déficience intellectuelle, une déficience auditive ou des troubles d'apprentissage

Actions réalisées

- 3 séances d'initiation à la bibliothèque (22 participants)

Objectif 4

Développer les habiletés et les attitudes du personnel en vue d'offrir une réponse plus adéquate aux besoins des usagers ayant des incapacités

Actions réalisées

- 5 séances de mise à jour sur les techniques d'accueil des usagers handicapés à l'intention du personnel des services aux usagers de BAnQ (253 participants)
- 3 séances de formation aux techniques d'accueil des usagers handicapés à l'intention des nouveaux employés des services aux usagers (26 participants)
- 2 séances de formation aux techniques d'accueil des usagers handicapés à l'intention des agents de sécurité travaillant dans les édifices de BAnQ (25 participants)

Objectif 5

Organiser des séances de formation à l'utilisation du portail Internet de BAnQ et amener les personnes handicapées à s'en servir en plus grand nombre

Actions réalisées

- 3 séances de formation à l'utilisation du portail (16 participants)

Objectif 6

Poursuivre les activités de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel des bibliothèques publiques

Actions réalisées

- Rédaction d'un guide relatif aux usagers ayant des incapacités à l'intention du personnel des bibliothèques publiques, *Une bibliothèque pour tous*

- Lancement de ce guide à l'occasion du congrès des milieux documentaires, en novembre 2011; tirage en 200 exemplaires de ce guide également disponible en ligne :
http://www.banq.qc.ca/services/services_professionnels/milieux_doc/ressources/services_adaptes/

Objectif 7

Consolider le service d'accompagnement des usagers ayant des besoins spéciaux, en collaboration avec l'Association Les Amis de BAnQ

Actions réalisées

- 6 nouveaux bénévoles formés inscrits au service d'accompagnement
- 21 usagers ayant bénéficié du service
- 36 heures d'accompagnement

Objectif 8

Faciliter l'accès aux différents édifices de BAnQ et à des postes adaptés

Actions réalisées

- Élaboration d'un questionnaire à l'intention des responsables des centres d'archives en vue de déterminer quels sont les besoins en matière d'accessibilité

Objectif 9

Déterminer quelles sont les bases de données accessibles aux personnes handicapées parmi celles que BAnQ met à la disposition de ses usagers et promouvoir leur utilisation

Actions réalisées

- 14 bases de données accessibles

Objectif 10

Accroître le nombre de livres audionumériques adaptés disponibles pour téléchargement et en promouvoir l'utilisation

Actions réalisées

- Ajout de 1800 titres disponibles en ligne, un taux d'augmentation de 89,5 % depuis le 1^{er} avril 2011
- 6187 titres téléchargés depuis le 1^{er} avril 2011 (la moyenne mensuelle est en hausse de 73 %)

Objectif 11

Enrichir les collections destinées aux personnes handicapées et rechercher de nouveaux supports accessibles

Actions réalisées

- 266 titres en braille ajoutés aux collections du SQLA
- 1879 titres audionumériques ajoutés aux collections du SQLA
- 182 titres convertis de l'analogique au numérique
- 101 516 documents empruntés par les usagers ayant une déficience perceptuelle en date du 12 février

Objectif 12

Travailler au partage des ressources d'information adaptées entre les pays de la francophonie

Actions réalisées

- Inventaire des principaux diffuseurs de ressources d'information adaptées au sein de la francophonie
- Entente avec l'INCA ayant mené à l'acquisition de plus de 1000 titres pour diffusion sur disque compact et pour téléchargement à l'intention des personnes ayant une déficience perceptuelle
- Conclusion d'une nouvelle entente de partenariat avec un organisme européen au service des personnes ayant une déficience perceptuelle, l'Association Valentin-Haüy, pour l'échange de livres sonores en format DAISY.