



Plan sur l'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada

DÉCOUVRIR. COMPRENDRE. RASSEMBLER.



Bibliothèque et Archives
Canada

Library and Archives
Canada

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2022

N° de catalogue : SB1-22F-PDF

Plan sur l'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada

Also available in English under the title: Library and Archives Canada's Accessibility Plan

Table des matières

Généralités	6
Communiquez avec nous ou faites-nous parvenir votre rétroaction.....	6
Médias adaptés	6
Abréviations les plus souvent utilisées	7
Un mot de la bibliothécaire et archiviste du Canada	8
Déclaration d’engagement	9
Sommaire	9
Introduction	10
L’accessibilité à BAC	11
Moments phares de l’accessibilité à BAC depuis deux décennies.....	11
Consultations	13
Qu’avons-nous appris?	13
L’avenir des consultations à BAC	14
Rôles et responsabilités	15
Centres d’expertise.....	15
Groupes consultatifs.....	15
Le plan	16
Pilier 1 : Emploi	16
Contexte.....	16
Objectifs pour que BAC soit exempt d’obstacles	16
Obstacles à l’accessibilité	16
Mesures	16
Échéancier	17
Court terme.....	17
Moyen terme.....	17
Long terme/Continu	17
Pilier 2 : Environnement bâti	18
Contexte.....	18
Objectifs pour que BAC soit exempt d’obstacles	18
Obstacles à l’accessibilité	18
Mesures	18
Échéancier	19

Court terme.....	19
Moyen terme.....	19
Long terme/Continu	19
Pilier 3 : Technologies de l'information et des communications	20
Contexte.....	20
Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles	20
Obstacles à l'accessibilité	20
Mesures	20
Échéancier.....	20
Court terme.....	20
Moyen terme.....	21
Long terme/Continu	21
Pilier 4 : Communications (autres que les technologies de l'information)	22
Contexte.....	22
Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles	22
Obstacles à l'accessibilité	22
Mesures et échéancier.....	22
Court terme.....	22
Moyen terme.....	23
Long terme.....	23
Pilier 5 : Conception et prestation de programmes et de services	24
Contexte.....	24
Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles	24
Obstacles à l'accessibilité	24
Mesures	25
Échéancier.....	25
Court terme.....	25
Moyen terme.....	25
Long terme.....	25
Pilier 6 : Acquisition de biens, de services et d'installations	26
Contexte.....	26
Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles	26
Obstacles à l'accessibilité	26
Mesures et échéancier.....	26

Court terme.....	26
Moyen terme.....	26
Long terme.....	26
Pilier 7 : Changement de culture	27
Contexte.....	27
Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles	27
Obstacles à l'accessibilité	27
Mesures	27
Échéancier.....	28
Court terme.....	28
Moyen terme.....	28
Long terme.....	28
Conclusion.....	29
Annexe – Installations de BAC.....	30

Généralités

Communiquez avec nous ou faites-nous parvenir votre rétroaction

Si vous avez déjà rencontré des obstacles en interagissant avec Bibliothèque et Archives Canada (BAC), nous tenons à le savoir. Un obstacle (un problème physique, systémique, comportemental ou technologique, par exemple) empêche un accès plein et égal aux collections et aux services de BAC, ou à ce qui aide l'organisation à remplir son mandat.

Nous sommes déterminés à vous écouter et à agir.

Vous pouvez communiquer avec nous par l'un des moyens suivants :

Championne de l'accessibilité, Bibliothèque et Archives Canada

- [Formulaire sur notre site Web](#)
- Courrier :
Accessibilité – Bibliothèque et Archives Canada
550, boulevard de la Cité
Gatineau (Québec) J8T 0A7
Canada
- Courriel : Accessibilite-Accessibility@bac-lac.gc.ca
- Téléphone : 819-921-4547
- ATS : 613-992-6969 (Région de la Capitale nationale) ou sans frais au 1-866-299-1699 (ailleurs au Canada) du lundi au vendredi de 9h à 17h HE

BAC doit fournir un [processus de rétroaction](#) dont les détails sont disponibles. Inscrivez votre nom et vos coordonnées si vous désirez que BAC fasse un suivi avec vous, que ce soit au sujet du présent plan ou des obstacles mentionnés plus haut. Vous pouvez aussi envoyer un commentaire anonyme en laissant vides les champs « nom » et « courriel » de notre formulaire.

Médias adaptés

Le présent plan est également offert en médias substituts : version imprimée, gros caractères, texte audio, braille ou formats électroniques compatibles avec les technologies adaptées. Pour y avoir accès, soumettez votre demande par l'un des moyens donnés ci-dessus.

Abréviations les plus souvent utilisées

BAC Bibliothèque et Archives Canada

TIC Technologies de l'information et des communications

Un mot de la bibliothécaire et archiviste du Canada

Je suis ravie de vous présenter le premier Plan sur l'accessibilité de Bibliothèque et Archives Canada (BAC).

Pour être accessibles, les communautés, les milieux de travail et les services doivent aider toute personne à participer pleinement à la société. Éliminer les obstacles, c'est permettre à chacun de profiter des occasions et des services importants à leurs yeux. Faisant partie des plus grandes bibliothèques et des plus importants centres d'archives du monde, BAC est bien décidé à créer des outils inclusifs pour servir toute la population canadienne.

La reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles s'inscrivent parfaitement dans un élément essentiel du [mandat de BAC](#) : être une source de savoir permanent *accessible à tous*, et qui contribue à l'épanouissement culturel, social et économique de la société libre et démocratique que constitue le Canada.

Le présent plan décrit nos réussites et nos faiblesses. Tout l'effectif de BAC est déterminé à corriger ces dernières. Pour y arriver, nous allons collaborer avec des personnes ayant des handicaps et leurs alliés, tant à l'interne qu'à l'externe.

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) vise davantage à éliminer les obstacles qu'à définir des handicaps. Il s'agit d'une rupture par rapport aux anciens modèles. Nous avons pris conscience que c'est l'environnement qui empêche une personne de participer pleinement à la société, pas son handicap.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce plan, notamment le groupe consultatif Échange et dialogue sur l'accessibilité de BAC.

Travaillons donc ensemble pour que BAC soit accessible à tous!

Leslie Weir
Bibliothécaire et Archiviste du Canada

Déclaration d'engagement

BAC s'engage à rendre ses programmes, ses services et son milieu de travail entièrement accessibles en faisant passer les Canadiens avant tout. L'organisation considère l'accessibilité comme un droit de la personne qui la renforce et l'aide à mieux remplir son mandat.

Sommaire

Le premier Plan sur l'accessibilité de BAC est le fruit de consultations avec des usagers ou des employés ayant un handicap et leurs alliés. La section [Consultations](#) explique ce que BAC a appris grâce à ce dialogue. Les conclusions qui en découlent ont inspiré le présent plan et les mesures qu'il contient.

BAC a évalué son état de préparation et son niveau de maturité à l'aide de l'outil d'autoévaluation de l'accessibilité du Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique. Il a ainsi constaté qu'une des priorités consiste à approfondir les discussions sur l'accessibilité avec tous ses partenaires.

BAC établira l'infrastructure nécessaire pour mieux recueillir l'information sur les mesures d'adaptation et leur exécution. L'organisation va aussi créer un centre d'expertise sur l'équité, la diversité et l'inclusion afin de promouvoir l'accessibilité et d'assurer un suivi. La section [Rôles et responsabilités](#) décrit la gouvernance et les responsabilités relatives à l'accessibilité.

Comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le plan comprend les domaines prioritaires suivants, ou « piliers » : [emploi](#); [environnement bâti](#); [technologies de l'information et des communications \(TIC\)](#); [communications \(autres que les TIC\)](#); [conception et prestation de programmes et de services](#); [acquisition de biens, de services et d'installations](#).

Le [changement de culture](#) organisationnelle a été ajouté à cette liste. Avec ses tâches et ses responsabilités bien précises, il sous-tend tous les autres piliers.

Pour chacun des domaines prioritaires définis par la *Loi*, BAC :

1. consultera et mobilisera davantage ses usagers et ses employés;
2. assurera un suivi de l'accessibilité et des obstacles;
3. appliquera les pratiques exemplaires;
4. transmettra l'information sur l'accessibilité à ses usagers et à ses employés;
5. donnera des formations sur l'accessibilité à ses fournisseurs.

Une annexe énumère les [installations de BAC](#).

Introduction

Les handicaps affectent une vaste gamme d'expériences humaines. Plus de six millions de Canadiens en ont au moins un. Tous sont confrontés à de nombreux obstacles physiques, systémiques, comportementaux, technologiques ou autres les empêchant de participer pleinement à la société. L'accessibilité consiste à éliminer ces obstacles pour que chaque personne, peu importe ses capacités, puisse équitablement s'impliquer, atteindre ses objectifs, suivre ses intérêts et atteindre son plein potentiel.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* adoptée en 2019 est la première loi fédérale sur l'accessibilité. Elle découle de vastes consultations menées partout au Canada avec le milieu des personnes ayant un handicap. Son objectif est que le pays soit exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle s'applique actuellement à tous les ministères fédéraux et entités réglementées par le gouvernement fédéral.

La *Loi* impose des exigences précises aux ministères. Ceux-ci doivent, d'ici le 31 décembre 2022 :

- publier un plan initial triennal sur l'accessibilité;
- établir un processus de rétroaction et résoudre les problèmes soulevés;
- produire un rapport annuel sur les progrès accomplis.

Le premier plan triennal sur l'accessibilité de BAC vise à éliminer tous les obstacles au sein de l'organisation d'ici 2040. Chaque année, BAC offre ses services en personne et sur le Web à des dizaines de milliers d'utilisateurs, grâce à ses quelque 1 000 employés d'un bout à l'autre du Canada. Étant donné qu'une culture interne inclusive est essentielle pour servir les Canadiens dans toute leur diversité, le présent plan prévoit des changements internes et externes.

Le plan d'accessibilité montre comment BAC entend reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires définis par la *Loi*, ainsi que dans le domaine du changement de culture.

L'accessibilité à BAC

En juin 2022, BAC a publié le [plan stratégique Vision 2030](#), dont les composantes clés mettent l'accent sur l'inclusion et l'accessibilité :

- Inviter les usagers à découvrir les collections – Faire connaître nos collections et les rendre plus accessibles
- Refléter des voix diverses – Acquérir des collections représentant fidèlement une société plurielle et inclusive
- S'engager avec la communauté, s'associer au monde – Collaborer avec nos partenaires à l'échelle de la communauté et du monde
- Soutenir notre personnel, préserver notre patrimoine – Créer les conditions nécessaires pour appuyer notre personnel

Étant au service du public, BAC a toujours considéré l'accès à ses installations, programmes, services et collections comme une priorité. Par contre, son niveau de maturité en matière d'accessibilité a dû évoluer. Les espaces culturels sont devenus des lieux de rassemblement et d'échanges bien distincts du foyer et du milieu de travail. L'inclusion doit donc se trouver au cœur de l'expérience des usagers.

Moments phares de l'accessibilité à BAC depuis deux décennies

- En 2000, la Bibliothèque nationale du Canada et l'Institut national canadien pour les aveugles ont formé le Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés. Ce groupe a publié un rapport intitulé *Une promesse à respecter*. Le bibliothécaire national en a suivi les recommandations en 2001, lorsqu'il a créé le Conseil sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés. Ce conseil devait donner ses avis d'expert sur l'accès équitable aux bibliothèques. L'initiative continue d'avoir un impact grâce au [Centre d'accès équitable aux bibliothèques](#).
- En 2003, après avoir consulté son comité de l'équité en matière d'emploi et de la diversité, BAC a fait appel à une société spécialisée dans l'accessibilité universelle pour rénover ses bureaux au 550, boulevard de la Cité, à Gatineau.
- La conception conjointe de la nouvelle installation partagée par la Bibliothèque publique d'Ottawa et BAC prévoyait de vastes consultations publiques. Le processus a offert l'occasion de créer « un bâtiment accessible, inclusif, accueillant et ouvert à tous les membres de notre collectivité, pour permettre aux partenaires de réaliser l'objectif d'aménager l'un des bâtiments les plus accessibles dans la région de la capitale nationale ». Le [site Web de l'installation partagée](#) donne plus de détails.
- Depuis 2019, des méthodes adoptées par l'équipe d'accès numériques agile permettent d'améliorer constamment l'expérience des usagers et les outils numériques de BAC (Recherche dans la collection, Mon compte, Ma recherche et la plateforme de production participative Co-Lab). Chacun de ces produits est conçu pour favoriser l'accessibilité.
- Le groupe consultatif Échange et dialogue sur l'accessibilité a été créé en 2021. Ses 25 membres font des commentaires et des recommandations sur l'accessibilité à BAC et sur des projets interministériels comme la nouvelle Norme sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications.

- L'équipe de gestion des biens immobiliers s'est adressée au groupe Échange et dialogue sur l'accessibilité afin de décrire les caractéristiques d'accessibilité dans le nouvel [Édifice d'entreposage et de préservation](#) primé, à Gatineau (inauguré en novembre 2022). Par exemple, la hauteur des fenêtres a été ajustée pour les personnes en fauteuil roulant.
- Le *Plan d'action intérimaire de BAC pour la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité de la fonction publique, 2020-2021* propose 12 mesures, dont la nomination d'un champion de l'accessibilité, l'établissement d'un groupe consultatif interne, la création d'une adresse courriel générique sur l'accessibilité et l'analyse des gabarits de tous les documents organisationnels. Plusieurs de ces mesures ont déjà été mises en place.
- Le nouveau [Numéri-Lab](#) (au 395, rue Wellington, à Ottawa) gère les projets de numérisation qui rendent disponibles de nombreux documents provenant des vastes collections de BAC. Ses membres collaborent avec des usagers et des communautés afin de répondre à leurs besoins et de mettre le patrimoine documentaire à la portée de tous.
- La numérisation accroît l'accès aux collections, y compris pour les usagers ayant des handicaps. Ces dernières années, BAC a numérisé des millions de documents devenus faciles à consulter (comme les 600 000 images numérisées de 2018 à 2021 dans le cadre du projet de numérisation du patrimoine autochtone).
- L'accessibilité était une priorité lors de la conception du [nouveau site Web de l'organisation](#) (lancé en septembre 2022). BAC a utilisé la [Boîte à outils de l'expérience Web](#), qui comprend des composants réutilisables pour la conception et la mise à jour de sites Web accessibles, utilisables et interopérables.

Consultations

Pour préparer son Plan sur l'accessibilité, BAC a lancé une première série de consultations afin d'amorcer le dialogue et de dresser un portrait général de l'accessibilité au sein de l'organisation.

Ce n'est qu'une première étape devant permettre à BAC d'accomplir le devoir de consultation prévu dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et d'adopter l'esprit du principe « Rien sur nous sans nous ». La consultation n'est pas un événement ponctuel, mais un processus continu. Tous les rapports d'étape annuels et les plans triennaux sur l'accessibilité exploiteront les leçons et les expériences tirées des consultations de l'année précédente. Pour assumer sa responsabilité d'être exempt d'obstacles, BAC devra consulter constamment les personnes ayant des handicaps et les groupes en quête d'équité.

Les consultations suivantes ont eu lieu de mai à décembre 2022 :

- Communication constante avec le groupe consultatif Échange et dialogue sur l'accessibilité : les membres ont formulé des commentaires sur des ébauches de sondage, des communications et les premières versions du présent plan.
- Entrevues avec des employés de plusieurs directions générales de BAC au sujet des anciennes normes et pratiques, avec des questions portant sur cinq domaines : l'emploi; l'environnement bâti; les technologies de l'information et des communications; les programmes et les services; la culture ou la confiance.
- Sondage auprès du personnel : 145 employés ont répondu, dont 36 qui ont déclaré avoir un handicap.
- Sondage auprès des usagers de BAC et d'une dizaine d'organisations de défense des droits des personnes ayant un handicap au Canada, dont le réseau de centres de vie autonome et le Conseil des Canadiens avec déficiences : 15 questionnaires ont été remplis.
- Discussions virtuelles avec trois chercheurs dans le domaine de l'accessibilité et des études sur la condition des personnes handicapées, dans le secteur des bibliothèques, des archives et des musées.

Les consultations donnent une vue d'ensemble des types d'obstacles (systémiques, physiques, comportementaux ou technologiques) auxquels les clients et les employés de BAC sont confrontés. Certaines questions portaient sur les obstacles dans les bibliothèques et les centres d'archives en général. Les expériences d'autres organisations ont aidé à situer le plan de BAC dans le contexte de l'ensemble du secteur. D'autres questions demandaient de la rétroaction sur les occasions à saisir et sur l'élimination d'obstacles.

Qu'avons-nous appris?

Les participants ont donné leur avis sur des questions générales et particulières. Leur enthousiasme témoigne de leur ardent désir de voir BAC devenir plus accessible.

Principaux messages à retenir :

- Les personnes ayant des handicaps affrontent des obstacles tous les jours.
- La culture devra rapidement changer pour combattre la stigmatisation et l'handicapisme, surtout en ce qui concerne les incapacités invisibles.
- Les caractéristiques et les options d'accessibilité ne sont pas assez mises en avant.

- Le personnel veut apprendre et suivre les formations dont il a besoin, notamment en ce qui concerne la prestation de services.
- Les lacunes des exigeants processus pour obtenir des mesures d'adaptation nuisent aux usagers et aux employés.

L'avenir des consultations à BAC

L'expérience acquise a permis de tirer des leçons. Par exemple, les prochaines consultations devront être plus vastes et plus dynamiques. L'établissement de réseaux consultatifs externes et de relations continues avec des organisations de défense des droits des personnes ayant un handicap au Canada est une avenue à explorer.

BAC accordera une importance particulière à deux devoirs : organiser des consultations et recevoir de la rétroaction. Il fera preuve d'ouverture et mettra l'accent sur les solutions. Quant à l'intégration des consultations à la culture organisationnelle, elle exigera un engagement proactif. Une telle culture, essentielle pour offrir des services équitables et un milieu de travail inclusif, sera établie à l'aide d'une approche intersectionnelle. En effet, les obstacles pour les personnes ayant un handicap sont indissociables des autres types d'obstacles générateurs d'exclusion.

BAC souhaite recevoir de la rétroaction sur ses pratiques de consultation et étendre ses activités dans ce domaine au cours de la prochaine année, afin de publier son premier rapport d'étape annuel sur l'accessibilité à la fin de 2023.

Rôles et responsabilités

L'accessibilité est une responsabilité commune. Tout le personnel de BAC doit contribuer, qu'il s'agisse de respecter les lignes directrices relatives à l'accessibilité sur le Web, de faciliter l'orientation dans les édifices ou de donner un accès rapide et efficace aux documents historiques.

Les sept domaines prioritaires définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* découlent de consultations avec des personnes ayant des handicaps, partout au Canada. Ils regroupent les obstacles concrets qui empêchent quotidiennement ces personnes de participer pleinement à la société et d'atteindre leur plein potentiel.

L'attribution des rôles et des responsabilités fait partie des objectifs à court terme du présent plan; ce sera chose faite en 2023.

- Le **sous-ministre** (le bibliothécaire et archiviste du Canada), avec l'appui des champions de l'accessibilité et de l'inclusion et du sous-ministre adjoint, Expérience des usagers et Mobilisation, assure un suivi du Plan sur l'accessibilité de BAC et soumet un rapport au commissaire à l'accessibilité du Canada.

Centres d'expertise

- Une nouvelle équipe relevant du Secteur de l'expérience des usagers et de la mobilisation aidera BAC à respecter ses obligations internes et externes relatives à l'inclusion. Ceci comprend tous les aspects de l'accessibilité dont il est question dans ce document.
- La Direction générale des ressources humaines et de la sécurité (DGRHS) de BAC élabore une approche de recrutement stratégique afin de s'assurer que les stratégies de recrutement permettent de réduire de façon significative les écarts de représentation des groupes en quête d'équité. DGRHS a un Centre d'expertise en relations de travail, diversité et inclusion qui coordonne tous les aspects liés aux besoins d'adaptation.

Groupes consultatifs

- Le groupe **Échange et dialogue sur l'accessibilité**, composé d'employés ayant un handicap et d'alliés (environ 25 membres), a été créé à l'automne 2021. Il constitue le cœur du réseau de BAC sur l'accessibilité. Consulté pour tous les projets d'accessibilité, il fournit aux différentes directions générales des commentaires d'experts fondés sur des cas vécus.
- Un **groupe consultatif externe** sera créé pour donner des conseils d'experts et participer à l'élaboration de programmes adaptés et de lignes directrices.

Le plan

Pilier 1 : Emploi

Contexte

BAC emploie près de 1 000 personnes dans plusieurs villes canadiennes (voir l'[annexe](#)). Cet effectif étant au service de la population canadienne, il doit en être le reflet. Dans ce but, il faut établir un milieu professionnel équitable et inclusif pour les employés ayant un handicap.

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- Embaucher plus de personnes ayant un handicap pour que l'effectif soit représentatif
- Prendre des mesures d'adaptation efficaces et créer un milieu de travail accessible et inclusif, pour les anciens comme pour les nouveaux employés
- Permettre à tout le monde de contribuer, de s'épanouir et de profiter des mêmes occasions d'avancement et de maintien en poste

Obstacles à l'accessibilité

Les consultations ont montré que le personnel de BAC n'est pas assez représentatif. Par exemple, selon les données sur la population active, BAC devrait avoir 77 employés ayant un handicap, mais il n'en compte que 43. Plusieurs facteurs expliquent cette situation, dont ceux mentionnés dans le pilier [Changement de culture](#). Des processus d'embauche et de maintien en poste ciblés sont donc requis. Il faudra aussi évaluer et améliorer les processus pour obtenir des mesures d'adaptation.

Quelques obstacles concrets :

- Des mesures pour favoriser l'embauche et le développement de carrière des personnes ayant un handicap n'ont toujours pas été mises en œuvre.
- Les mesures d'adaptation sont prises sur une base ponctuelle et peu documentées (à peine quelques données internes sont recueillies).
- Certaines unités administratives perçoivent les mesures d'adaptation comme un fardeau financier.
- Le processus d'auto-identification, les mesures d'adaptation disponibles et la manière de les demander sont méconnus des employés.

Mesures

- Établir des objectifs d'embauche et des stratégies propres aux personnes ayant un handicap
- Mettre à jour le questionnaire de départ et élaborer un questionnaire de maintien en poste pour connaître et éliminer les obstacles au maintien en poste
- Adopter le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) afin de contrer les obstacles empêchant les fonctionnaires fédéraux et les candidats en situation de

handicap d'obtenir les outils, le soutien et les mesures d'adaptation nécessaires pour donner le meilleur d'eux-mêmes et réussir au travail

- Évaluer les progrès accomplis et reconnaître les entraves liées aux mesures d'adaptation, et créer une stratégie institutionnelle pour financer les demandes d'adaptation
- Diffuser, en langage clair et simple et dans des formats accessibles, l'information sur l'auto-identification, les mesures d'adaptation, l'embauche, le maintien en poste et le développement de carrière

Échéancier

Court terme

- Adopter le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail
- Mieux faire connaître le concept d'auto-identification comme personne ayant un handicap
- Mieux faire connaître les mesures d'adaptation et les manières de les réclamer

Moyen terme

- Reconnaître et éliminer les obstacles en milieu de travail et appuyer les efforts pour un environnement plus inclusif
- Mettre à jour les questionnaires de départ et de maintien en poste afin de connaître les obstacles au maintien en poste et aux promotions pour les employés ayant un handicap
- Demander des commentaires aux groupes consultatifs de BAC concernant les mesures d'adaptation et la culture organisationnelle

Long terme/Continu

- Recueillir et protéger des données sur le recrutement, l'auto-identification et les mesures d'adaptation
- Faire un suivi des améliorations apportées à la représentation et aux mesures d'adaptation

Pilier 2 : Environnement bâti

Contexte

BAC est le gardien de six édifices au Canada. Une nouvelle installation partagée avec la Bibliothèque publique d'Ottawa, [Ādisōke](#), est en construction. BAC loue également des espaces dans la région de la capitale nationale, en plus de partager des locaux à Vancouver et à Halifax. Tous ces bureaux, points de service et lieux de préservation du patrimoine documentaire aident BAC à remplir son mandat. L'[annexe](#) dresse la liste complète des installations.

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- Offrir des lieux entièrement accessibles au public et aux employés, peu importe leurs capacités ou incapacités
- Communiquer clairement l'information sur les caractéristiques d'accessibilité dans tous les bâtiments

Obstacles à l'accessibilité

Tous les édifices de BAC suivent les règles d'accessibilité du code du bâtiment, mais selon les consultations, c'est insuffisant pour sensibiliser les gens, assurer une circulation sécuritaire et établir un milieu accueillant.

Quelques obstacles concrets :

- Les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas suffisamment portées à la connaissance du public et des employés.
- La [Directive sur la gestion des biens immobiliers](#) du gouvernement du Canada n'est pas entièrement appliquée.
- Il faut tenir compte de l'accessibilité sous toutes ses formes, comme l'éclairage, les plans d'évacuation et d'urgence, les solutions d'orientation et les espaces pour les personnes neurodivergentes.

Mesures

- Élaborer un plan d'évaluation périodique de l'environnement bâti, comme le prévoit la [Directive sur la gestion des biens immobiliers](#)
- Revoir ou établir, dans chaque bâtiment, les plans d'évacuation détaillés à l'intention des employés et usagers ayant un handicap, et bien les faire connaître
- Établir des processus officiels pour permettre au public et aux employés de fournir de la rétroaction sur l'accessibilité aux bâtiments de BAC, et recueillir des données à ce sujet

Échéancier

Court terme

- Passer en revue les obstacles rencontrés dans l'environnement bâti, comme le veut la [Directive sur la gestion des biens immobiliers](#)
- Revoir les plans d'évacuation pour les personnes ayant des handicaps, et les faire connaître

Moyen terme

- Établir des processus de rétroaction efficaces sur l'accessibilité aux édifices, tant de la part des employés que du grand public

Long terme/Continu

- Prévoir des mécanismes pour que l'accessibilité et l'inclusion des personnes ayant un handicap soient prises en considération dès la conception d'un environnement bâti

Pilier 3 : Technologies de l'information et des communications

Contexte

Les technologies de l'information et des communications (TIC) comprennent les logiciels et le matériel informatique. Elles augmentent constamment les attentes des usagers de BAC et des institutions de mémoire du monde entier, qui veulent accéder à l'information plus rapidement et efficacement. Pour relever les défis de l'avenir numérique, le gouvernement du Canada a établi des lignes directrices comme la [Norme sur l'accessibilité des TIC du gouvernement du Canada](#).

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- Les clients et les employés de BAC, peu importe leurs capacités ou incapacités, doivent être en mesure d'utiliser toutes les TIC.

Obstacles à l'accessibilité

Quelques obstacles concrets :

- De nombreuses TIC répondent déjà aux normes sur l'accessibilité, mais souvent, les employés ne connaissent pas les outils à leur disposition.
- Les problèmes d'accessibilité aux technologies de l'information sont signalés par le système générique de création de billets à BAC; aucun outil de suivi n'est consacré à l'accessibilité.
- Aucun processus officiel d'acquisition des TIC ne garantit leur accessibilité.

Mesures

- Adopter des processus pour faire le suivi des questions d'accessibilité
- Adopter la nouvelle Norme sur l'accessibilité des TIC à partir d'avril 2023
- Surveiller et centraliser les commentaires sur les problèmes d'accessibilité aux TIC (par exemple au moyen d'une étiquette dans le système de création de billets), et transmettre régulièrement aux employés une marche à suivre claire pour les signaler
- Intégrer officiellement les exigences en matière d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement des TIC
- Faire connaître les outils disponibles pour des usages internes et externes

Échéancier

Court terme

- Adopter des processus de suivi spécialisés pour les problèmes d'accessibilité
- Faire connaître les TIC accessibles

Moyen terme

- Établir des conclusions, des recommandations et des mesures concrètes pour respecter la nouvelle Norme sur l'accessibilité des TIC

Long terme/Continu

- Adopter la nouvelle Norme sur l'accessibilité des TIC
- Continuer de communiquer avec l'équipe du [Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée](#) de Services partagés Canada

Pilier 4 : Communications (autres que les technologies de l'information)

Contexte

La [Politique sur les communications et l'image de marque du Conseil du Trésor](#) exige que les textes gouvernementaux soient clairs, simples et concis. Une information bien structurée profite à tous.

Des documents accessibles aident les usagers à comprendre le contenu et à s'y retrouver. La mise en forme (taille de la police, hauteur et longueur des lignes, par exemple) est aussi importante que le contenu. Une personne non voyante affichera le texte en braille, alors qu'une personne ayant un déficit moteur préférera le clavier à la souris. D'autres modifieront la taille de la police ou l'espacement, ou utiliseront un lecteur d'écran à cause d'une perte de vision ou de défis cognitifs.

Les médias de substitution et des voies de communication variées permettent à un auditoire diversifié de comprendre les messages de BAC.

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- Les clients et les employés, peu importe leurs capacités ou incapacités, doivent pouvoir comprendre tous les produits de communication de BAC.

Obstacles à l'accessibilité

Les communications sont rendues accessibles sur une base ponctuelle, faute de politiques et de normes organisationnelles.

Quelques obstacles concrets :

- Aucune politique n'exige l'accessibilité des produits de communication comme les documents et les présentations. Les exigences existantes, établies au cas par cas, ne sont pas documentées.
- Le site Web de BAC respecte partiellement la version 2.1 des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (en anglais), mais des améliorations demeurent nécessaires.
- Le langage employé dans les communications de BAC n'est pas toujours clair et simple.
- Les points de service de BAC réagissent aux problèmes d'accessibilité de manière ponctuelle. Par conséquent, les systèmes et les mesures d'adaptation répondant aux divers besoins en matière de communication ont des lacunes ou n'existent carrément pas.

Mesures et échéancier

Court terme

- Évaluer si les ressources Web publiques offertes par BAC sont conformes à la plus récente norme sur l'accessibilité des TIC
- Revoir les protocoles sur le langage clair et simple et la possibilité de les appliquer

Moyen terme

- Élaborer le nouveau contenu Web pour qu'il soit conforme à la dernière version de la norme européenne sur l'accessibilité numérique [EN 301 549](#) (en anglais)
- Ajouter des déclarations d'accessibilité claires sur l'ensemble du site Web de BAC
- Uniformiser et diffuser les pratiques exemplaires relatives au langage clair et simple à BAC
- Aborder, avec l'équipe du Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée de Services partagés Canada, les problèmes de communication pouvant être résolus grâce à des normes et à des protocoles Web améliorés

Long terme

- Répondre aux normes les plus récentes dans tous les produits de communication de BAC

Pilier 5 : Conception et prestation de programmes et de services

Contexte

BAC offre de nombreux services en personne et en ligne aux Canadiens, comme l'accès à de vastes collections d'archives et d'œuvres publiées, des programmes publics racontant des histoires variées ainsi que des documents historiques garantissant la responsabilité et la transparence gouvernementales.

De par sa taille, la collection de BAC est la troisième ou quatrième plus importante du monde. Elle comprend :

- 22 millions de livres;
- 250 kilomètres de documents textuels;
- 35 millions de photographies, d'œuvres d'art et de cartes géographiques;
- 700 millions de mégaoctets de documents numériques.

Donner facilement accès à une collection aussi vaste n'est pas facile. Par exemple, les textes manuscrits numérisés doivent être retranscrits pour être compatibles avec les lecteurs d'écran. D'autre part, les ressources sont limitées. Des approches créatives seront donc nécessaires pour rendre les très nombreux documents historiques accessibles.

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- Les collections, les programmes et les services de BAC doivent être entièrement accessibles à tous les clients et employés, peu importe leurs capacités ou incapacités.
- Tous les employés de BAC doivent avoir les moyens de concevoir et d'offrir des programmes et des services accessibles.

Obstacles à l'accessibilité

BAC applique une approche ponctuelle pour assurer l'accessibilité de ses programmes et services. Il ne dispose d'aucune approche systématique pour la conception accessible, l'évaluation des programmes et services, la réception de la rétroaction des clients et la formation de ses fournisseurs.

Quelques obstacles concrets :

- Les documents historiques et le patrimoine documentaire ne sont généralement pas assujettis aux normes sur l'accessibilité à cause de leur volume, de leur variété et de leur complexité.
- BAC n'a jamais eu de processus de rétroaction pour évaluer la satisfaction des personnes ayant un handicap par rapport à l'accessibilité des programmes et des services offerts en ligne ou en personne.
- Jamais les programmes et services de BAC n'ont fait l'objet d'une évaluation organisationnelle interne.

- Les employés ne reçoivent aucune formation sur les services aux personnes ayant un handicap.
- Les solutions trouvées par le personnel pour donner accès à un client ne sont ni diffusées ni adoptées dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures

- Évaluer les possibilités d'atténuer ou d'éliminer les obstacles nuisant à l'accès aux documents historiques, en s'inspirant des pratiques exemplaires d'autres institutions de mémoire
- Établir des processus de rétroaction sur les programmes et les services offerts aux clients, que ce soit dans le contexte de l'accessibilité ou de la collecte de données sur l'ensemble de l'expérience des usagers
- Élaborer un plan pour évaluer les programmes et les services de base par rapport aux pratiques exemplaires, afin de répondre aux besoins variés des diverses personnes ayant un handicap
- Offrir au personnel de service des formations obligatoires sur la prestation de services et l'exécution de programmes accessibles
- Donner au personnel de service les moyens de reconnaître les obstacles et de proposer des solutions, qui seront systématiquement mises en œuvre et diffusées
- Consulter des personnes ayant un handicap pendant la conception des programmes et des services

Échéancier

Court terme

- Établir un processus de rétroaction axé sur les solutions, dans lequel la réponse favorable est l'option par défaut, afin d'éliminer les obstacles
- Trouver ou créer des formations pratiques pour le personnel de service
- Faire la promotion des caractéristiques et des solutions d'accessibilité donnant suite à la rétroaction

Moyen terme

- Évaluer les principaux programmes et services à l'aide de données et de rétroaction
- Établir des processus de consultation pour que l'inclusion des personnes ayant un handicap et l'accessibilité soient prises en considération de manière proactive, afin d'améliorer constamment les programmes et les services

Long terme

- Évaluer régulièrement l'accessibilité des programmes et des services sous plusieurs angles, en collaboration avec des groupes consultatifs et des experts
- Tenir compte de l'accessibilité dans le cadre de l'élaboration des programmes et des services opérationnels
- Donner des formations sur la prestation de services accessibles et diversifiés au personnel de service de tous les échelons pour qu'il adopte une culture créative, adaptée à des expériences variées, dans laquelle la réponse par défaut est favorable

Pilier 6 : Acquisition de biens, de services et d'installations

Contexte

BAC achète des biens et des services pour son public, notamment des technologies de l'information et des communications.

La [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#) du Conseil du Trésor a pour but de faire progresser les objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Elle demande notamment que l'accessibilité fasse partie des exigences chaque fois que l'administration fédérale acquiert des biens et des services. Par exemple, les produits livrables doivent intégrer des caractéristiques d'accessibilité.

La Direction générale des services financiers et de l'approvisionnement de BAC a déjà commencé à appliquer les exigences de la Directive liées à l'accessibilité.

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- L'accessibilité des biens et des services fait partie des exigences, et les produits livrables comprennent des caractéristiques d'accessibilité ou sont conçus pour être accessibles, autant que possible.
- Les fournisseurs sont responsables de l'accessibilité des biens et des services qu'ils proposent.

Obstacles à l'accessibilité

Quelques obstacles concrets :

- BAC n'évalue pas si ses fournisseurs respectent les exigences sur l'accessibilité.
- Il est impossible de savoir si les soumissionnaires produisent des rapports de conformité sur l'accessibilité.
- Un processus d'approbation des fournisseurs de BAC offrant des biens et des services portant sur l'accessibilité est en cours d'élaboration, mais il n'est pas encore appliqué.

Mesures et échéancier

Court terme

- Dresser un plan pour évaluer correctement les exigences d'accessibilité imposées aux fournisseurs de BAC

Moyen terme

- Demander aux soumissionnaires de démontrer leur conformité en matière d'accessibilité
- Établir un processus d'approbation de l'accessibilité pour les fournisseurs

Long terme

- Se procurer des biens et services accessibles dans tous les champs d'activité de BAC

Pilier 7 : Changement de culture

Contexte

Dans le présent plan, le terme « culture » fait référence à la manière de parler ou de réfléchir au sujet des capacités, des incapacités et de l'accessibilité, que ce soit dans une situation précise ou dans l'ensemble de l'organisation. La culture organisationnelle a un effet sur le bien-être des employés, sur les programmes externes et sur les services aux clients.

Changer une culture et créer un environnement inclusif constituent de grands défis pour tout le secteur des services au public. Les bibliothèques, en particulier, jouent un rôle important dans notre société en tant que lieux communautaires. Chaque Canadien doit s'y sentir le bienvenu.

Le changement de culture dans le domaine de l'accessibilité est donc indissociable des autres projets visant à changer la culture de BAC. Tout le monde est gagnant lorsqu'une organisation a l'habitude d'accueillir les personnes avec toutes leurs différences.

Objectifs pour que BAC soit exempt d'obstacles

- BAC doit anticiper les obstacles et aborder les questions d'accessibilité de manière proactive.
- BAC doit adopter le principe de base « Rien sur nous sans nous », car les personnes ayant un handicap sont les mieux placées pour décrire leurs expériences.
- Par défaut, BAC doit accueillir favorablement les demandes d'adaptation et favoriser l'expression de besoins divers et la recherche de solutions créatives.

Obstacles à l'accessibilité

Les consultations montrent que les enjeux d'accessibilité et les handicaps sont parfois mis au rancart et qu'une stigmatisation persiste. Pour certains usagers et employés ayant un handicap, BAC n'est pas un lieu sécuritaire.

Quelques obstacles concrets :

- Le changement de culture n'a pas fait l'objet d'une planification organisationnelle systématique jusqu'ici.
- Les employés et les clients sont réticents à parler de leur situation et ne s'attendent pas à ce que des mesures concrètes soient prises.
- Les investissements de l'institution dans le changement de culture, l'inclusion et les projets d'accessibilité, comme les réseaux d'employés, sont insuffisants.

Mesures

- Prioriser la création d'équipes qui aideront à coordonner et à mettre en œuvre le plan d'action sur l'accessibilité de BAC, l'attribution de ressources suffisante et la formation de leurs membres

- Renforcer les liens avec d'autres projets de changement de culture, comme ceux sur le mieux-être en milieu de travail, l'avenir du travail ou les pratiques tenant compte des traumatismes
- Créer et entretenir les conditions propices aux dialogues internes et externes, grâce à des groupes consultatifs, des événements, des avis d'experts, etc.

Échéancier

Court terme

- Fonder des centres d'expertise pour soutenir la mise en œuvre de plans d'action connexes et le changement de culture à BAC

Moyen terme

- Faire connaître le Plan d'action sur l'accessibilité aux usagers et aux employés ainsi que l'engagement de BAC à cet égard
- Mener des consultations et des sondages pour établir des indicateurs fondés sur des données concernant la culture, par exemple pour évaluer la proportion d'usagers et d'employés qui acceptent de s'auto-identifier

Long terme

- Harmoniser les plans d'inclusion de BAC afin de faire progresser les projets de changement de culture

Conclusion

Le présent plan constitue la première évaluation systématique de l'accessibilité à BAC. Il présente les objectifs, les obstacles et la marche à suivre. Il sera suivi de rapports d'étape annuels et de recommandations destinées à améliorer continuellement la situation, pour que BAC soit exempt d'obstacles d'ici 2040.

La contribution du public et des employés sera nécessaire pour obtenir des résultats substantiels. Nous vous invitons donc à continuer de [fournir de la rétroaction](#) sur le présent plan ou sur les obstacles à BAC. Vous pouvez suivre le même processus pour manifester votre intérêt à participer à des consultations.

Le plan remplit plusieurs fonctions générales : élargir les consultations et l'engagement; établir des responsabilités et des objectifs clairs en matière d'accessibilité à BAC; faire le suivi des améliorations apportées à nos services et dans notre milieu de travail.

Nous avons hâte d'appliquer ce plan et nous vous remercions pour votre engagement.

Annexe – Installations de BAC

BAC offre des services au public à plusieurs endroits :

- [395, rue Wellington](#), Ottawa (Ontario)
- [Musée canadien de l’immigration du Quai 21, 1055, chemin Marginal](#), Halifax (Nouvelle-Écosse)
- [Centre de services régional du Centre du Canada, 1700, boulevard Inkster](#), Winnipeg (Manitoba)
- [Édifice Library Square, 420-300, rue Georgia Ouest](#), Vancouver (Colombie-Britannique)
- Ādisōke, Ottawa (Ontario). Installation partagée avec la Bibliothèque publique d’Ottawa (en construction – ouverture prévue en 2026)

Le personnel de BAC travaille également dans des bureaux et des centres de préservation ou d’entreposage :

- [550, boulevard de la Cité](#), Gatineau (Québec)
- [Centre de préservation](#), Gatineau (Québec)
- [Édifice d’entreposage et de préservation](#), Gatineau (Québec)
- [Installation pour l’entreposage des collections](#), Renfrew (Ontario)
- Édifice d’entreposage des collections, Gatineau (Québec)
- Installation pour la préservation de documents à base de cellulose de nitrate, Ottawa (Ontario)