Rapport de l’étude *Votre bibliothèque publique est-elle accessible*

[Sommaire 4](#_Toc136257507)

[Principaux thèmes 4](#_Toc136257508)

[Connaissances et formation du personnel 4](#_Toc136257509)

[Contenu physique et numérique 4](#_Toc136257510)

[Site Web et catalogue des bibliothèques 4](#_Toc136257511)

[Immeubles et locaux des bibliothèques 4](#_Toc136257512)

[Programmation en bibliothèque 4](#_Toc136257513)

[Marketing et communications 5](#_Toc136257514)

[Autres services en bibliothèque 5](#_Toc136257515)

[Conclusions 5](#_Toc136257516)

[Introduction 6](#_Toc136257517)

[Recherche et analyse des données 6](#_Toc136257518)

[Échéancier de recherche 7](#_Toc136257519)

[Participants à l’étude 7](#_Toc136257520)

[Recrutement des participants 7](#_Toc136257521)

[Sélection des participants 7](#_Toc136257522)

[Groupes de discussion 8](#_Toc136257523)

[Évaluations en bibliothèque 9](#_Toc136257524)

[Thèmes clés 9](#_Toc136257525)

[Connaissances et formation du personnel 10](#_Toc136257526)

[Citations des participants 10](#_Toc136257527)

[Résumé 11](#_Toc136257528)

[Recommandations 11](#_Toc136257529)

[Contenu physique et numérique 12](#_Toc136257530)

[Citations des participants 12](#_Toc136257531)

[Résumé 12](#_Toc136257532)

[Recommandations 13](#_Toc136257533)

[Site Web et catalogue des bibliothèques 14](#_Toc136257534)

[Site Web de la bibliothèque 14](#_Toc136257535)

[Catalogue de la bibliothèque 15](#_Toc136257536)

[Recommandations 15](#_Toc136257537)

[Immeubles et locaux des bibliothèques 16](#_Toc136257538)

[Citations des participants 16](#_Toc136257539)

[Résumé 17](#_Toc136257540)

[Recommandations 17](#_Toc136257541)

[Programmation en bibliothèque 17](#_Toc136257542)

[Citations des participants 17](#_Toc136257543)

[Résumé 18](#_Toc136257544)

[Recommandations 18](#_Toc136257545)

[Marketing et communications 18](#_Toc136257546)

[Citations des participants 19](#_Toc136257547)

[Résumé 19](#_Toc136257548)

[Recommandations 19](#_Toc136257549)

[Autres services en bibliothèque 19](#_Toc136257550)

[Citations des participants 20](#_Toc136257551)

[Résumé 20](#_Toc136257552)

[Recommandations 20](#_Toc136257553)

[Conclusion 20](#_Toc136257554)

[Annexes 22](#_Toc136257555)

[Annexe A : Questions du sondage de sélection 22](#_Toc136257556)

[Informations sur vous 22](#_Toc136257557)

[Je préfère ne pas répondre 22](#_Toc136257558)

[Fréquenter votre bibliothèque publique locale 22](#_Toc136257559)

[Questions ou commentaires 23](#_Toc136257560)

[Annexe B : Questions du premier groupe de discussion 24](#_Toc136257561)

[Annexe C : Questions du dernier groupe de discussion 25](#_Toc136257562)

[Annexe D : Lignes directrices pour les évaluations en bibliothèque 26](#_Toc136257563)

[Utilisation de services couramment offerts 26](#_Toc136257564)

[Utilisation des locaux et des espaces 27](#_Toc136257565)

[Utilisation du site Web et de l’application mobile de la bibliothèque 27](#_Toc136257566)

[Utilisation du catalogue de bibliothèque 28](#_Toc136257567)

[Consommation de contenu 28](#_Toc136257568)

[Participation à la programmation en bibliothèque 28](#_Toc136257569)

[Utilisation d’autres services en bibliothèque 29](#_Toc136257570)

[Annexe E : Questions du sondage d’évaluation en bibliothèque 31](#_Toc136257571)

[Renseignements de base 31](#_Toc136257572)

[Questions générales sur l’accessibilité en bibliothèque 31](#_Toc136257573)

[Questions d’évaluation 31](#_Toc136257574)

[Questions pour tous les participants 32](#_Toc136257575)

[Annexe F : Citations des participants 33](#_Toc136257576)

[Citations concernant les connaissances et la formation du personnel 33](#_Toc136257577)

[Citations concernant le contenu physique et numérique 33](#_Toc136257578)

[Citations concernant le site Web et le catalogue des bibliothèques 35](#_Toc136257579)

[Citations concernant les immeubles et les locaux des bibliothèques 36](#_Toc136257580)

[Citations concernant la programmation en bibliothèque 36](#_Toc136257581)

[Citations concernant le marketing et les communications 37](#_Toc136257582)

[Citations concernant les autres services en bibliothèque 37](#_Toc136257583)

[Annexe G : Recommandations 38](#_Toc136257584)

[Recommandations concernant les connaissances et la formation du personnel 38](#_Toc136257585)

[Recommandations concernant le contenu physique et numérique 38](#_Toc136257586)

[Recommandations concernant le site Web et le catalogue des bibliothèques 39](#_Toc136257587)

[Recommandations concernant les immeubles et locaux des bibliothèques 40](#_Toc136257588)

[Recommandations concernant la programmation en bibliothèque 40](#_Toc136257589)

[Recommandations concernant le marketing et les communications 40](#_Toc136257590)

[Recommandations concernant les autres services en bibliothèque 40](#_Toc136257591)

# Sommaire

Le Centre de ressources pour l’accessibilité des bibliothèques publiques (CRAPB), un projet collaboratif entre le Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB) et le Centre d’accès équitable aux bibliothèques (CAÉB), en partenariat avec eBOUND, a mené une étude en deux volets pour comprendre l’accessibilité des bibliothèques publiques canadiennes du point de vue et des expériences de personnes en situation de handicap.

Réalisée de juin 2022 à janvier 2023, les participants ont pris part à deux groupes de discussion et à une série de sondages mensuels visant à évaluer l’accessibilité de leur bibliothèques publique locale et d’en discuter. En se fondant sur les groupes de discussion et les évaluations en bibliothèque, les résultats ont été organisés en thèmes clés et des ressources sont proposées pour vous aider à passer à l’action en ce qui a trait à l’amélioration de l’accessibilité.

## Thèmes clés

Au fil des évaluations en bibliothèque, les participants ont décrit certaines expériences comme étant généralement accessibles, mais ont indiqué qu’ils rencontraient encore des obstacles majeurs.

### Connaissances et formation du personnel

Les participants à l’étude ont indiqué que la disponibilité du personnel de bibliothèque, sa formation, ses connaissances des obstacles éventuels et sa volonté d’offrir de l’aide ont une incidence considérable sur leur capacité et leur facilité à accéder aux programmes et aux services. Elle est particulièrement importante lorsqu’il existe des obstacles à l’accessibilité d’un programme, d’un service ou d’une ressource spécifique et que le personnel manque de formation et de compréhension concernant les enjeux auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

### Contenu physique et numérique

Rendre le contenu accessible disponible et facile à trouver doit être une priorité pour les bibliothèques. Les participants ont souligné que l’accessibilité doit comprendre les livres (physiques et numériques), les ressources électroniques et d’autres articles en bibliothèque tels que les DVD, les jeux de société, la musique et bien plus encore.

### Site Web et catalogue des bibliothèques

Les bibliothèques doivent faire en sorte que leur site Web et leur catalogue sont accessibles à tout le monde. Cela comprend les tests du site Web et du catalogue par des personnes en situation de handicap et le respect des lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG).

### Immeubles et locaux des bibliothèques

Les locaux des bibliothèques répondent souvent aux critères de base de la définition juridique de l’accessibilité, mais leur convivialité par les personnes en situation de handicap varie d’une bibliothèque à l’autre.

### Programmation en bibliothèque

Les participants ont souligné d’importants obstacles dans les programmes qu’ils ont évalués. Ceux-ci pourraient être atténués en améliorant la formation du personnel concernant les besoins en matière d’accessibilité afin qu’ils puissent être élaborés en priorisant l’accessibilité de la conception à l’achèvement et en demandant aux participants d’énumérer leurs besoins en matière d’accessibilité lors de l’inscription.

### Marketing et communications

Les participants à l’étude ont souligné que la découverte de renseignements exacts, actuels et accessibles au sujet de services, de ressources et de programmes accessibles était un enjeu continu. Le fait de veiller à ce que les activités de marketing et de communications soient conçues en tenant compte de l’accessibilité élimine un obstacle important et corrige l’impression que les personnes en situation de handicap ne sont pas les bienvenues dans les bibliothèques.

### Autres services en bibliothèque

En raison de la pandémie, les bibliothèques ont créé ou adapté bon nombre de services et de programmes, ce qui s’est traduit par une croissance accrue de l’accessibilité. Les participants à l’étude ont indiqué que ces politiques, options de programmes et services doivent être maintenus indéfiniment.

## Conclusions

On estime que plus d’une personne sur dix est en situation de handicap. Les obstacles à l’accessibilité augmente à mesure que la population vieillit. Le RNSEB et le CAÉB, en partenariat avec eBOUND, ont élaboré cette étude dans le but d’aider les bibliothèques canadiennes à identifier les obstacles à l’accessibilité et à les éliminer. Elle vise également à faire en sorte que les points de vue et les expériences des personnes en situation de handicap sont au cœur de ce travail. Cette étude a révélé que, bien que les bibliothèques déploient des efforts continus pour être accessibles, certains secteurs pourraient tirer profit d’améliorations et de formation.

# Introduction

L’étude *Votre bibliothèque publique est-elle accessible* a été réalisée dans le but d’en apprendre plus sur les expériences de personnes en situation de handicap de partout au Canada qui fréquentent les bibliothèques publiques et de les recueillir. Ces expériences sont extrêmement utiles pour aider les bibliothèques à comprendre comment éliminer les obstacles et créer un espace accessible, inclusif et accueillant pour tout le monde.

Cette étude a été réalisée par le Centre de ressources pour l’accessibilité des bibliothèques publiques (CRAPB) et son site Web, BibliosAccessibles.ca, un projet collaboratif entre le Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB) et le Centre d’accès équitable aux bibliothèques (CAÉB), en partenariat avec eBOUND. Elle avait pour objectif d’appuyer les bibliothèques canadiennes en offrant des ressources et de la formation sur des sujets liés à l’accessibilité.

L’étude *Votre bibliothèque publique est-elle accessible* visait à comprendre les points suivants :

* En fonction de l’expérience des usagères et des usagers avec leurs services en bibliothèque, comment accessibles sont les bibliothèques publiques canadiennes?
* Les personnes en situation de handicap considèrent-elles leurs bibliothèques accessibles?
* Quelles améliorations en matière d’accessibilité doivent encore être apportées dans les bibliothèques publiques?

Pour déterminer le degré d’accessibilité des espaces physiques et virtuels des bibliothèques publiques, nous avons réalisé une étude reposant sur plusieurs méthodes qui comportait des groupes de discussion et des sondages d’évaluation mensuels en bibliothèque. Les groupes de discussion nous ont permis de découvrir les connaissances et les expériences personnelles des participants concernant les bibliothèques dans un format de discussion libre. Lors de visites mensuelles, les participants ont répondu à des sondages pour évaluer le degré d’accessibilité de leur bibliothèque.

Les thèmes clés de l’étude sont catégorisés comme suit :

1. Connaissances et formation du personnel
2. Contenu physique et numérique
3. Site Web et catalogue des bibliothèques
4. Immeubles et locaux des bibliothèques
5. Programmation en bibliothèque
6. Marketing et communications
7. Autres services en bibliothèque

Tel qu’indiqué dans chaque section, le CRAPB peut appuyer les bibliothèques dans leur parcours vers l’accessibilité en offrant des possibilités d’apprentissage et de formation. Les documents d’appui et de formation proposés comprennent des lignes directrices pour la création de services accessibles et des liens vers des ressources existantes sur l’accessibilité.

# Recherche et analyse des données

Cette étude était un projet de recherche reposant sur plusieurs méthodes réalisé sur dix mois. Il comportait deux groupes de discussion et plusieurs sondages d’évaluation mensuels auxquels ont répondu bon nombre de participants. L’engagement des participants à l’étude a été remarquable.

L’étude a été menée en français et en anglais.

## Échéancier de recherche

L’étude *Votre bibliothèque publique est-elle accessible* s’est déroulée d’avril 2022 à janvier 2023. Le projet comportait plusieurs étapes.

## Participants à l’étude

Dans le cadre de l’étude, nous devions d’abord identifier et recruter des participants en situation de handicap pour recueillir des témoignages, des impressions et des opinions directement des personnes pour qui l’accessibilité compte le plus.

### Recrutement des participants

Un sondage de sélection a été créé et envoyé avec des renseignements sur l’étude pour recruter des participants. Dans le sondage de sélection[[1]](#footnote-2), on leur demandait :

* s’ils s’identifiaient comme ayant une situation de handicap (visible ou invisible);
* s’ils vivaient au Canada;
* s’ils avaient accès à une bibliothèque publique (en personne et/ou virtuellement);
* s’ils souhaitaient rendre leur bibliothèque plus accessible.

Des renseignements démographiques ont été ajoutés au sondage de sélection afin de recruter un groupe de participants diversifié sur bon nombre d’aspects, notamment l’âge, l’orientation sexuelle, le genre, la race, le revenu annuel et si les participants étaient de nouveaux arrivants au Canada.

Les méthodes de recrutement suivantes ont été utilisées pour joindre le plus large éventail possible de participants de partout au Canada :

* la promotion dans les réseaux du RNSEB et du CAÉB, ainsi que dans les bibliothèques publiques canadiennes;
* la promotions sur les médias sociaux (comptes de BibliosAccessibles, du RNSEB et du CAÉB);
* des renseignements sur l’étude ont été envoyés à divers organismes qui représentent des personnes ayant diverses situations de handicap.

À la fin de l’étude, les participants ont reçu une rétribution sous la forme d’une carte-cadeau d’une valeur de 250 $. Nous l’avons annoncée dans le matériel promotionnel.

Bien que certains renseignements recueillis au cours de l’étude seront partagés avec les bibliothèques publiques canadiennes, les noms et les renseignements d’identification, y compris la situation de handicap, le genre, l’âge et la région géographique des participants, demeureront confidentiels.

### Sélection des participants

Une fois le sondage de sélection fermé, l’équipe du projet a commencé la sélection des participants. Elle a ciblé la diversité dans les situations de handicap, le genre, la sexualité, la langue, la race, le revenu, la bibliothèque (type et taille) et la région géographique afin de faire en sorte que toute l’expérience en bibliothèque soit évaluée.

Les participants ont été retirés de la sélection :

* s’ils n’étaient pas en situation de handicap;
* s’ils n’avaient pas répondu à tout le sondage;
* s’ils avaient indiqué ne pas vouloir participer à l’étude;
* s’ils étaient associés à la planification de l’étude de quelque façon que ce soit.

Tous les participants étaient en situation de handicap.

* 54 % des participants avaient une déficience de lecture des imprimés.
* 15 % des participants avaient une déficience cognitive.
* 46 % des participants avaient une déficience physique ou motrice.
* 8 % des participants avaient une déficience auditive.

Note : Ce pourcentage ne totalise pas 100 %, car certains participants ont indiqué avoir plus d’une situation de handicap.

Les participants étaient situés partout au Canada. Leur répartition géographique est la suivante :

* est du Canada : 77 %
* ouest du Canada : 23 %

## Groupes de discussion

Lors des groupes de discussion, on a demandé aux participants comment ils utilisaient leur bibliothèque et à quel degré, selon eux, elle était accessible.[[2]](#footnote-3) Dans le cadre de l’étude, deux groupes de discussion virtuels ont été menés :

* En juin 2022, le premier groupe de discussion a recueilli les impressions et les expériences personnelles des participants concernant l’accessibilité de leur bibliothèque publique avant qu’ils ne l’évalue.
* En janvier 2023, le dernier groupe de discussion a rassemblé les participants pour recueillir leurs impressions finales sur leur bibliothèque et sur l’étude et en discuter.

Les deux groupes de discussion se sont déroulés sur Zoom. Tous les participants ont été regroupés dans la salle principale pour discuter de l’étude, puis des salles ont été utilisées pour former de plus petits groupes de discussion.

Nous avons avisé les participants que tous les logiciels que nous utilisons sont aussi accessibles que possible et que nous inclurions les sous-titres intégrés. Nous avons également demandé aux participants si nous pouvions les appuyer de quelque manière que ce soit dans ce projet (p. ex. un interprète, etc.). Les groupes de discussion ont été enregistrés et des notes ont été prises aux fins d’analyse de données. Les notes et les enregistrements sont confidentiels.

## Évaluations en bibliothèque

Entre juin et janvier, les sondages d’évaluation en bibliothèque mensuels ont été envoyés aux participants.[[3]](#footnote-4) Dans ceux-ci, les participants devaient décrire en détail leurs impressions, leurs opinions et leurs expériences en matière d’accessibilité lorsqu’ils fréquentaient leur bibliothèque (en personne, virtuellement ou les deux).

Pour appuyer les évaluations en bibliothèque, nous avons fourni des lignes directrices générales dont ils pouvaient se servir lors de visites en personne et/ou virtuelles; les expériences étaient organisées en fonction des catégories suivantes :

* Utilisation des services courants (emprunter des articles, réserver un livre, imprimer ou numériser un document, etc.)
* Utilisation de l'immeuble et des locaux (parcourir les rayons, utiliser une salle de réunion, etc.)
* Utilisation du site Web et de l'application mobile (trouver les heures d’ouverture, ouvrir une session, etc.)
* Utilisation du catalogue (chercher des renseignements ou des articles, consulter le contenu, etc.)
* Consommation du contenu (trouver et lire du contenu, chercher des articles en format alternatif, etc.)
* Participation aux programmes en bibliothèque (participer à une activité ou à un cours, etc.)
* Utilisation d'autres services (prêt entre bibliothèques, poser des questions au personnel, etc.)

Les lignes directrices étaient facultatives et ont été conçues pour donner aux participants une idée des nombreux services offerts en bibliothèque. Bien qu’elles orientaient les catégories générales du sondage d’évaluation, les participants n’avaient pas besoin de les utiliser, puisqu’ils connaissaient peut-être les services de leur bibliothèque dans ces secteurs.

Chaque mois, les participants devaient indiquer les secteurs qu’ils avaient évalués à l’aide des catégories ci-dessus. Le sondage contenait également des questions relatives aux expériences en matière d’accessibilité en bibliothèque des participants, leurs préférences en fonction de celles-ci et ce qu’ils changeraient dans leur bibliothèque. Ces questions ouvertes et qualitatives permettaient aux participants de partager leurs expériences et de fournir leurs opinions sur la façon dont l’accessibilité de leur bibliothèque pourrait être améliorée.

# Thèmes clés

Les participants à l’étude *Votre bibliothèque publique est-elle accessible* ont identifié les lacunes et les obstacles qui les empêchaient d’avoir une expérience accessible dans toute la bibliothèque, y compris le personnel, le contenu et les services. Les thèmes clés de l’étude reflètent la rétroaction des participants en ce qui a trait au fonctionnement des bibliothèques (y compris les politiques, les programmes, les collections et l’environnement bâti). La description des thèmes clés contient des renseignements et des citations tirées des groupes de discussion et des évaluations en bibliothèque.[[4]](#footnote-5)

Ils sont catégorisés comme suit :

1. Connaissances et formation du personnel
2. Contenu physique et numérique
3. Site Web et catalogue des bibliothèques
4. Immeubles et locaux des bibliothèques
5. Programmation en bibliothèque
6. Marketing et communications
7. Autres services en bibliothèque

Au fil des évaluations en bibliothèque, les participants ont décrit certaines expériences comme étant généralement accessibles, mais ont indiqué qu’ils rencontraient encore des obstacles. Ceux qu’ils ont identifiés au début de l’étude et tout au long de celle-ci étaient encore présents en janvier 2023. Bien que les améliorations et les éléments d’accessibilité que les bibliothèques ont mis en œuvre soient considérables et doivent être célébrés, nous sommes d’avis que la pleine accessibilité et l’accès équitable doit être un objectif commun afin que les personnes en situation de handicap n’aient pas à se contenter d’une expérience « quelque peu accessible ».

Puisque le fonctionnement et les services des bibliothèques sont interconnectés, les obstacles rencontrés par les participants seront soulignés dans plusieurs sections. Par exemple, les expériences des participants relatives à l’accès au contenu en bibliothèque seront détaillées dans les catégories Contenu physique et numériqueou Immeubles et locaux des bibliothèques.

Le CRAPB peut appuyer les bibliothèques dans leur parcours vers l’accessibilité en offrant des possibilités d’apprentissage et de formation; celles-ci sont présentées comme des recommandations dans chaque section.[[5]](#footnote-6)

## Connaissances et formation du personnel

Le personnel de bibliothèque est la pierre angulaire de l'accessibilité des services. Les participants à l’étude ont souligné que sa disponibilité, sa formation, ses connaissances des obstacles éventuels et sa volonté d’offrir de l’aide ont une incidence considérable sur leur capacité et leur facilité à accéder aux programmes et aux services. Elle est particulièrement importante lorsqu’il existe des obstacles à l’accessibilité d’un programme, d’un service ou d’une ressource spécifique et que le personnel manque de formation et de compréhension concernant les enjeux auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

### Citations des participants

Les commentaires ci-dessous reflètent les différentes expériences des participants à l’étude.

Citation 1 :

Certains font tout pour aider, d'autres pas, selon les cas…

Citation 2 :

Répond à la demande d'accéder à un livre, mais ne prend pas les devant. Personnel peu occupé, mais laisse circuler longtemps sans intervenir ou offrir d'aide. Malaise? Ignorance?

### Résumé

En raison d’expériences précédentes en bibliothèque et de la stigmatisation sociale, les personnes en situation de handicap hésitent à s’auto-identifier et à demander l’aide du personnel de bibliothèque. En outre, elles pourraient avoir besoin d’assistance supplémentaire au-delà de la demande initiale. Le personnel de bibliothèque doit recevoir de la formation technique, de la formation de sensibilisation et des conseils sur les façons d’offrir un excellent service à la clientèle aux personnes en situation de handicap.

Les participants ont également incité les bibliothèques à embaucher des personnes en situation de handicap dans tous les secteurs afin de mieux représenter la communauté. Les bibliothèques deviendront plus accessibles si le milieu de travail est accessible et si les commentaires et les opinions des personnes en situation de handicap font partie de l’organisation. Les participants étaient d’avis que cela créerait une culture inclusive en bibliothèque.

Les programmes de formation pour le personnel de bibliothèque doivent mettre l’accent sur les points suivants :

* Assurer une sensibilisation et une aisance avec les ressources et les services destinés aux personnes en situation de handicap.
* Comprendre les différents obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap afin d’anticiper leurs besoins.
* Veiller à ce que le milieu de travail et les locaux destinés au personnel soient accessibles et embaucher des personnes en situation de handicap. Cette expérience sera utile pour comprendre et orienter l’accessibilité des services et des programmes en bibliothèque.

### Recommandations

1. Veiller à ce que tout le personnel de première ligne ait une connaissance de base des ressources et des services accessibles de la bibliothèque.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
		2. [Accessibilité 101 pour le personnel des bibliothèques publiques canadiennes](https://bibliosaccessibles.ca/resources/accessibilite-101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		3. [Diapositives PowerPoint : Accessibilité101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-powerpoint-accessibilite101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
2. Veiller à ce que le personnel ait le temps d’apprendre les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap lorsqu’elles accèdent aux services en bibliothèque et ses rôles et ses responsabilités pour les éliminer ou les atténuer.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Baromètre d’Accessibilité des Bibliothèques](https://bibliosaccessibles.ca/resources/barometre-daccessibilite-des-bibliotheques/)
3. Veiller à ce que tout le personnel sache d’aborder discrètement un membre du personnel concernant une personne en situation de handicap et la transférer respectueusement à quelqu’un d’autre qui pourra fournir une aide plus détaillée le cas échéant.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
		2. [Accessibilité 101 pour le personnel des bibliothèques publiques canadiennes](https://bibliosaccessibles.ca/resources/accessibilite-101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		3. [Diapositives PowerPoint : Accessibilité101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-powerpoint-accessibilite101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
4. Dans la mesure du possible, les bibliothèques devraient embaucher des personnes en situation de handicap et veiller à ce que leurs commentaires soient pris en compte lors de discussions sur la prestation de services, l’accessibilité et les politiques et procédures connexes.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
		2. [Accessibilité 101 pour le personnel des bibliothèques publiques canadiennes](https://bibliosaccessibles.ca/resources/accessibilite-101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		3. [Diapositives PowerPoint : Accessibilité101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-powerpoint-accessibilite101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		4. [Embaucher des personnes en situation de handicap](https://bibliosaccessibles.ca/resources/canada-ca-embaucher-des-personnes-en-situation-de-handicap/)

## Contenu physique et numérique

Rendre le contenu accessible disponible et facile à trouver doit être une priorité pour les bibliothèques afin de répondre aux besoins de leur communauté. Les participants ont souligné que l’accessibilité doit comprendre les livres (physiques et numériques), les ressources électroniques et d’autres articles en bibliothèque tels que les DVD, les jeux de société, la musique, les instruments de musique, ainsi que les appareils tels que les tablettes et les lecteurs DAISY.

### Citations des participants

Citation 1 :

Après plusieurs tentatives infructueuses, il est possible que je choisisse de ne plus retourner et de choisir des services ailleurs. Par exemple, je préfère payer pour les services de Netflix ou Amazon pour avoir facilement des films avec audiodescription. J'espère toujours que ma bibliothèque offrira davantage de contenus accessibles à l'avenir.

### Résumé

Fournir les livres dans tous les formats dès leur publication est idéal, mais est souvent hors du contrôle des bibliothèques. Veiller à ce qu’elles offrent des formats accessibles de livres (tels que les gros caractères, EPUB, etc.) et d’autre contenu accessible est essentiel afin que les usagères et les usagers aient une expérience inclusive.

Les personnes en situation de handicap qui ne peuvent pas trouver le contenu accessible dont elles ont besoin dans leur bibliothèque ou qui préfèrent y accéder de façon numérique utilisent de plus en plus les ressources électroniques offertes par leur bibliothèque, telles que Hoopla, le CAÉB, le RNSEB, Libby, Bookshare et OverDrive. Toutes les ressources électroniques ne sont pas comparables; les bibliothèques doivent s’assurer que les options offertes aux usagères et aux usagers sont accessible aux personnes ayant diverses situations de handicap, sont promues de façon adéquate et sont facilement repérables.

L’accessibilité passe également par la possibilité d’emprunter des documents a la bibliothèque et d’y avoir accès. Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir trouver du contenu de façon autonome et l’emprunter à l’aide des kiosques en libre service avec la même facilité que les autres usagers. Ces renseignements seront abordés plus en détail dans les sections Site Web et catalogue des bibliothèque et Immeubles et locaux des bibliothèques.

Le contenu d’une bibliothèque doit représenter sa communauté. Les situations de handicap et la diversité doivent être représentées dans son catalogue. Les participants ont indiqué qu’ils souhaiteraient que leur bibliothèque promeuve les autrices et les auteurs en situation de handicap. Nous suggérons de mettre en valeur le contenu créé par des personnes en situation de handicap en créant des présentoirs, des listes de lecture ou des collections en ligne qui sont accessibles et faciles à trouver.

Pour être en mesure de fournir un accès au contenu physique et numérique, les bibliothèques doivent mettre l’accent sur les points suivants :

* Revendiquer l’acquisition de ressources électroniques et de contenus accessibles pour les usagères et les usagers en situation de handicap afin d’assurer que ces ressources sont disponibles.
* Acquérir et promouvoir des contenus qui incluent les situations de handicap et la diversité.

### Recommandations

1. Faire en sorte que le personnel de bibliothèque sache quel contenu physique et numérique est accessible, y compris les formats, les métadonnées, la documentation, etc.
2. Fournir de la documentation d’appui afin d’aider le personnel de bibliothèque à acquérir des ressources électroniques et des contenus accessibles et les revendiquer. En outre, faire partie de la solution et porter les acquisitions à l’attention de collègues qui pourront, à leur tour, trouver du matériel accessible.
3. Collaborer à une liste de contenu créé par des personnes en situation de handicap et des communautés diversifiées avec des collègues d’autres bibliothèques pour assurer une représentation.

## Site Web et catalogue des bibliothèques

Bon nombre de participants utilisent le site Web de leur bibliothèque et/ou les interfaces virtuelles. Cela comprend le site Web, le catalogue, ainsi que le système intégré de bibliothèque.

### Site Web de la bibliothèque

Le site Web de la bibliothèque, partie intégrante de l’organisation, doit être accessible à tous, y compris aux personnes qui utilisent les technologies d’assistance.

#### Citations des participants

Citation 1 :

Il est essentiel de maintenir et développer les sites web accessibles pour les utilisateurs de revue d'écran et les afficheurs braille.

Citation 2 :

…c’est ce qui arrive lorsqu’un site est déployé sans avoir effectué de test avec des utilisateurs. La raison donnée était que le [site de la bibliothèque] devait absolument lancer son nouveau site et que le temps ne permettait donc pas de faire les tests utilisateurs tel que prévu. C’est vraiment choquant… il ne s’agit en rien d’un site pensé pour des personnes avec des limitations, plutôt pour des bibliothécaires; tout nécessite plusieurs étapes qui pourraient être facilement évitées.

#### Résumé

L’accessibilité du site Web passe par le respect des lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) afin que tout le monde puisse y accéder, notamment les personnes qui utilisent les technologies d’assistance et celles ayant une basse vision. Les problèmes courants rencontrés par les participants comprenaient notamment :

* une petite police de caractères;
* un contraste de couleurs qui ne peut pas être ajusté (la mesure calculée en comparant l’intensité de deux couleurs);
* une conception surchargée; et
* des difficultés de navigation.

Les tests des sites Web et des catalogues par des utilisateurs en situation de handicap sont essentiels et constituent le meilleur moyen d’assurer que votre site Web est accessible. Les testeurs doivent être payés adéquatement pour leur temps et leur expertise. Un participants a constaté que le site Web de sa bibliothèque, qui venait de subir une refonte, était inaccessible.

Le site Web de la bibliothèque est un bon endroit pour offrir de la documentation d’aide et des renseignements sur l’accessibilité. Ces directives et les autres documents doivent être offerts en formats accessibles tels que Word, HTML, EPUB3 et BRF.

Les considérations d’accessibilité pour la conception et la mise à jour des sites Web des bibliothèques doivent mettre l’accent sur les points suivants :

* Suivre les lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) lors de la conception et de la mise en œuvre de nouvelles fonctions dans le site Web de la bibliothèque.
* Demander à des personnes en situation de handicap de tester le site Web de la bibliothèque.
* Veiller à ce que les documents d’appui ou ceux qui sont téléchargeables, tels que la documentation d’aide et les activités en bibliothèque, puissent être facilement repérés et offerts en formats accessibles.

### Catalogue de la bibliothèque

Un catalogue de bibliothèque accessible qui fonctionne avec les technologies d’assistance est essentiel pour les personnes en situation de handicap afin qu’elles puissent trouver le contenu qui les intéresse. Si le catalogue est inaccessible, trouver du contenu de façon autonome peut être difficile, frustrant, ou malheureusement impossible; par conséquent, les personnes en situation de handicap doivent demander de l’aide supplémentaire du personnel de bibliothèque.

#### Citations des participants

Citation 1 :

Les a améliorer: l'accessibilité du catalogue et visibilité des boutons qui était pale et ton sur ton, la notification de reception en plus gros caractères, le système de recuperation sur des etagères, avec les papiers est moins adapté pour malvoyant/aveugles.

#### Résumé

Il est important de souligner que la bibliothèque ne contrôle pas bon nombre de sites Web et de services virtuels, donc l’accessibilité des sites Web peut être compliquée. Les associations de bibliothèques, les coopératives, ainsi que les organismes d’appui comme le Centre de ressources pour l’accessibilité des bibliothèques publiques (CRAPB) peuvent jouer un rôle important pour aider les bibliothèques à revendiquer l’acquisition de logiciels de gestion et de systèmes intégrés de bibliothèque accessibles afin d’assurer l’accessibilité de l’expérience virtuelle.

Les considérations d’accessibilité pour le catalogue de bibliothèque doivent mettre l’accent sur les points suivants :

* Veiller à ce que le catalogue de bibliothèque soit accessible aux personnes en situation de handicap en suivant les Lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) appropriées et en embauchant des personnes en situation de handicap pour les tester.
* Identifier le personnel de bibliothèque approprié et le former pour surmonter les obstacles liés à l’accessibilité du catalogue de bibliothèque qu’il ne pourrait pas corriger.
* Revendiquer l’accessibilité des systèmes de gestion et des systèmes intégrés de bibliothèque auprès des fournisseurs.

### Recommandations

1. Veiller à ce que les technologies de l’information des bibliothèques et les créateurs de contenus numériques (tels que ceux responsables des médias sociaux et des communications pour la bibliothèque) connaissent les lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) et qu’elles soient mises en œuvre dans les interfaces virtuelles de la bibliothèque.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG)](https://bibliosaccessibles.ca/resources/lignes-directrices-pour-laccessibilite-des-contenus-web-wcag/)
		2. [Directive sur l’accessibilité des sites Web](https://bibliosaccessibles.ca/resources/bibliotheque-et-archives-canada-directive-sur-laccessibilite-des-sites-web/)
		3. [Accessibilité Web du Mozilla Developer Network](https://bibliosaccessibles.ca/resources/mozilla-developer-network-mdn-accessibilite/)
2. Tester l’accessibilité des interfaces virtuelle de la bibliothèque en embauchant des personnes en situation de handicap.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG)](https://bibliosaccessibles.ca/resources/lignes-directrices-pour-laccessibilite-des-contenus-web-wcag/)
3. Veiller à ce que tous les documents de bibliothèque téléchargeables soient accessibles.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
4. Revendiquer l’accessibilité des systèmes de gestion et des système intégrés de bibliothèque auprès des fournisseurs.

## Immeubles et locaux des bibliothèques

Les locaux des bibliothèques répondent souvent aux critères de base de la définition juridique de l’accessibilité, mais leur convivialité par les personnes en situation de handicap varie d’une bibliothèque à l’autre.

### Citations des participants

Citation 1 :

Les a améliorer: la hauteurs des étagères dont celles des nouveautés, les identifications des cotes impossibles pour les malvoyants- trop petits, affichage pas assez contrastant, idem pour identification des cotes individuelles pour chaque livre. Aucun appareil destiné a facilitater le repérage sur place. Ai apporté ma propre loupe. On indique de simplement s'adresser au bibliothécaire.

Citation 2 :

L'entrée accessible mais la deuxième porte ouvre sur nous et frappe le fauteuil motorisé coincé entre deux portes. Pas de comptoir plus bas pour les fauteuils roulants. Poste informatique trop haut. Toillettes accessible mais trop petite pour fermer la porte.

Citation 3 :

Oui a environ 60-65%. Une evaluation generale de l'uilisation des lieux a été effectuée. par contre, je connaissais les lieux pour y avoir deja accédé et y avoir été accompagnée précédemment. Il n'est pas sur que l'expérience d'orientarion aurait été similaire pour quelqu'un de malvoyant s'y présent ait pour la,premiere fois. Les lieux sont carrés mais les voies de circulation sont complexes et ardues pour le repérafe. C'est design mais difficile et emcombré pour l'accès avec une canne d'aveugle. Les aires de circulation ne sont pas claires et logiques. Il y a quelques obstacles au bout des allée qui posent problèmes. Enfin les poste de consultation informatiques ne sont pas tout à fait adaptés pour les malvoyants.

### Résumé

La conception d’un immeuble et de locaux pleinement accessibles peut échouer lorsque les détails comme les rayons trop élevés et la signalisation inaccessible sont négligés. Le fait d’être plus conscient des besoins diversifiés des personnes en situation de handicap et de les inciter à offrir leur aide lors de la conception et de l’évaluation de locaux peut entraîner une meilleure accessibilité pour tout le monde. Souvent, de simples modifications peuvent permettre aux personnes en situation de handicap d’utiliser leur bibliothèque de façon plus autonome.

En outre, les limites de financement peuvent nuire à la conception de locaux pleinement accessibles. Le CRAPB a rassemblé des ressources visant à aider les bibliothèques à mettre en œuvre des modifications gratuites ou peu coûteuses pour rendre leurs locaux plus accessibles.

Lors de la conception d’immeubles et de locaux accessibles, les points suivants doivent être pris en compte :

* Veiller à ce que l’immeuble et les locaux de la bibliothèque soient accessibles et fonctionnels pour des personnes ayant diverses situation de handicap.
* Comprendre que les détails qui sont souvent négligés créent des obstacles à l’accessibilité en bibliothèque.

### Recommandations

1. Veiller à ce que les immeubles et les locaux des bibliothèques soient accessibles en adhérant aux exigences législatives et en tenant compte des commentaires des usagères et des usagers.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Loi canadienne sur l’accessibilité](https://bibliosaccessibles.ca/resources/loi-canadienne-sur-laccessibilite/)
		2. [Projet de loi C-81 : Loi visant à faire du Canada un pays exempt d’obstacles](https://bibliosaccessibles.ca/resources/projet-de-loi-c-81-loi-visant-a-faire-du-canada-un-pays-exempt-dobstacles/)
2. Prendre en compte les détails souvent négligés dans l’utilisation quotidienne de l’immeuble et des locaux de la bibliothèque.

## Programmation en bibliothèque

Les bibliothèques sont des espaces communautaires essentiels qui, idéalement, sont accessibles à tout le monde. L’un des moyens qu’elles peuvent prendre pour créer des espaces accueillants et favoriser une utilisation plus autonome est de tenir compte des besoins en matière d’accessibilité dans la programmation. Les participants à l’étude ont identifié d’importants obstacles à l’accessibilité dans la programmation qu’ils ont évaluée.

### Citations des participants

Citation 1 :

Y furent fait des déminstrations seulement avec la transformation de vetements usages a portés par les participants.Je me suis assisté a l'avant et ai mentionné mon handicap visuel a l'animateur. Le tout pour une durée et deux heures des travaux aiguilles et de la couture sur machine à coudre. Ils n'étaient pas habitués avec cette clientele. L'animateur a quelques reprises a approché l'ouvrage avec que je puisse examiner de plus près. J'I aussi eu le sentiment qu'elle était portée a décrire davantage. Cet atelier n'étaient pas vraiment adapté aux malvoyants. Peut-être était-ce previsible avec la thématique et que j'aurais du choisir une simple conférence, mais j'étais curieuse…. J'estime l'accessibilité a environ 40%.

### Résumé

La programmation n’a pas besoin d’être compliquée pour être accessible. Le programme sera amélioré si le personnel de bibliothèque ou les présentateurs invités reçoivent des directives et de la formation sur l’accessibilité; puis, ces concepts devront être intégrés à toutes les étapes de planification.

La programmation en bibliothèque (en personne et virtuelle) doit mettre l’accent sur les points suivants :

* Adapter et créer la programmation en bibliothèque afin qu’elle soit aussi accessible que possible à tout le monde, par exemple, décrire les images à haute voix pendant l’heure du conte.
* Demander aux gens, y compris ceux en situation de handicap, quels programmes les intéressent.
* Créer une programmation qui met en valeurs les autrices et les auteurs en situation de handicap et, si possible, leur demander de parler de leurs livres.

### Recommandations

1. Créer une programmation en bibliothèque accessible dès le départ, ce qui aura pour effet d’offrir une expérience inclusive à tout le monde.
2. Veiller à ce que la programmation en bibliothèque (en personne et virtuelle) soit accessible.

## Marketing et communications

Les bibliothèques doivent fournir les renseignements les plus à jour concernant les services accessibles qu’elles offrent à leurs usagers. Certains participants ne pouvaient pas trouver de renseignements sur les caractéristiques d’accessibilité ou les services accessibles offerts par leur bibliothèque sur son site Web ou dans ses locaux. Bien que les renseignements aient été disponibles, les personnes qui en avaient le plus besoin ont eu de la difficulté à les trouver. Cela peut avoir comme conséquence non voulue de dissuader les personnes en situation de handicap de participer aux activités de leur bibliothèque. Le fait de rendre les renseignements et les communications accessibles, faciles à trouver et à comprendre, créera des espaces et des programmes accueillants et inclusifs pour tout le monde.

### Citations des participants

Citation 1 :

L'étude m'a permis de mieux découvrir les services de ma bibliothèque et je réalise qu'il me reste encore beaucoup à découvrir et à évaluer.

Citation 2 :

Ceservice [une service de livraison de certains livres, DVD musique et film d'une collection spéciale par Poste Canada pour les personnes de 65+ ou pouvait attestée d'un handicap.] devrait être mieux pupblicisée car j'ai appris son existence par hasard en realisant cette étude!

### Résumé

Les participants ont indiqué qu’ils ont découvert les services et les programmes accessibles en raison de leur participation à cette étude et que leur bibliothèque ne les promouvaient pas. Le fait d’informer le public cible des services accessibles offerts à votre bibliothèque favorisera leur utilisation.

Le marketing, les communications, ainsi que le matériel promotionnel, y compris les bulletins, les médias sociaux et la signalisation, doivent être accessibles. Les communications qui promeuvent les programmes ou les services doivent mettre en valeur les caractéristiques d’accessibilité. Les personnes en situation de handicap pourraient supposer que, si les communications et le matériel promotionnel ne sont pas accessibles, ils pourraient rencontrer des obstacles supplémentaires lorsqu'ils accèdent aux programmes et aux services en bibliothèque.

Les pratiques de marketing et de communications accessibles doivent mettre l’accent sur les points suivants :

* Promouvoir les caractéristiques et les services accessibles offerts dans votre bibliothèque.
* Veiller à ce que tout le matériel de marketing et de communications soit accessible.

### Recommandations

1. Créer du matériel de marketing et de communications accessible afin que tout le monde puisse y avoir accès.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Diapositives de présentation des médias sociaux accessibles](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-de-presentation-des-medias-sociaux-accessibles/)
		2. [Accessibilité des médias sociaux](https://bibliosaccessibles.ca/resources/ami-tele-accessibilite-des-medias-sociaux/)
		3. [Médias sociaux](https://bibliosaccessibles.ca/resources/choblab-medias-sociaux/)
2. Promouvoir vos services accessibles afin de les faire connaître au public cible.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. Le CRAPB élabore actuellement des témoignages et des faits saillants de la communauté des bibliothèques.

## Autres services en bibliothèque

Il faut souligner l’importance des services créés dans le but de contrer les effets de la pandémie. Au cours de l’étude, bon nombre de participants ont indiqué que les nouveaux services ou les services améliorés ont été très profitables aux personnes en situation de handicap.

### Citations des participants

Citation 1 :

Pendant les heures d'ouverture, pendant la pandémie, une salle de tri en verre a été construite et un guichet de retour completement informatisé a été intégré. Pour effectuer un retour, il faut simplement scanner le code barre du document placé sur le dessus de la couverture et ensuite le pousser dans la chute. Ce mode de retour est simple, rapide, pratique, instantané et sans contact. L'accessibilité est estimée a environ 90%.

### Résumé

Les services en bibliothèque adaptés en raison de la pandémie étaient généralement accessibles aux participants. Souvent, ils leur permettaient de prendre plus de temps pour accomplir des tâches. Ils étaient également simplifiés et adapté aux contacts limité. Les participants incitent les bibliothèques à maintenir ces adaptations ou à envisager leur mise en œuvre si elles ne les offrent pas.

Pour rendre les autres services de bibliothèque accessibles, les points suivants doivent être pris en compte :

* Maintenir les services élaborés pendant la pandémie et les élargir s’ils fonctionnent.
* Collaborer avec d’autres bibliothèques pour fournir des services accessibles.

### Recommandations

1. Élargir l’utilisation des services qui ont fonctionné pendant la pandémie et mettre en œuvre des options similaires.
	1. Ressources pour passer à l’action :
2. Établir des liens avec des bibliothèques qui offrent des services accessibles et collaborer avec elles pour mettre en œuvre ces programmes dans la vôtre.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. Le CRAPB élabore actuellement des témoignages et des faits saillants de la communauté des bibliothèques.

# Conclusion

Les participants ont identifié des obstacles à l’accessibilité dans tous les secteurs de leur bibliothèque qui les ont empêché d’avoir une expérience pleinement accessible. Les situations et les incidents qu’ils ont décrits sont extrêmement précieux pour aider les bibliothèques à comprendre comment éliminer les obstacles et créer un espace accessible, inclusif et accueillant pour tout le monde. Les thèmes clés présentés dans ce rapport reflètent les améliorations à apporter dans les principaux secteurs des bibliothèques.

* Le personnel de bibliothèque contribue grandement à l’expérience des participants. Il est donc primordial d’accroître ses connaissances et sa formation sur l’accessibilité afin de favoriser de bonnes interactions.
* Veiller à ce que les bibliothèques aient du contenu (physique et numérique) facile à trouver et accessible pour répondre aux besoins d’information des usagères et des usagers.
* En ayant des espaces virtuels accessibles, le site Web et le catalogue permettent à tout le monde de tirer profit de la même expérience lors de l’utilisation des services numériques de votre bibliothèque.
* Tenir compte de tous les aspects physiques des immeubles et des locaux de votre bibliothèque et en améliorer l’accessibilité dans la mesure du possible.
* Adapter la programmation existante ou créer une nouvelle programmation accessible en bibliothèque.
* Communiquer et promouvoir vos services de manière accessible.
* Continuer d’offrir les services accessibles mis en œuvre pendant la pandémie qui ont été bien accueillis par les usagères et les usagers et/ou collaborer avec d’autres bibliothèques pour ce faire.

Pour aider les bibliothèques à donner suite aux constats présentés dans ce rapport, nous les invitons à consulter la documentation et les ressources sur le site Web BibliosAccessibles.ca et de communiquer avec leurs usagers et leur personnel pour apprendre comment rendre leurs locaux, leurs programmes et leurs collections plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Si vous avez des suggestions de ressources supplémentaires pour aider les bibliothèques à atteindre leurs objectifs en matière d’accessibilité, veuillez communiquer avec le Centre de ressources pour l’accessibilité des bibliothèques publiques à info@accessiblelibraries.ca ou utilisez notre [formulaire de suggestions de ressources](https://accessiblelibraries.ca/suggest-a-new-accessibility-resource/).

# Annexes

Voici les documents d’appui à l’étude Votre bibliothèque publique est-elle accessible.

## Annexe A : Questions du sondage de sélection

Voici la liste complète des questions posées dans le cadre de la sélection des participants à l’étude. Elles ont été utilisées pour sélectionner un groupe représentatif de participants.

Informations sur vous

1. Nom
2. Adresse électronique
3. Êtes-vous intéressé à participer à cette étude?
4. Dans quelle province ou dans quel territoire habitez-vous? Veuillez sélectionner la province ou le territoire où vous avez votre adresse domiciliaire. Si vous n’en avez pas une, sélectionnez la province ou le territoire où vous passez la majorité de votre temps.
5. À quel genre vous identifiez-vous?
6. Lors des groupes de discussion, dans quelle langue préféreriez-vous communiquer?
7. Avez-vous immigré au Canada au cours des cinq dernières années?
8. Vous identifiez-vous comme une personne autochtone (y compris les Premières Nations, les Métis ou les Inuits)?
9. Vous identifiez-vous comme membre de la communauté LGBTQ+ (lesbienne, gai, bisexuel, transgenre, queer/en questionnement et tous les autres spectres de la sexualité)?
10. Quel était le revenu net de votre ménage ou de votre famille au cours de la dernière année d’imposition?
11. Vous identifiez-vous comme ayant une situation de handicap (visible ou invisible)?

Fréquenter votre bibliothèque publique locale

1. Utilisez-vous les services de votre bibliothèque publique locale?
2. Quelle est la taille de la communauté desservie par votre bibliothèque?
3. Dans quelle langue préférez-vous recevoir les services de votre bibliothèque locale?
4. Dans le cadre de cette étude, de quelle façon visiterez-vous votre bibliothèque?
5. Veuillez nous indiquer ce qu’une bibliothèque accessible signifie pour vous.

Questions et commentaires

1. Veuillez nous faire part de vos besoins en matière d’accessibilité pour participer à cette étude.
2. Questions ou commentaires

## Annexe B : Questions du premier groupe de discussion

1. Nom
2. Comment utilisez-vous votre bibliothèque? Si vous ne la fréquentez pas, pouvez-vous nous dire pourquoi? Cette question peut porter sur les visites en personne, les visites virtuelles, ou sur les raisons pour lesquelles vous ne fréquentez pas votre bibliothèque.
	1. Si vous n’avez pas fréquenté votre bibliothèque locale, quelles sont vos attentes lorsque vous le ferez? Si vous fréquentez votre bibliothèque locale (en personne ou virtuellement), veuillez sauter cette question.
3. Comment votre bibliothèque répond-elle à vos besoins en fonction de vos exigences spécifiques? Si votre bibliothèque ne répond pas à vos besoins dans tous les services, veuillez décrire cela aussi.
4. Si vous pouviez changer une chose de votre bibliothèque, quelle serait-elle et pourquoi?
5. Votre utilisation de la bibliothèque a-t-elle changé au cours de la pandémie?
6. Veuillez décrire comment elle a changé ou pas.

## Annexe C : Questions du dernier groupe de discussion

1. À la fin de l’étude, quelles sont vos impressions sur l’accessibilité de votre bibliothèque?
	1. Vos expériences d’accessibilité ont-elles évolué au fil des évaluations en bibliothèque?
		1. Comment/Pourquoi/Pourquoi pas?
	2. Certaines expériences vous ont-elles surprises?
		1. Y a-t-il une expérience qui, selon vous, était inaccessible mais qui, au bout du compte, l’était? Veuillez la décrire.
		2. Y a-t-il une expérience qui, selon vous, était accessible mais qui, au bout du compte, ne l’était pas? Veuillez la décrire.
2. Selon vous, quelle expérience (service, matériel, programme, etc.) était la plus accessible et laquelle l’était le moins et pourquoi?
	1. Questions possibles de suivi :
		1. Après l'expérience accessible, quelles sont vos impressions de votre bibliothèque?
		2. Après l’expérience inaccessible, quelles sont vos impressions de votre bibliothèque?
		3. Que proposez-vous à votre bibliothèque afin qu’elle corrige ou améliore le ou les services inaccessibles que vous avez utilisés?
		4. Le cas échéant, quelle était la façon la plus accessible d’accéder à votre bibliothèque – en personne ou virtuellement? Pourquoi?
3. Si vous n’aviez qu’une chose à dire aux bibliothèques concernant vos expériences, quelle serait-elle?
4. Selon vous, quelle est la première chose que votre bibliothèque doit faire dans son cheminement vers l’accessibilité?
5. Avez-vous des idées ou des commentaires finaux concernant l’accessibilité dans vos bibliothèques?

## Annexe D : Lignes directrices pour les évaluations en bibliothèque

Les lignes directrices étaient des suggestions que les participants pouvaient utiliser lors de leurs évaluations en bibliothèque. Elles comportaient différents exemples d’activités et de services offerts en bibliothèque que les participants pouvaient choisir d’évaluer lors de leurs visites en personne ou virtuelles.

Chaque mois, nous leur suggérions d’évaluer des expériences liées à trois catégories différentes. Nous voulions qu’ils aient une bonne expérience en bibliothèque et qu’ils nous fournissent de la rétroaction sur celle-ci (et sur des services qu’ils n’ont peut-être jamais essayé à leur bibliothèque). Ils pouvaient faire leurs évaluations en personne, virtuellement ou les deux (si possible). Il ne s’agissait que de suggestions; chaque mois, nous voulions qu’ils évaluent ce qui fonctionne le mieux pour eux.

Nous avons noté que les bibliothèques publiques à l’échelle du pays offrent différents services. Ceux présentés ci-dessous ne sont peut-être pas offerts à la bibliothèque des participants ou nous avons peut-être oublié un service qu’ils aimeraient évaluer. Certaines actions ou expériences se trouvent sous plus d’une catégorie.

### Utilisation de services couramment offerts

Évaluez les activités courantes ci-dessous souvent effectuées par les nouveaux usagers et les usagers actuels de la bibliothèque. Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* Demander une carte de bibliothèque
* Demander de l'aide au personnel
* Trouver un article dans le catalogue.
* Trouver un livre qui vous intéresse en circulant dans les rayons
* Emprunter un livre à l'aide du kiosque en libre service
* Emprunter un livre en demandant l'aide du personnel
* Réserver un livre
* Ramasser un livre que vous avez réservé
* Emprunter un laisser-passer pour les musées ou les parcs
* Ramasser une trousse de dépistage rapide de la COVID-19
* Utiliser les technologies sur place
	+ Utiliser le réseau Wi-Fi gratuit et/ou public de la bibliothèque
	+ Utiliser le kiosque en libre service
	+ Utiliser les casiers de rangement
	+ Utiliser les ordinateurs
	+ Utiliser les photocopieurs
	+ Utiliser les imprimantes
	+ Utiliser les scanners
	+ Utiliser les télécopieurs
	+ Utiliser les téléphones publics
	+ Utiliser les technologies d’assistance

### Utilisation des immeubles et des locaux

Évaluez les espaces physiques de votre bibliothèque. Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* Votre bibliothèque physique
	+ Entrée
	+ Foyer
	+ Toilettes
	+ Rayons
	+ Places assises
	+ Espace réservé aux ordinateurs
	+ Salles de réunion
	+ Salles d’étude
	+ Studios d’enregistrement
	+ Ateliers de fabrication numérique
	+ Laboratoires de couture
	+ Briques LEGO
	+ Espace réservé à l’artisanat
	+ Galerie d’art
	+ Auditorium
	+ Stationnement de la bibliothèque
	+ Arrêts d’autobus près de la bibliothèque

### Utilisation du site Web et de l’application mobile de la bibliothèque

Évaluez le site Web et l’application mobile de votre bibliothèque (notez qu’il se pourrait que votre bibliothèque n’ait pas d’application mobile). Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* La page d’accueil
	+ Trouver les heures d’ouverture et l’adresse de la bibliothèque
	+ Trouver les offres d’emploi
	+ Les activités organisés par votre bibliothèque
	+ Y a-t-il des ressources de rayonnement
	+ Rechercher quelque chose sur le site Web
	+ Clavarder avec le personnel de bibliothèque
* Votre compte de bibliothèque
	+ Inscription et/ou ouverture de session sur le site Web
	+ Emprunter un article (livre, livre numérique, livre audio, film, musique, magazine, etc.) sur le site Web
	+ Réserver un article (livre, livre numérique, livre audio, film, musique, magazine, etc.) sur le site Web
	+ Vérifier vos frais de bibliothèque
	+ Ajouter les articles à une liste (p. ex. pour les regarder plus tard)
	+ Trouver des instructions ou de l’aide concernant votre compte
	+ Fermer votre session

### Utilisation du catalogue de bibliothèque

Évaluez le catalogue de bibliothèque. Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* Rechercher un article dans le catalogue (livre, livre électronique, livre audio, journaux, film, musique, CDs, magazine, etc.)
* Parcourir les résultats de recherche
* Trouver plus d'information sur un article
* Trouver les articles ayant le même sujet, mot-clé et/ou auteur
* Commenter un article dans le catalogue de bibliothèque

### Consommation de contenu

Évaluez le contenu/les articles offerts à votre bibliothèque. Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* Le contenu peut inclure les livres, les livres numériques, les livres audio, les magazines, les films, la musique, les collections spéciales, les journaux, les jeux vidéo, le matériel de référence (encyclopédies, etc.), les jeux de société, les jouets, les casse-tête, ainsi que les autres articles que les usagers peuvent emprunter à votre bibliothèque.
	+ La collection physique (les articles que vous trouvez et empruntez de votre bibliothèque en personne)
	+ La collection numérique (les articles que vous trouvez et empruntez de votre bibliothèque virtuellement)
	+ Les collections spécialisées (les articles que vous pouvez trouver en personne ou virtuellement comme la musique, l'art, l'histoire locale, etc.)
* La bibliothèque offre des catalogues en ligne ou du contenu sur des applications de lecture
	+ Libby
	+ RNSEB
	+ CAÉB
	+ PressReader
	+ Flipster
	+ Hoopla
	+ Creativebug
	+ TumbleBooks
	+ Et plus…

### Participation à la programmation en bibliothèque

Évaluez la programmation de votre bibliothèque (soit en personne ou virtuelle). Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* Programmation en bibliothèque
	+ Clubs de lecture
	+ Auteurs en résidence
	+ Apprentissage de langues (anglais, langues autochtones, espagnol, mandarin, langue des signes québécoise, etc.)
	+ Cours de cuisine
	+ Compétences en informatique
	+ L’heure du conte
	+ Chant
	+ Artisanat
	+ Et toute autre programmation offerte par votre bibliothèque
* Comment le personnel anime la programmation en bibliothèque

### Utilisation d’autres services en bibliothèque

Évaluez les autres services offerts dans votre bibliothèque. Décrivez vos impressions et votre expérience concernant les points suivants :

* Services accessibles (services, contenu, appareils, etc. qui soutiennent les personnes en situation de handicap)
	+ Services à domicile (le personnel de bibliothèque livre du contenu aux personnes qui ne peuvent se déplacer ou qui ont des difficultés à sortir de la maison)
	+ Service postal de la bibliothèque (votre bibliothèque vous enverra un livre par la poste)
* Conseils aux lecteurs (contenu suggéré en fonction des préférences en bibliothèque soit directement par le personnel et les autres usagers s’il y a un système de classement ou indirectement grâce aux présentoirs de livres ou au contenu en vedette sur le site Web)
* Services de rayonnement (fournissent des services et de l’aiguillage aux personnes souvent mal desservies par leur communauté et qui ne sont pas forcément des usagers de la bibliothèque)
* Services de prêt entre bibliothèque (emprunter un article d'une autre bibliothèque par l'entremise de votre bibliothèque publique)
* Services de référence (aident les usagers à trouver de l'information et répondent à leurs questions)
	+ Poser une question difficile au personnel de bibliothèque pour laquelle il devra faire des recherches. Par exemple, combien de fois l’équipe de hockey les Canadiens de Montréal a-t-elle remporté la coupe Stanley et combien de parties a-t-elle joué dans chaque série éliminatoire qu’elle a remporté?
* Services d’information (fournissent des informations au sujet de la bibliothèque et aident les usagers)
	+ Demander de l’aide à un employé de bibliothèque
		- Rechercher un article
		- Obtenir des directions
		- Obtenir des information au sujet d'un programme de bibliothèque
		- Réserver une salle de réunion
		- Utiliser la technologie en bibliothèque (imprimantes, scanners, ordinateurs, etc.)
* Dépôt de livres
	+ Bibliobus
	+ Distributrices de livres (dans des centres jeunesse, des centres commerciaux, etc.)
	+ Casiers de réservation
	+ Collecte en bordure de rue
	+ Envoi de livres par la poste
* Technologies
	+ Microfiche
	+ Microfilm
	+ Stations de chargement pour les téléphones cellulaires
* Tout autre service offert par votre bibliothèque qui n'a pas été mentionné ci-dessus

## Annexe E : Questions du sondage d’évaluation en bibliothèque

Les questions d’évaluation en bibliothèque étaient organisées en trois sections :

### Évaluations en bibliothèque

1. Nom
2. Avez-vous fréquenté votre bibliothèque en personne, virtuellement ou les deux?
3. À quand remonte votre dernière visite en bibliothèque?
4. Quels services de votre bibliothèque avez-vous évalué? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.
	1. Utilisation des services courants ou de base (demander de l’aide au personnel de bibliothèque, emprunter un livre, imprimer ou numériser un document, etc.)
	2. Utilisation de l’immeuble et des locaux (utiliser une salle de réunion, le stationnement, etc.)
	3. Utilisation du site Web et/ou de l'application mobile (rechercher des renseignements sur le site Web, ouvrir une session, etc.)
	4. Utiliser le catalogue (chercher un document dans le catalogue en ligne, chercher du contenu du même auteur, etc.)
	5. Consommer du contenu (accéder à un livre au moyen d'une application de lecture telle que Libby, emprunter un jeu vidéo, lire un livre en gros caractères, etc.)
	6. Participer aux programmes (s'inscrire et participer à un club de lecture, etc.)
	7. Utiliser d'autres services (services à domicile, services de référence, casier de réservation, etc.)
	8. Autres (veuillez préciser)

### Questions générales sur l’accessibilité en bibliothèque

1. Ce mois-ci, votre expérience en bibliothèque était-elle accessible? Pourquoi ou pourquoi pas?
2. Pour chaque catégorie et service que vous avez évalué ce mois-ci, veuillez indiquer ce qui était accessible ou inaccessible.
3. Ce mois-ci, qu'avez-vous le plus aimé/le moins aimé de votre expérience en bibliothèque? Lorsque vous répondez à cette question, veuillez tenir compte des catégories et des services dont vous avez fait l'expérience ce mois-ci.
4. Ce mois-ci, que changeriez-vous de votre expérience en bibliothèque? Pour chaque catégorie et service que vous avez évalué, veuillez indiquer les choses que vous changeriez (dans un monde idéal) afin de les rendre pleinement accessibles pour vos besoins particuliers.
5. Le personnel de bibliothèque était-il serviable lors de votre visite (en personne et/ou virtuelle)? Veuillez décrire comment le personnel de bibliothèque était serviable ou pas lors de votre visite (en personne et/ou virtuelle).

### Notez votre expérience en bibliothèque

Pour cette section, nous avons utilisé la logique des enchaînements. Les questions sont seulement visibles en fonction des catégories sélectionnées à la question 4 de la section « Évaluations en bibliothèque ».

1. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience de l'utilisation des services courants ou de base était-elle accessible ce mois-ci? 1 signifie que l'expérience en bibliothèque était inaccessible et 5 représente une expérience très accessible.
2. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience de l’utilisation de l’immeuble et des locaux était-elle accessible ce mois-ci? 1 signifie que l’expérience en bibliothèque était inaccessible et 5 représente une expérience très accessible.
3. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience de l’utilisation du site Web et/ou de l’application mobile était-elle accessible ce mois-ci?
4. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience de l’utilisation du catalogue était-elle accessible ce mois-ci?
5. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience relative à la consommation de contenu était-elle accessible ce mois-ci?
6. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience relative à la participation aux programmes était accessible ce mois-ci?
7. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure votre expérience de l’utilisation d’autres services en bibliothèque était-elle accessible ce mois-ci?

## Annexe F : Citations des participants

Les citations dans cette annexe sont regroupées en fonction des thèmes clés auxquelles elles correspondent le mieux.

### Citations concernant les connaissances et la formation du personnel

Citation 1 :

The library staff was eager to answer my questions… She was very comfortable to talk to and clearly enjoyed her job!

Citation 2 :

"…sometimes, they feel uncomfortable accessing activities because [the participant] feels people are not ready to accept people with disabilities.”

Citation 3 :

When I approached a librarian about borrowing a Daisy Player, she pointed and told me to speak with the other librarian at the other desk, as she handled those requests. Ideally, library staff should all have knowledge of these materials to assist anyone. I was disappointed that no staff approached me to assist me in locating audiobook titles.

Citation 4 :

…would like his library to consult persons with disabilities. It would be easy for them to strike a committee of users with disabilities to understand their needs and provide useful information to the library.

Citation 5 :

Consult, consult, consult. I cannot express it enough. Consult with the disabled community directly and implement the necessary changes.

### Citations concernant le contenu physique et numérique

Citation 1 :

They helped me find the section where the DVD movies were that had described video services; they also helped me sign it out because it was not accessible for me to do on my own like others can…

Citation 2 :

I went to where the audiobooks were, and looked for some titles to borrow. I was using my hand held magnifier, and looking very closely at the materials. for about 15 minutes. Although there were staff around, no one came up to me to ask if I needed help locating any titles.

Citation 3 :

…I borrowed a preloaded tablet and when I got it home it didn’t work - this is the second tablet I have borrowed that I had to return that was not properly working or holding a charge.

Citation 4 :

DVD's do not have described video services on all of them to audio describe certain features on the screen for the blind to understand what is happening on the screen; absolutely nothing is in braille; there is minimal books in large print; games are not accessible…

Citation 5 :

It's only been in the last little while that I found the glory of some of these alternative libraries...

Citation 6 :

I was not able to find a tutorial for a new Libby user to access the app using VoiceOver on their smart device or on the website. Written instructions are good for some library patrons to use when learning new apps/websites.

Citation 7 :

In a perfect world, all books would be in all formats as soon as they are released and available at my finger tips when I go into a library to read them. I believe that more people who are blind, deafblind or partially sighted would enjoy libraries more.

Citation 8 :

I used CELA for the most of searching and finding audiio books and e-pub books as there is more of a veriety. It gives me also options to read BRF files for braille displays; although I did use Libby, the selection of books is limited to e-pub or audio and that is if it is available in audio. Another thing about Libby is that I found it hard to find audio books at my library when a friend could find that same book at another library only a few minutes drive from my library.

Citation 9 :

Scanning a DVD movie on a self-service station. No, this was not accessible, as using self-service stations to scan and borrow documents is difficult. For instance, one must place a DVD in its case right under an infrared beam. One must also push the document on a conveyor belt-like device.

Citation 10 :

Well the book I got isn't in the format that I need but the book wasn't for me so. I can find it on bookshare but it didn't pop up in the library search so. I would have to search sperately.

Citation 11 :

…I didn't like about it was other than some documentaries, there wasn't a lot of variety for lighter media consumption I do know a lot of the contemporary programming Is on the more extensive streaming services, but even older TV shows that I might find attractive didn't seem to be there which is disappointing to me and why I think it's an access thing is because I have the limited income I can't be spending a lot of money on streaming services and I rely a bit more on those services during the long winters we have here in Canada.

Citation 12 :

What struck me however is the lack of visible appearance of books and other items about persons with disabilities, such as displays - or by authors with disabilities or on disability related topics. The only evident book I saw was “Care Work” on the display by BIPOC authors - and is written by a black, queer disabled woman. This is great but more needs to be done in this area.

### Citations concernant le site Web et le catalogue des bibliothèques

Citation 1 :

Changes to the website to make it more accessible. I mean, and here again, it may be that I'm just not seeing it on the screen. I find it too many colours, and the font doesn't match the colours, and it's too busy looking for my vision loss. I have a hard time reading white font on a pale blue background, for example, or light blue font on a yellow background or, you know, those contrasts.

Citation 2 :

 Library website has a simple design but only provides basic information. It links/has downloadable PDFs which are not inaccessible. They don’t think that the accessibility principles have been considered, and the overall accessibility of the site is no more than 60%.

Citation 3 :

My library experience has been accessible, since the online content is easily to find and compatible with my phone technology.

Citation 4 :

i didn't like how it take several clicks to find the catalogue not sure why isn't on the main page. I would be frustrating for a new comer to the site. I liked that the book was available and I could place it on hold.

Citation 5 :

Accessibility is like a tree: the trunk is, for example, the accessible part of the Website. The various branches are the more detailed components, such as the library catalogue, and they are not very accessible.

### Citations concernant les immeubles et les locaux des bibliothèques

Citation 1 :

The two accessible parking spots…closest to the library face each other (that is, they are not side by side) and themselves are not large enough. Only one of these spots has an access aisle should I need to take my wheelchair out on the car's passenger side. The driver’s side of my car would be blocked by a car-length curb and not allow me to get my wheelchair out of my car.

Citation 2 :

Participants also had trouble finding DVDs because they were very low… I had some trouble getting some DVDs they were so low to the floor that I had to get on the floor and practically lay down to find what I was looking for. I use both a walker and a wheelchair today I was using my walker so I was able to do this but it was very difficult and very painful…

Citation 3 :

Personally, I would like to see more labelling in Braille on shelves to enable a blind person to find a particular audio book or DVD; label DVD's so we can find them and then take them to an accessible machine that will allow me to check out my library materials independently.

Citation 4 :

I wish that each library had "way Finding" technology to assist blind, deafblind and partially sighted patrons to travel independently, and that aisles, books, audio books, movies, games, etc.

### Citations concernant la programmation en bibliothèque

Citation 1 :

I did however find when registering for the online program I chose for December, there was no information about who I should contact if I need accommodation or to request for example an alternate format of the book that will be discussed.

Citation 2 :

I'd love to see more programming for people with disabilities. Hopefully, have any programming for people that fall under the developmental disability... We have maybe one program, I think maybe. But they run programs like the Lego program, and we I know a lot of our population would love to do a program like that…

### Citations concernant le marketing et les communications

Citation 1 :

It would be great if the library could send a newsletter featuring new services offered, including those related to accessibility. It could also contain, for example, the most borrowed books within a year. It could give ideas to readers.

Citation 2 :

I imagine there may be more accessibility features at my library - they are just not promoted. Perhaps its a matter of "if you build it they will come, just let them know about it!" (smile). Sometimes folks have a habit of looking at what's not there or present rather than what is available!

Citation 3 :

Even though I took a monthly newsletter home, the font is too small to read, but I plan to scan it and attempt to read it that way to find out about which programs I could participate in.

### Citations concernant les autres services en bibliothèque

Citation 1 :

So one of the other things they did during covid was they towards I think more when they started to reopen a bit they had a curb pickup service. Where you could you know select a book in the catalog online and reserve it and then they'd say when can you come pick it up and you block your time and just go get it at the curb it would be on a trolley outside with your name, which I thought was just great.

Citation 2 :

Only during the pandemic did they change it so you could renew your library card digitally.

## Annexe G : Recommandations

Voici la liste complète des recommandations fournies dans le rapport.

### Recommandations concernant les connaissances et la formation du personnel

1. Veiller à ce que tout le personnel de première ligne ait une connaissance de base des ressources et des services accessibles de la bibliothèque.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
		2. [Accessibilité 101 pour le personnel des bibliothèques publiques canadiennes](https://bibliosaccessibles.ca/resources/accessibilite-101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		3. [Diapositives PowerPoint : Accessibilité101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-powerpoint-accessibilite101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
2. Veiller à ce que le personnel ait le temps d’apprendre les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap lorsqu’elles accèdent aux services en bibliothèque et ses rôles et ses responsabilités pour les éliminer ou les atténuer.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Baromètre d’accessibilité des bibliothèques](https://bibliosaccessibles.ca/resources/barometre-daccessibilite-des-bibliotheques/)
3. Veiller à ce que tout le personnel sache d’aborder discrètement un membre du personnel concernant une personne en situation de handicap et la transférer respectueusement à quelqu’un d’autre qui pourra fournir une aide plus détaillée le cas échéant.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
		2. [Accessibilité 101 pour le personnel des bibliothèques publiques canadiennes](https://bibliosaccessibles.ca/resources/accessibilite-101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		3. [Diapositives PowerPoint : Accessibilité101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-powerpoint-accessibilite101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
4. Dans la mesure du possible, les bibliothèques devraient embaucher des personnes en situation de handicap et veiller à ce que leurs commentaires soient pris en compte lors de discussions sur la prestation de services, l’accessibilité et les politiques et procédures connexes.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
		2. [Accessibilité 101 pour le personnel des bibliothèques publiques canadiennes](https://bibliosaccessibles.ca/resources/accessibilite-101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		3. [Diapositives PowerPoint : Accessibilité101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-powerpoint-accessibilite101-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes/)
		4. [Embaucher des personnes en situation de handicap](https://bibliosaccessibles.ca/resources/canada-ca-embaucher-des-personnes-en-situation-de-handicap/)

### Recommandations concernant le contenu physique et numérique

1. Faire en sorte que le personnel de bibliothèque sache quel contenu physique et numérique est accessible, y compris les formats, les métadonnées, la documentation, etc.
	1. Ressources pour passer à l’action :
2. Fournir de la documentation d’appui afin d’aider le personnel de bibliothèque à acquérir des ressources électroniques et des contenus accessibles et revendiquer ces acquisitions. En outre, faire partie de la solution et porter les acquisitions à l’attention de collègues qui pourront, à leur tour, trouver du matériel accessible.
	1. Ressources pour passer à l’action :
3. Collaborer à une liste de contenu créé par des personnes en situation de handicap et des communautés diversifiées avec des collègues d’autres bibliothèques pour assurer une représentation.
	1. Ressources pour passer à l’action :

### Recommandations concernant le site Web et le catalogue des bibliothèques

1. Veiller à ce que les technologies de l’information des bibliothèques et les créateurs de contenus numériques (tels que ceux responsables des médias sociaux et des communications pour la bibliothèque) connaissent les lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) et qu’elles soient mises en œuvre dans les interfaces virtuelles de la bibliothèque.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG)](https://bibliosaccessibles.ca/resources/lignes-directrices-pour-laccessibilite-des-contenus-web-wcag/)
		2. [Directive Sur l’accessibilité des sites Web](https://bibliosaccessibles.ca/resources/bibliotheque-et-archives-canada-directive-sur-laccessibilite-des-sites-web/)
		3. [Accessibilité Web du Mozilla Developer Network](https://bibliosaccessibles.ca/resources/mozilla-developer-network-mdn-accessibilite/)
2. Tester l’accessibilité des interfaces virtuelle de la bibliothèque en embauchant des personnes en situation de handicap.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Lignes directrices pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG)](https://bibliosaccessibles.ca/resources/lignes-directrices-pour-laccessibilite-des-contenus-web-wcag/)
3. Veiller à ce que tous les documents de bibliothèque téléchargeables soient accessibles.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Référence Rapide : Accessibilité 101](https://bibliosaccessibles.ca/resources/reference-rapide-pour-le-personnel-des-bibliotheques-publiques-canadiennes-accessibilite-101/)
4. Revendiquer l’accessibilité de vos systèmes de gestion et des système vos intégrés de bibliothèque auprès des fournisseurs.
	1. Ressources pour passer à l’action :

### Recommandations concernant les immeubles et locaux des bibliothèques

1. Veiller à ce que les immeubles et les locaux des bibliothèques soient accessibles en adhérant aux exigences législatives et en tenant compte des commentaires des usagères et des usagers.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Loi canadienne sur l’accessibilité](https://bibliosaccessibles.ca/resources/loi-canadienne-sur-laccessibilite/)
		2. [Projet de loi C-81 : Loi visant à faire du Canada un pays exempt d’obstacles](https://bibliosaccessibles.ca/resources/projet-de-loi-c-81-loi-visant-a-faire-du-canada-un-pays-exempt-dobstacles/)
2. Prendre en compte les détails souvent négligés dans l’utilisation quotidienne de l’immeuble et des locaux de la bibliothèque.
	1. Ressources pour passer à l’action :

### Recommandations concernant la programmation en bibliothèque

1. Créer une programmation en bibliothèque accessible dès le départ, ce qui aura pour effet d’offrir une expérience inclusive à tout le monde.
	1. Ressources pour passer à l’action :
2. Veiller à ce que la programmation en bibliothèque (en personne et virtuelle) soit accessible.
	1. Ressources pour passer à l’action :

### Recommandations concernant le marketing et les communications

1. Créer du matériel de marketing et de communications accessible afin que tout le monde puisse y avoir accès.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. [Diapositives de présentation des médias sociaux accessibles](https://bibliosaccessibles.ca/resources/diapositives-de-presentation-des-medias-sociaux-accessibles/)
		2. [Accessibilité des médias sociaux](https://bibliosaccessibles.ca/resources/ami-tele-accessibilite-des-medias-sociaux/)
		3. [Médias sociaux](https://bibliosaccessibles.ca/resources/choblab-medias-sociaux/)
2. Promouvoir vos services accessibles afin de les faire connaître au public cible.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. Le CRAPB élabore actuellement des témoignages et des faits saillants de la communauté des bibliothèques.

### Recommandations concernant les autres services en bibliothèque

1. Élargir l’utilisation des services qui ont fonctionné pendant la pandémie et mettre en œuvre des options similaires.
	1. Ressources pour passer à l’action :
2. Établir des liens avec des bibliothèques qui offrent des services accessibles et collaborer avec elles pour mettre en œuvre ces programmes dans la vôtre.
	1. Ressources pour passer à l’action :
		1. Le CRAPB élabore actuellement des témoignages et des faits saillants de la communauté des bibliothèques.
1. Pour examiner les questions du sondage de sélection, reportez-vous à l’*annexe A*.  [↑](#footnote-ref-2)
2. Les questions utilisées lors du premier et du dernier groupe de discussion se trouvent aux *annexes B* et *C*.  [↑](#footnote-ref-3)
3. Les lignes directrices et les questions pour les évaluations en bibliothèque se trouvent aux annexes D et E.  [↑](#footnote-ref-4)
4. Plus de citations en anglais se trouvent à l’annexe F. [↑](#footnote-ref-5)
5. La liste complète des recommandations fournies dans ce rapport se trouve à l’annexe G. [↑](#footnote-ref-6)