Projet de recherche sur l’accessibilité des bibliothèques publiques

Le Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB) et le Centre d’accès équitable aux bibliothèques (CAÉB) en partenariat avec eBOUND

Septembre 2021

# Table des matières

Table des matières 2

Résumé 4

Introduction 5

Présentation 5

Terminologie et définitions 6

Contexte 8

Projet de recherche sur l’édition accessible 8

Étude *Comment lisez-vous?* 8

Accessibilité des livres numériques et audio : une stratégie de sensibilisation et de formation pour les bibliothèques publiques au Canada 9

Comité consultatif du CRABP 10

Sondage 11

Portée 11

Diffusion et communication 11

Sondage en ligne 12

Analyse des données 12

Résultats de l’étude 13

Renseignements démographiques des participants 13

Accessibilité des bibliothèques publiques 16

Programmes de bibliothèque accessibles 19

Appareils, logiciels et technologies adaptées 21

Accessibilité des sites Web et/ou des applications des bibliothèques publiques 23

Accessibilité des métadonnées et du catalogage 26

Lignes directrices pour la sélection, l’acquisition et les licences 28

Installations et espaces accessibles 30

Exigences législatives en matière d'accessibilité 32

Personnel des ressources humaines 33

Personnel des communications 37

Questions concernant l'accessibilité 38

Bibliotechniciens et assistants de bibliothèque 40

Comparaison des données 43

Thèmes clés et sous-thèmes 53

Thèmes clés 54

Formation sur l'accessibilité et les situation de handicap 54

Sensibilisation du personnel des bibliothèques publiques et création de ressources pédagogiques 54

Création d'un lieu de travail accessible 55

Soutien financier 56

Ressources en marketing 56

Sous-thèmes 57

Promouvoir l'accessibilité 57

Remerciements 58

Références 60

Annexes 62

Annexe A : Questions du sondage 62

# Résumé

Les livres accessibles le sont seulement s’ils sont offerts en utilisant des méthodes accessibles afin que les usagers en situation de handicap bénéficient d’une expérience inclusive. Pour assurer l’accès équitable, les éditeurs, les créateurs de contenu et les bibliothèques doivent travailler en collaboration pour créer et fournir ce matériel accessible. En outre, le personnel de bibliothèque doit suivre des ateliers de sensibilisation et de formation sur l’accessibilité afin d’aider les usagers à trouver du contenu et fournir des services de bibliothèque accessibles.

Le Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB) et le Centre d’accès équitable aux bibliothèques (CAÉB), en partenariat avec eBOUND, ont mis sur pied le projet du Centre de ressources pour l’accessibilité des bibliothèques publiques (CRABP) dans le but de créer un centre de ressources consolidées à l’échelle du pays pour l’accessibilité des bibliothèques (site Web). Le site Web est axé sur la sensibilisation et la formation du personnel de bibliothèque afin d’accroître la compréhension et l’importance de l’accessibilité des livres numériques et les interfaces utilisées pour les chercher et les lire.

La première étape du projet (de février à septembre 2021), présentée de façon plus détaillée dans ce rapport, comprenait :

* la création d’un comité consultatif composé de 12 membres de bibliothèques de diverses tailles – grandes et petites, urbaines et rurales;
* un sondage sur l’accessibilité en bibliothèque à l’intention du personnel de bibliothèque à l’échelle du pays;
* la conception du premier module de formation;
* la création d’un site Web qui regroupe les ressources de formation, y compris de nouvelles ressources et une sélection de ressources existantes

Le comité consultatif a fourni des commentaires qui ont orienté la création du sondage, des objectifs d’apprentissage, des ressources sur l’accessibilité, du site Web, ainsi que des ressources de formation.

Le sondage à l’intention du personnel de bibliothèque avait pour objectif de comprendre les besoins en matière d’accessibilité de leurs services. Cinq cent soixante-dix-sept répondants de toutes les provinces et de tous les territoires ont participé au sondage; ils travaillaient dans tous les secteurs de bibliothèque. Les questions mettaient l’accent sur les connaissances actuelles des employés concernant l’accessibilité dans leur bibliothèque et les secteurs pour lesquels ils voulaient accroître leurs connaissances. Les données du sondage ont révélé d’importantes lacunes :

* 77 % des répondants ont indiqué que le site Web de leur bibliothèque n’est pas accessible, ou qu’ils ne le savent pas;
* 72 % des réponses montrent une méconnaissance concernant les champs de métadonnées et de l’accessibilité du catalogue et de la recherche;
* 50 % des réponses montrent une absence de compréhension ou un manque de fonctionnalités de recherche accessibles.

Les réponses au sondage ont clairement démontré que des connaissances fondamentales en matière d’accessibilité sont nécessaires. Nous croyons qu’il est essentiel d’offrir des ressources de formation conçues par des personnes ayant des expériences vécues. Le premier module de formation conçu par l’équipe du projet (qui comprend des personnes ayant une déficience de lecture des imprimés) s’intitule *Formation sur l’accessibilité et les situations de handicap*; il vise à créer ce fondement de connaissances.

Le site Web du [Centre de ressources sur l'accessibilité des bibliothèques](https://bibliosaccessibles.ca/nous-joindre/) hébergera toutes les ressources créées dans le cadre de ce projet, ainsi que les ressources externes pertinentes sélectionnées par l’équipe dans le but de soutenir et de promouvoir l’accessibilité dans les bibliothèques.

# Introduction

Le projet du Centre de ressources pour l’accessibilité des bibliothèques publiques (CRABP), financé par le ministère du Patrimoine canadien par l’intermédiaire du Fonds du livre du Canada, est un projet collaboratif codirigé par le Centre d’accès équitable aux bibliothèques (CAÉB) et le Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB) en partenariat avec eBOUND. Il a pour objectif de créer un site Web de ressources consolidées sur l’accessibilité des bibliothèques à l’échelle nationale axé sur la sensibilisation et la formation du personnel de bibliothèque afin qu’il comprenne l’importance de l’accessibilité des livres numériques et les interfaces utilisées pour les chercher.

Les buts du projet sont :

1. de créer un centre de ressources consolidées à l’échelle nationale axé sur la formation et la sensibilisation sur l’accessibilité pour le personnel des bibliothèques publiques;
2. d’aider à assurer la disponibilité, l’approvisionnement et la production de livres et de contenus accessibles à l'échelle du Canada;
3. travailler en collaboration avec le personnel de bibliothèque afin de concevoir des ateliers de sensibilisation et de formation sur l’accessibilité.

# Présentation

Dans l’Enquête canadienne sur l’incapacité de 2017, plus de six millions de Canadiens ont indiqué avoir une situation de handicap (22 % de la population du Canada). Cependant, l’enquête a révélé que ce nombre pourrait être plus élevé (gouvernement du Canada, 2021). Les bibliothèques publiques canadiennes se sont toujours efforcées d’offrir des services aux populations défavorisées et marginalisées. Cependant, il peut être difficile d’offrir des services courants accessibles aux personnes en situation de handicap en raison d’un manque de connaissances sur l’accessibilité et de facteurs internes (comme le financement) dans les bibliothèques publiques.

Les livres accessibles le sont seulement s’ils sont offerts en utilisant des méthodes accessibles afin que les usagers en situation de handicap bénéficient d’une expérience inclusive. En plus des contenus numériques offerts sur des plateformes de lecture telles qu’Overdrive et Hoopla, bon nombre de bibliothèques offrent du matériel accessible aux usagers, notamment des CD en format DAISY, des livres en gros caractères, des livres en format audio et en braille. Ce matériel est souvent fourni par des organismes spécialisés (tels que le RNSEB, le CAÉB et BAnQ). Lorsque les bibliothèques dépendent de ces organismes pour fournir du matériel accessible séparément des services de bibliothèque offerts à l’ensemble de la population, il arrive souvent qu’un manque de réflexion s’impose à l’égard de l’accessibilité dans les bibliothèques publiques. Fournir des livres accessibles est excellent, mais si les usagers en situation de handicap ne peuvent pas y accéder en raison de services inaccessibles ou s’ils ignorent leur existence, le processus comporte des lacunes. Le fait de collaborer avec le personnel de bibliothèque et de fournir des ressources de formation et d’apprentissage sur l’accessibilité comblera l’écart entre le matériel accessible offert par les bibliothèques et les usagers qui veulent s’en servir. Lorsque le personnel des bibliothèques publiques collabore à l’accessibilité de leur bibliothèque et ont une connaissance de base des contenus et des services accessibles, les bibliothèques amélioreront considérablement l’expérience pour tous.

La production de livres accessibles pour les personnes en situation de handicap comprend le travail avec les éditeurs et les bibliothèques pour publier et fournir du matériel accessible. Les éditeurs doivent être soutenus et encouragés dans la création de matériel accessible (notamment les métadonnées d’accessibilité et le texte alternatif dans les livres), ce qui nécessite un soutien actif des bibliothèques et des autres parties prenantes qui travaillent avec eux au nom des usagers. À cette fin, le personnel de bibliothèque doit être sensibilisé et formé à l’accessibilité afin de pouvoir fournir des services de bibliothèque courants à tous les lecteurs, y compris les aider à trouver des contenus accessibles.

# Terminologie et définitions

Le cas échéant, vous pouvez vous reporter à la terminologie et aux définitions présentées dans cette section et utilisées tout au long de ce rapport.

Tel que souligné dans le *Projet de recherche sur l’édition accessible* par l’Association des éditeurs canadiens *et al.* (2020), deux types de langages sont souvent utilisés :

1. le langage centré sur la personne;
2. le langage centré sur l’identité.

Le langage centré sur la personne place la personne avant la situation de handicap et met l’accent sur son humanité et son individualité avant de préciser sa situation de handicap (p. ex. les personnes dyslexiques). En revanche, le langage centré sur l’identité définit la personne par sa situation de handicap en mettant la situation de handicap avant elle (p. ex. les dyslexique). Ce langage déshumanise certaines personnes, bien qu’il soit important de noter que bon nombre d’entre elles considèrent que leur situation de handicap est une partie positive de qui elles sont et préfèrent utiliser le langage centré sur l’identité pour souligner leur appartenance dans un groupe particulier de personnes en situation de handicap. Nous respectons les décisions de tous les groupes concernant le type de langage qu’ils préfèrent. Cependant, pour ce rapport, nous avons choisi d’utiliser le langage centré sur la personne (aussi utilisé par le gouvernement du Canada, p. 135).

Le terme « situation de handicap » est difficile à définir, puisqu’il doit être suffisamment vaste pour couvrir toutes les situation de handicap. Cependant, la *Loi canadienne sur l’accessibilité* le définit comme suit :

« déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d’apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l’interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d’une personne dans la société. »

Les différentes déficiences sont regroupées sous le terme « situation de handicap ». Elles sont :

* Le terme « déficience de lecture des imprimés » comprend les déficiences visuelles (cécité ou perte de vision partielle), les déficiences physique (difficultés à tenir un livre) et les déficiences cognitives (compréhension et dyslexie) qui rendent la lecture difficile chez certaines personnes (RNSEB, 2013; CAÉB, s.d.; *Loi sur le droit d’auteur*, 2021, p. 15).
* Les « déficiences auditives » comprennent les personnes ayant une perte auditive partielle et celles qui sont sourdes (une personne qui n’entend rien) (Organisation mondiale de la santé, 2021, *Surdité et déficience auditive*).
* Les « déficiences intellectuelles ou cognitives » comprennent les personnes ayant une plus grande difficulté à accomplir des tâches mentales que les autres (celles ayant un trouble du spectre de l’autisme, celles ayant la trisomie 21 ou un TDA font partie de ce groupe) (WebAIM, 2020, *Introduction*).
* Les « déficiences motrices ou physiques » comprennent les personnes qui ont peu ou pas de mouvement dans un ou plus d’un membre (en raison d’une blessure, du vieillissement, d’une maladie et/ou de la génétique) (Accessibility.com, s.d., *Mobilité et déficiences physiques*).

Si ce rapport ne décrit pas la situation de handicap à laquelle vous vous identifiez, l’équipe du projet vous présente ses excuses; elle souhaite rassurer tous les lecteurs qu’elle s’efforce d’inclure toutes les situations de handicap lors de la planification et de la création des ressources et de la formation sur l’accessibilité.

Le terme « accessibilité » signifie que tous les usagers peuvent facilement accéder à vos services et qu’aucun obstacle ne peut empêcher les personnes en situation de handicap (déficiences de lecture des imprimés, déficiences auditives, cognitives et/ou physiques) d’utiliser vos installations, vos programmes et vos services. L’accessibilité comprend l’accès direct et indirect aux bibliothèques, comme s’assurer que les immeubles comportent une rampe pour les usagers en fauteuil roulant ou que votre site Web peut être utilisé avec les technologies adaptées. Cette définition, créée pour le sondage dans le cadre de ce rapport, définira le terme pour le projet.

Les termes associés au terme « accessibilité » sont « design inclusif » et « design universel ». Le terme « design inclusif » signifie concevoir quelque chose pour un vaste éventail de personnes et « […] nécessite une connaissance adéquate de la condition de tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées. Il est nécessaire de mener des recherches sur les enjeux sociaux, économiques et liés à la participation qui touchent la vie des personnes handicapées et celle de leur famille » (gouvernement du Canada, 2013, *Recherche et développement des connaissances*). Le terme « design universel » fait référence à un environnement (physique, numérique, matériel d’apprentissage, etc.) qui est accessible à tous sans égard à leur situation de handicap, leur âge, et/ou leur taille (Centre for Excellence in Universal Design, s.d.). Le fait de prendre en compte les besoins de tous les usagers lors de la conception de matériel d’apprentissage ne fera qu’améliorer la lisibilité et la convivialité des ressources sur l’accessibilité.

# Contexte

Les projets précédents ont exploré la relation entre les livres accessibles et la façon dont les usagers en situation de handicap (plus particulièrement ceux ayant une déficience de lecture des imprimés) y accédaient. Ils ont guidé l’élaboration du rapport actuel du CRABP et ont mené à son aboutissement.

## Projet de recherche sur l’édition accessible

Le *Projet de recherche sur l’édition accessible* a analysé le portrait actuel de la production et de la distribution de livres numériques au Canada. Une des recommandations qui en a émergé est la nécessité d’élaborer une stratégie nationale pour la sensibilisation et la formation entourant les livres accessibles dans l’industrie et les secteurs connexes. En outre, l’équipe du projet a déterminé que les bibliothèques publiques sont un secteur connexe essentiel et que le fait de sensibiliser et de former le personnel améliorera l’expérience des usagers en situation de handicap qui cherchent des livres accessibles (Association des éditeurs canadiens *et al.*, 2020). Tel que décrit ci-dessous, deux volets du projet ont eu une incidence sur ce rapport.

### Étude *Comment lisez-vous?*

L’objectif principal de l’étude *Comment lisez-vous?* était de comprendre les habitudes de lecture, les besoins et les préférences des personnes ayant une déficience de lecture des imprimés au Canada. Cette étude a révélé que « la vaste majorité des répondants au sondage obtiennent des livres de leur bibliothèque publique ou d’un organisme qui fournit des services partagés pour les personnes ayant une déficience de lecture des imprimés (tel que le RNSEB ou le CAÉB) » (Association des éditeurs canadiens *et al.*, 2020, 14). À partir de données des répondants, l’étude *Comment lisez-vous?* a fourni des recommandations en matière d’accessibilité afin que les bibliothèques publiques servent mieux les usagers en situation de handicap. Elles comprennent :

* Accroître l’offre et le choix de matériel accessible, particulièrement en ce qui concerne les livres canadiens.
* Offrir de la formation au personnel de bibliothèque afin d’assurer qu’il puisse fournir des services accessibles à tous les usagers. Sensibiliser le personnel de bibliothèque aux plateformes de lecture et aux formats accessibles afin qu’il puisse aider les usagers à accéder aux livres en formats accessibles.
* Veiller à ce que les espaces physiques et numériques des bibliothèques soient accessibles. Cela comprend le fait de s’assurer que les technologies numériques offertes aux usagers sont accessibles.
* S’efforcer de rendre les programmes de bibliothèque, tels que les clubs de lecture et les activités sociales, accessibles à tous les usagers.
* S’assurer que des technologies adaptées sont offertes aux usagers (sur les appareils de lecture et les ordinateurs de la bibliothèque).
* Le cas échéant, penser à modifier les règlements de la bibliothèque pour les usagers en situation de handicap, notamment prolonger les prêts, leur permettre d’emprunter plus d’articles et/ou leur fournir un accès prioritaire aux formats accessibles (Association des éditeurs canadiens *et al.*, 2020, 16; 88-89).

Tel que souligné dans les sondages de l’étude *Comment lisez-vous?* et du CRABP[[1]](#footnote-1) ainsi que par le comité consultatif du CRABP, les bibliothèques et les usagers ayant une déficience de lecture des imprimés demandent la même chose : des services de bibliothèque accessibles. Le matériel de formation se fondera donc sur les résultats de l’étude du CRABP et les recherches précédentes sur les façons d’accéder aux livres accessibles et de les fournir afin de créer et de concevoir du matériel pédagogique. En outre, les ressources de formation seront axées sur les points à améliorer, selon les usagers, afin que tous aient une expérience inclusive en bibliothèque.

Certaines personnes en situation de handicap ne savent pas qu’elles en ont une ou ne sont pas au courant des services qui leurs sont offerts. Tel que souligné par un répondant à l’étude *Comment lisez-vous?*, « aujourd’hui, j’ai découvert que j’avais une nouvelle situation de handicap. Il s’agit d’une déficience de lecture des imprimés et je peux obtenir de l’aide » (Association des éditeurs canadiens *et al.*, 2020, 38). Des commentaires comme celui-ci renforcent la nécessité du design inclusif. Il est peut-être surprenant d’apprendre que bon nombre des caractéristiques pratiques d’objets de la vie quotidienne ont initialement été conçues pour les personnes en situation de handicap, même si tout le monde en profite. Pensons entre autres aux boutons pour ouvrir de lourdes portes, des trottoirs pensés à l’origine pour les personnes qui utilisent des transports sur roues, SIRI, les livres audio et les ustensiles OXO Good Grips. Ces innovations sont la preuve que le design inclusif profite à tout le monde, peu importe si on vit avec une situation de handicap ou non. Le design inclusif comprend le matériel et les plateformes de lecture, les services de lecture, ainsi que les espaces numériques et physiques. Le fait d’offrir des ressources de formation au personnel de bibliothèque afin de le sensibiliser aux différentes situations de handicap et de lui expliquer comment servir ces personnes aidera tous les lecteurs, créant ainsi une bibliothèque inclusive.

### Accessibilité des livres numériques et audio : une stratégie de sensibilisation et de formation pour les bibliothèques publiques au Canada

La stratégie intitulée *Accessibilité des livres numériques et audios : une stratégie de sensibilisation et de formation pour les bibliothèques publiques au Canada* faisait également partie du *Projet de recherche sur l’édition accessible*. Cette étude avait pour objectif de déterminer les besoins des bibliothèques publiques de partout au Canada en matière de sensibilisation et de formation. Elle était axée sur les livres numériques et audio et sur les façons d’intégrer l’accessibilité dans tous les services. L’étude s’est fondée sur des entrevues avec un échantillon de personnes travaillant dans les services ou les collections accessibles, représentant ainsi des bibliothèques et des organismes de bibliothèque de différentes tailles, de différents endroits (ruraux/urbains, ainsi que de diverses provinces et divers territoires) et des types de service (Association des éditeurs canadiens *et al.*, 2020). Des thèmes clés ont émergé de ces entrevues; ils ont été utilisés pour orienter les recommandations de la stratégie de sensibilisation et de formation.

En outre, cette étude a examiné les ressources de formation actuelles sur l’accessibilité destinées aux bibliothèques publiques. Cet examen a révélé que, bien que certains organismes offrent bon nombre de ressources de formation et/ou de politiques en matière d’accessibilité, aucun n’offre une liste détaillée de ressources de formation qui répondent aux besoins des bibliothèques publiques canadiennes. Par conséquent, de plus amples recherches concernant les ressources sur l’accessibilité ont été nécessaires en plus des résultats présentés dans cette étude. Le plan de travail créé dans le cadre du projet a orienté la planification et l'élaboration du CRABP. L’analyse des ressources sur l’accessibilité et les questions du sondage du CRABP ont été conçues en fonction de la recherche présentée dans le rapport de la stratégie *Accessibilité des livres numériques et audios : une stratégie de sensibilisation et de formation pour les bibliothèques publiques au Canada*.

# Comité consultatif du CRABP

L’équipe du projet du CRABP a formé un comité consultatif dans le but de veiller à la consultation de la communauté des bibliothèques et des autres parties prenantes et d’assurer que tous aient leur mot à dire dans le cadre du projet. Ses membres sont des bénévoles d’organismes de partout au Canada qui occupent divers postes et représentent différents types de bibliothèques (régionales, provinciales, autochtones, etc.) et des bibliothèques de diverses tailles (petites, moyennes, grandes, etc.). Voici la liste des membres du comité consultatif, leurs titres de poste, ainsi que leur bibliothèque ou organisme :

* Colette Poitras, gestionnaire des services d’approche pour les bibliothèques publiques autochtones, services de bibliothèque de l’Alberta
* Cynthia Gatto, gestionnaire du développement des collections; comité d’accessibilité, bibliothèques publiques d’Halifax
* Dean Kelly, gestionnaire des services de soutien, bibliothèque régionale de la vallée du Fraser
* Feather Maracle, PDG/Directrice des services de bibliothèque, bibliothèque publique des Six Nations
* Geoffrey Allen, gestionnaire des collections, bibliothèque publique de Regina
* Janine Hoff, coordonnatrice de la littératie pour les bibliothèques communautaires, services des bibliothèques publiques des Territoires du Nord-Ouest
* Joan Ransom, bibliothécaire de la succursale de Stonewall, bibliothèque régionale South Interlake
* Rachel Young, superviseure de bibliothèque, bibliothèque publique de Mississauga
* Rina Hadziev, directrice générale, Association des bibliothèques de la Colombie-Britannique
* Sharon Day, membre du conseil d’administration d’eBOUND/gestionnaire, services des succursales et des collections, bibliothèque publique d’Edmonton
* Steve Till-Rogers, directeur des services technologiques, bibliothèque publique d’Edmonton
* Wendy Wayling, bibliothécaire des enfants, Bibliothèque publique de Westmount

Lors du recrutement des membres du comité consultatif, l’équipe du projet a envoyé un courriel présentant la portée de l’engagement. Ils sont responsables :

* d’offrir des conseils et de partager leur expertise et leur expérience unique concernant leurs poste et l’accessibilité;
* d’examiner les documents et les données;
* de partager le sondage avec leur réseau et leurs associés pour promouvoir le projet de recherche;
* de participer aux réunions mensuelles d’avril à juillet (cette échéance a été prolongée jusqu’en septembre).

Tous les membres du comité ont accepté l’engagement.

Le comité consultatif a fourni des commentaires qui ont orienté le sondage, les résultats d’apprentissage, les ressources sur l’accessibilité, le site Web et les ressources de formation. Par exemple, lors de l’analyse des ressources sur l’accessibilité, ses membres ont suggéré que les coûts soient pris en compte pour chacune d’elles étant donné que le financement constitue une considération importante pour les bibliothèques publiques. Ils ont également examiné les questions du sondage et ont fourni de la rétroaction, des modifications et ajouté de nouvelles questions qui ont permis de créer un sondage plus robuste pour les participants. Une fois le sondage terminé, les membres du comité ont examiné les résumés de données. Ils ont mis l’accent sur l’importance de commencer sur un plan d’égalité, ce qui a mené à la création des ressources de formation « Accessibilité 101 », jugées nécessaires comme principal résultat d’apprentissage de ce projet. Le comité consultatif voulait que le personnel de bibliothèque soit prêt à aider n’importe quel client; la sensibilisation et l’éducation sont donc essentielles. Il a eu une incidence directe et vitale sur toutes les étapes du projet qui a amélioré les résultats et les plans futurs pour la recherche.

# Sondage

La section suivante examinera le sondage de plus près et présentera les résultats.

## Portée

L’équipe du projet a mené un sondage axé sur les connaissances actuelles des employés de bibliothèque concernant l’accessibilité dans leur bibliothèque et ce qu’ils veulent mieux connaître dans le but de comprendre leurs besoins en matière d’information concernant l’accessibilité des services. Les données recueillies serviront à planifier et à concevoir des ressources de formation destinées au personnel de bibliothèque afin qu’il améliore les services et qu’il puisse aider tous les usagers à accéder aux livres en format accessible. L’équipe du projet partagera les ressources sur l’accessibilité et la formation sur le site Web des ressources de bibliothèque accessibles.

Afin d’en apprendre le plus possible sur tous les secteurs des bibliothèques publiques, le sondage était ouvert à tous les employés de bibliothèque, y compris les directeurs, les bibliothécaires, les bibliotechniciens, les aides de bibliothèque, les employés d’organisations qui soutiennent les bibliothèques et de nombreux autres. Cette étude avait pour objectif de recevoir la rétroaction de 250 à 500 répondants. Au total, 577 personnes ont répondu au sondage. Cinquante-sept pour cent du taux d’achèvement des sondages a été utilisé pour l’extraction de données.

## Diffusion et communication

Le sondage du CRABP a été diffusé de diverses façons pour rejoindre le plus grand nombre de répondants travaillant dans les bibliothèques publiques dans autant de postes que possible, y compris sur les plateformes de médias sociaux (Twitter, Facebook et LinkedIn), ainsi que dans plusieurs listes de diffusion et bulletins destinés au personnel de bibliothèque à l’échelle du pays. Grâce aux personnes-contact des membres de l’équipe du projet et du comité consultatif, bon nombre d’employés de bibliothèques ont également été invités à participer au sondage au moyen de messages qui leurs étaient directement envoyés.

## Sondage en ligne

L’équipe du projet a élaboré les questions du sondage à partir des thèmes principaux et des données de l’étude précédente intitulée *Accessibilité des livres numériques et audios : une stratégie de sensibilisation et de formation pour les bibliothèques publiques au Canada*. En se fondant sur cette recherche et les commentaires du comité consultatif, elle a conçu des questions visant à cerner les connaissances actuelle du personnel des bibliothèques publique sur l’accessibilité dans leur bibliothèque.

Le sondage était divisé en plusieurs sections qui couvraient divers services de première ligne et spécialisés. Il comprenait notamment des questions sur :

* l’accessibilité des programmes des bibliothèques;
* l’accessibilité des site Web des bibliothèques publiques; et
* l’accessibilité des locaux des bibliothèques publiques.

Toutes les questions du sondage sont présentées à l’annexe A.

Les répondants n’ont pas rempli toutes les sections du sondage. Ce qu’ils ont rempli ou non dépendait du rôle en bibliothèque qu’ils sélectionnaient dans la section des renseignements démographiques. Par exemple, les directeurs de bibliothèque ont rempli la plupart des sections, mais n’ont pas rempli celle destinée aux bibliotechniciens et aux assistants de bibliothèque. Par conséquent, seul le personnel identifié comme bibliotechniciens ou assistants de bibliothèque a rempli cette section.

L’étude a été menée à l’aide du logiciel Simple Survey. Le choix de l’équipe du projet s’est arrêté sur ce dernier parce qu’il répondait aux critères suivants :

* il s’agit d’une entreprise canadienne;
* il soutient la création d’un sondage bilingue (en français et en anglais);
* les données du sondage sont conservées au pays (les serveurs sont situés au Canada, donc les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels seront suivies);
* il analyse les données;
* il est conforme à la norme WCAG 2.0.

Les vérificateurs d’accessibilité du RNSEB ont examiné le logiciel Simple Survey pour s’assurer qu’il était entièrement accessible avec les technologies adaptées.

## Analyse des données

Les méthodes d’analyse offertes dans le logiciel Simple Survey ont été utilisées pour rédiger des rapports à partir des résultats qui ont été examinés et analysés pour trouver des tendances et des thèmes. Ce travail comprenait la comparaison de différents champs afin de mieux comprendre les données (p. ex. les réponses entre les bibliothèques de différentes tailles). En outre, toutes les données qualitatives des questions ouvertes, des champs « Commentaires » et « Autres » ont été compilées dans une feuille de calcul. Une analyse de contenu des données a ensuite été effectuée pour catégoriser toutes les données qualitatives pour mieux cerner les thèmes de l’étude.

Les pourcentages des résultats de l’étude ont été arrondis au nombre le plus près aux fins de lisibilité et de clarté. De plus, certaines questions du sondage permettaient aux répondants de sélectionner plus d’une option, donc le nombre total ne correspond pas toujours à 100 %. Les données analysées dans ce rapport proviennent de sondages entièrement remplis.

## Résultats de l’étude

Cette section examinera les résultats de l’étude.

### Renseignements démographiques des participants

Les renseignements démographiques recueillis au sujet des participants sont directement corrélés aux bibliothèques pour lesquelles ils travaillent. Ces renseignements comprennent la province/le territoire/le territoire traditionnel dans lesquels les bibliothèques opèrent, le type de bibliothèque, la taille de la bibliothèque (en fonction de la taille de la population qu’elle dessert) et leur rôle (p. ex. leur poste).

Le sondage n’a pas recueilli des renseignements personnels (nom, genre, courriel, âge, etc.) afin d’assurer l’unanimité de tous les participants pour qu’ils puissent répondre au sondage de façon honnête.

Les participants au sondage représentaient toutes les provinces et tous les territoires. Le plus bas pourcentage de participation était au Nunavut avec 0,17 % et le pourcentage de participation le plus élevé était en Ontario avec 27 %. La carte ci-dessous présente le nombre de participants de chaque province/territoire. Les pourcentages de participation du Yukon, de Terre-Neuve et Labrador et du Nunavut ne sont pas arrondis au nombre le plus près (ils ont été arrondis au demi-point de pourcentage le plus près) parce que le taux de réponse était extrêmement bas.

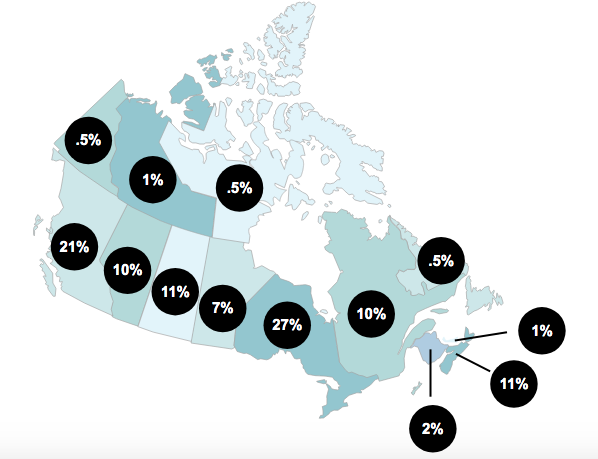


Image 1. Une carte du Canada comprenant le pourcentage des répondants au sondage qui travaillent dans cette province/ce territoire.

Les participants au sondage avaient également l’option de déclarer le territoire traditionnel dans lequel ils travaillent; 8 % d’entre eux ont répondu à la question. Vous trouverez les principales réponses ci-dessous (le pourcentage reflète le nombre total d’options dans la catégorie « Territoire traditionnel ».

* 28 % ont déclaré travailler dans le territoire traditionnel 6
* 9 % ont déclaré travailler dans le territoire traditionnel 1
* 9 % ont déclaré travailler dans le territoire traditionnel 5
* 9 % ont déclaré travailler dans les territoires de Musqueam, de Squamish et de Tsleil-Waututh
* 7 % ont déclaré travailler dans le territoire traditionnel 4
* 7 % ont déclaré travailler dans le territoire traditionnel 10

On a demandé aux répondants du sondage dans quel type de bibliothèque publique ils travaillent. Les types de bibliothèques non publiques ont été inclus dans cette question pour tenir compte des répondants qui soutiennent les bibliothèques publiques.

| Type de bibliothèque | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Municipale | 66 % |
| De comté | 3 % |
| Régionale | 16 % |
| Autochtone | 1 % |
| Rurale | 11 % |
| Urbaine | 14 % |
| Bibliothèque provinciale/territoriale | 5 % |
| Une organisation qui soutient les bibliothèques publiques | 1 % |
| Autre bibliothèque (p. ex. scolaire, de la maternelle à la 12e année, postsecondaire, spécialisée, etc.) | 2 % |

Note : Pour cette question, la catégorie « Autres » (3 % du nombre total des répondants) était principalement constituée de la réponse « publique » (2 %). Dans la question, l’équipe du projet a fait l’erreur de ne pas demander explicitement dans quel type de bibliothèque publique ils travaillaient.

Ensuite, le sondage a incité les répondants à préciser dans quelle taille de bibliothèque ils travaillaient (définie par la taille de la population). Ces données nous ont permis de savoir si les bibliothèques de plus grande taille (celles qui desservent une plus grande population) sont plus accessibles et/ou si leurs employés en connaissent plus sur l’accessibilité que ceux qui desservent une plus petite population.

| Taille de la bibliothèque | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Très petite (qui dessert une population de 20 000 personnes ou moins) | 31 % |
| Petite (qui dessert une population de 20 001 à 50 000 personnes) | 15 % |
| Moyenne (qui dessert une population de 50 001 à 100 000 personnes) | 18 % |
| Grande (qui dessert une population de 100 001 à 250 000 personnes) | 18 % |
| Très grande (qui dessert une population de 250 001 personnes ou plus) | 19 % |

L’équipe du projet voulait obtenir les réponses de divers employés de bibliothèque afin de connaître l’accessibilité des bibliothèques publiques et des lieux de travail. Par conséquent, il y avait au moins deux répondants pour chaque rôle présenté dans le sondage. Le pourcentage le plus bas était celui des bénévoles en bibliothèque (0,35 %) et le plus élevé était celui des bibliotechniciens ou des aides de bibliothèque (28 %). Les rôles au sein des bibliothèques sont présentés ci-dessous.

| Rôle au sein de la bibliothèque | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Directeur de bibliothèque | 13 % |
| Gestionnaire de succursale ou de département | 12 % |
| Bibliothécaire de référence/responsable des services aux adultes | 7 % |
| Bibliothécaire responsable des collections | 2 % |
| Bibliothécaire responsable des métadonnées et du catalogage | 2 % |
| Bibliothécaire responsable des services aux enfants et aux adolescents | 4 % |
| Bibliothécaire communautaire | 6 % |
| Bibliothécaire rural | 3 % |
| Bibliotechnicien ou assistant de bibliothèque | 28 % |
| Aide de bibliothèque | 3 % |
| Personnel affecté à la mise en circulation | 14 % |
| Bénévole en bibliothèque | 0,35 % |
| Gestionnaire des TI et des systèmes | 1 % |
| Spécialiste en accessibilité | 1 % |
| Communications | 1 % |
| Ressources humaines | 1 % |
| Employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques | 1 % |

Le sondage a été mené en français et en anglais. Les réponses des participants francophones (ceux qui ont répondu au sondage en français) représentaient 9 % de l’ensemble des réponses. Les différences entre les répondants francophones et anglophones seront discutées plus loin dans ce rapport alors que les données seront comparées.

### Accessibilité des bibliothèques publiques

Cette section du sondage comportait des questions portant sur les caractéristiques d’accessibilité et les contenus accessibles offerts dans les bibliothèques des répondants. Des données qualitatives (tirées de la catégorie « Autres ») seront ajoutées pour fournir plus de contexte aux réponses des participants.

Les répondants ont souligné que leurs bibliothèques fournissent divers contenus imprimés et/ou numériques en format accessible à leurs usagers. Les plus populaires sont les livres audio (96 %) et les formats gros caractères (95 %); les moins populaires sont le braille électronique (BRF) (10 %) et les livres pour les lecteurs dyslexiques (27 %). Seulement 2 % des répondants ont affirmé ne pas savoir si leur bibliothèque offrait des contenus accessibles.

Lorsqu’on a demandé aux répondants s’ils voulaient en savoir plus sur les contenus accessibles offerts dans les bibliothèques publiques, 74 % ont répondu par l’affirmative. Dix-sept pour cent d’entre eux ont affirmé qu’ils ne voulaient pas en savoir plus et neuf pour cent, qu’ils ne le savaient pas.

Plus de 50 % des répondants ont sélectionné toutes les options spécifiques concernant les contenus accessibles. Le taux de réponse à l’option « Je ne veux pas en savoir plus sur les options et les formats de contenus accessibles » est beaucoup plus faible, soit à 13 %. La plupart des répondants qui voulaient en savoir plus sur les contenus accessibles ont souligné qu’il était essentiel de soutenir la création de ces livres pour les usagers.

| Options et formats de contenus accessibles | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Différents formats | 52 % |
| Lignes directrices en matière d’accessibilité | 56 % |
| Plateformes de lecture accessibles | 61 % |
| Technologies adaptées | 66 % |
| Je ne veux pas en savoir plus sur les options et les formats de contenus accessibles | 13 % |
| Autres | 5 % |

L’option « Autres » de cette question comprend des commentaires au sujet des connaissances qu’ils aimeraient acquérir (qui ne sont pas dans la liste) et des données qualitatives sur leur volonté d’en apprendre plus sur l’accessibilité. Cinq pour cent des répondants ont choisi cette réponse, notamment :

* « Promouvoir les ressources accessibles. »
* « L’avenir du matériel accessible – nous n’allons pas dépendre des éditeurs, n’est-ce pas? »
* « J’aimerais mieux comprendre comment utiliser le contenu que nous avons déjà. »
* « J’en connais déjà beaucoup, mais je veux toujours en apprendre plus. »

L’importance du matériel et des livres accessibles, ainsi que l’intérêt dans l’utilisation et les futurs développements sont des volets essentiels de la recherche. Les bibliothèques, les éditeurs et les parties prenantes doivent travailler ensemble pour créer du matériel accessible à tous.

À l’option « Je ne veux pas en savoir plus sur les contenus accessibles », les bibliothécaires communautaires avaient le plus haut taux de réponse (21 %), suivis par les spécialistes en accessibilité (20 %), les directeurs de bibliothèque (15 %) et les services de référence et pour les adultes (15 %). Seuls les employés d’organisations qui soutiennent les bibliothèques publiques (0 %) n’ont pas sélectionné cette option.

Afin de mieux comprendre les services que les bibliothèques offrent aux usagers et si ces derniers sont accessibles, l’équipe du projet devait également connaître les langues dans lesquels ils étaient offerts. À cette question, les participants au sondage ont indiqué si leur bibliothèque offre des services en « anglais » (95 %), en « français » (40 %), et/ou « Autres » (13 %). La catégorie « Autres » comprenait des langues comme le chinois (3 % avec une combinaison de réponses comme le cantonais, le mandarin et le chinois), le hindi (1 %) et l’espagnol (1 %).

L’équipe du projet a ensuite sondé les répondants au sujet des services de bibliothèque qui, selon eux, devraient être plus accessibles. Encore une fois, toutes les options (sauf l’option « Autres », dont le taux de réponse était de 6 %) ont été sélectionnées par 45 % ou plus des répondants, ce qui a prouvé à l’équipe du projet que beaucoup de personnes croyaient que les services de leur bibliothèque devraient être plus accessibles.

| Services de bibliothèque qui doivent être plus accessibles | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Services de référence et conseils aux lecteurs | 53 % |
| Prêt de matériel physique | 50 % |
| Prêt de matériel numérique | 53 % |
| Ordinateur avec accès à Internet | 47 % |
| Programmation en bibliothèque | 64 % |
| Perfectionnement professionnel en bibliothèque | 45 % |
| Autres | 6 % |

Sous cette question, dans la catégorie « Autres », les répondants ont souligné d’autres services de bibliothèque qui, selon eux, devaient être plus accessibles pour leurs usagers, notamment :

* « Les services payants comme la photocopie et la télécopie. »
* « La mise en marché de matériel accessible. »
* « Accès et animation pour les handicaps invisibles comme l'autisme chez les jeunes. »
* « Communiquer l’information d’autres façons qui ne sont pas virtuelles; la diffusion d’information auprès des aînés présente des défis, bon nombre d’entre eux n’utilisent pas un ordinateur pour diverses raisons, économiques, entre autres. »

À la question : « Services de bibliothèque qui doivent être plus accessibles », les spécialistes en accessibilité ont eu le pourcentage du taux de réponse le plus élevé pour toutes les options. Les options « services de référence », « prêt de contenu numérique », « prêt de contenu physique », « programmation en bibliothèque » et « perfectionnement professionnel en bibliothèque » ont été sélectionnées par 80 % des spécialistes en accessibilité. L’option « ordinateur avec accès à Internet » a été choisie par 100 % d’entre eux.

Afin d’aider les bibliothèques publiques à rendre leurs services plus accessibles, l’équipe du projet leur a demandé de sélectionner leurs ressources préférées. Les choix les plus populaires étaient les Webinaires (59 %), les lignes directrices (54 %) et les trousses de formation (54 %). Par conséquent, les ressources créées et sélectionnées pour les bibliothèques publiques doivent être dans les formats préférés des répondants.

L’équipe du projet a voulu savoir si les répondants préféraient un modèle de formation spécifique pour en apprendre plus sur l’accessibilité dans les bibliothèques publiques. Le plus populaire était « personnalisé » (73 %), suivi par « apprentissage individuel » (51 %).

| Modèles de formation | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Personnalisé | 73 % |
| En direct | 37 % |
| Apprentissage individuel | 51 % |
| Apprentissage en groupe | 36 % |
| Lecture | 26 % |
| Interactif | 42 % |
| Formation des formateurs | 24 % |

Pour mieux comprendre ce que les répondants au sondage voulaient apprendre dans les modules et les ressources de formation, l’équipe du projet leur a demandé de choisir différentes catégories de caractéristiques d’accessibilité. Les aspects généraux des bibliothèques publiques y sont représentés.

| Caractéristiques d’accessibilité dans les bibliothèques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Contenu numérique (EPUB, DAISY, livres audio, braille électronique, etc.) | 67 % |
| Contenu physique (gros caractères, braille, livres parlés, etc.) | 37 % |
| Communications et site Web (normes d’accessibilité, architecture de l’information, personnalisation de l’affichage des sites Web, etc.) | 60 % |
| Catalogage (métadonnées, conception d’outils de recherche accessibles, etc.) | 38 % |
| Technologies adaptées (lecteurs d’écran, logiciels de grossissement de caractères, afficheurs braille, etc.) | 67 % |
| Environnement bâti (exigences, couloirs, espaces, toilettes, signalisation, etc.) | 39 % |
| Programmes de bibliothèque (programmes communautaires, journées de lecture, publicité pour les programmes, etc.) | 70 % |

En plus d’en apprendre davantage sur les connaissances que les répondants veulent acquérir, l’équipe du projet leur a demandé quel type de formation les employés de bibliothèque (y compris eux-mêmes et leurs collègues) leur serait utile pour mieux servir les usagers en situation de handicap. Encore une fois, bon nombre de répondants (87 %) ont souligné qu’en général, le personnel de bibliothèque doit en apprendre plus sur les façons d’aider les personnes en situation de handicap dans tous les secteurs de bibliothèque.

| Formation pour le personnel de bibliothèque | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Comment aider les personnes en situation de handicap à accéder aux services de bibliothèque | 87 % |
| Programme de sensibilisation | 65 % |
| Comment utiliser les technologies adaptées | 81 % |
| Renseignements au sujet des installations accessibles de votre bibliothèque | 57 % |

Les experts en accessibilité dans les bibliothèques sont d’avis que le personnel de bibliothèque doit recevoir davantage de formation pour offrir des services accessibles. À la question : « Selon vous, quel type de formation le personnel des bibliothèques publiques devrait-il recevoir pour mieux servir les personnes en situation de handicap », les spécialistes en accessibilité ont eu un taux de réponse élevé pour chaque option. Toutes les options de cette question ont été sélectionnées par 100 % des spécialistes en accessibilité, à l’exception de « Programme de sensibilisation », qui a été sélectionnée par 80 % d’entre eux.

### Programmes de bibliothèque accessibles

Dans cette section, l’équipe du projet a posé des questions sur les programmes de bibliothèque et leur niveau d’accessibilité pour les usagers. Les questions portent sur le niveau d’accessibilité des différents types de programmes offerts et ce dont les bibliothèques ont besoin pour en créer.

Les répondants ont indiqué que leur bibliothèque offre plusieurs programmes aux usagers. Lorsqu’on leur a demandé le type de programmes offerts, toutes les options ont eu un taux de réponse au-dessus de 60 %. Le choix le moins populaire était « littératie numérique » (65 %) et le plus populaire était « programmes pour les enfants » (96 %). Les deux autres options, « programmes pour les adultes » (92 %) et « programmes pour les jeunes » (85 %), ont également été très populaires. L’option « Autres » de cette question a été sélectionnée par 8 % des répondants. Elle a été utilisée pour discuter de programmes de bibliothèque qui ne relèvent pas des catégories mentionnées précédemment. Des 8 % des répondants, 35 % d’entre eux ont utilisé cette option pour indiquer que leur bibliothèque n’offrait pas de programmes où qu’ils ne savaient pas si elle en offrait en raison de la pandémie de COVID-19. D’autres éléments sous la catégorie « Autres » comprennent :

* « artisanat »
* « programmes de laboratoires ouverts »
* « programmes pour les aînés »

Après avoir établi que la plupart des répondants offrent des programmes dans leurs bibliothèques, on leur a demandé si ces derniers étaient accessibles. La majorité (36 %) ont répondu « Je ne sais pas » à cette question, suivis par « Quelques-uns » (28 %), « Non » (21 %) et « Oui » (14 %).

Les bibliothécaires en milieu rural avaient le pourcentage le plus élevé sous les options « Oui » (19 %) et « Je ne sais pas » (63 %). Les spécialistes en accessibilité avaient le pourcentage le plus élevé sous l’option « Quelques-uns » (80 %), tandis que les employés d’organisations qui soutiennent les bibliothèques publiques était le rôle de bibliothèque avec le pourcentage le plus élevé sous l’option « Non » (50 %).

Si les bibliothèques des répondants offraient des programmes accessibles, on leur a demandé d’en dresser la liste. S’ils répondaient « Non » ou « Je ne sais pas » à la question précédente, on leur a demandé de répondre « S/O » (sans objet). Des exemples de programmes de bibliothèque accessibles comprennent notamment :

* « Service de bibliothèque à domicile »
* « Programmation virtuelle avec sous-titres »
* « L’heure du conte »
* « Clubs de lecture

Cinquante-cinq pour cent des répondants francophones ont répondu « S/O ») ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé quels programmes de bibliothèque étaient accessibles. Ce résultat était 2 % moins élevé que celui des participants qui ont répondu à la question précédente de manière semblable. Les programmes accessibles les plus populaires offerts par les bibliothèques comprennent notamment :

* « L’heure du conte »
* « Clubs de lecture »
* « Programmation virtuelle »
* « Services à domicile »

Le nombre de répondants qui ont sélectionné « S/O » ou « Je ne sais pas » pour cette question était de 30 %.

On leur a ensuite demandé s’ils seraient prêts à partager leurs programmes accessibles de concert avec leurs bibliothèques afin qu’ils soient ajoutés à un site Web de ressources collaboratives. Soixante pour cent ont répondu « Je ne sais pas » à cette question, suivis par « Oui » (28 %) et « Non » (13 %). La collecte et le partage de programmes accessibles de certaines bibliothèques aidera les autres à en créer à partir de ces exemples.

Afin de créer des programmes de bibliothèque accessibles, on a demandé aux répondants d’indiquer les ressources dont ils auraient besoin pour s’assurer de leur accessibilité. Les plus populaires étaient les lignes directrices (63 %) et la programmation accessible (57 %).

### Appareils, logiciels et technologies adaptées

Dans les questions de la section *Appareils, logiciels et technologies adaptées*, l’équipe du projet a voulu connaître le niveau d’accessibilité des technologies fournies par les bibliothèques. Elles comprennent des choses comme les ordinateurs, les imprimantes, les logiciels de traitement de texte et les technologies adaptées.

Lorsqu’on leur a demandé si les appareils offerts au public était accessible, la plupart des participants ont répondu « Oui » (40 %) et « Certains sont accessibles » (43 %). Seulement 8 % des participants ont répondu « Non » et 9 % ont choisi l’option « Je ne sais pas ». La même question a été posée concernant l’accessibilité des logiciels offerts au public dans les bibliothèques; la plupart des participants ont également répondu « Oui » (41 %) et « Certains sont accessibles » (36 %). Pour cette question, seulement 8 % ont répondu « Non » et 15 % ont choisi l’option « Je ne sais pas ».

Les bibliothécaires en milieu rural ont le plus souvent répondu « Oui » lorsqu’on leur a demandé si le matériel offert au public dans leur bibliothèque était accessible (56 %), suivis par les gestionnaires des TI et des systèmes (50 %), les bibliothécaires de référence/responsables des services aux adultes (49 %), puis les bibliothécaires communautaires (45 %). Les spécialistes en accessibilité ont le plus souvent répondu que certains des appareils étaient accessibles (60 %), suivis par les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (56 %), les gestionnaires des TI et des systèmes (50 %) et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (50 %). Les spécialistes en accessibilité ont le plus souvent répondu « Non » à l’effet que les appareils de la bibliothèques dans laquelle ils travaillent ne sont pas accessibles (40 %), suivis par les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (25 %) et les bibliothécaires en milieu rural (19 %). Tous les autres pourcentages des rôles en bibliothèque étaient inférieurs à 10 %. Les employés responsables des métadonnées et des services techniques (33 %) en savaient le moins sur l’accessibilité des appareils de leur bibliothèque (en sélectionnant « Je ne sais pas »), suivis par les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (25 %) et les bibliothécaires responsables des collections (21 %).

Les gestionnaires des TI et des systèmes ont eu le taux de réponse le plus élevé concernant l’accessibilité des logiciels dans leur bibliothèque (en sélectionnant l’option « Oui ») (63 %), suivis par les bibliothécaires en milieu rural (56 %) et les directeurs de bibliothèque (51 %). Les employés qui ont le plus souvent sélectionné l’option « Certains » étaient les spécialistes en accessibilité (60 %), suivis par les bibliothécaires de référence/responsables des services aux adultes (54 %) et les gestionnaires de succursale ou de département (42 %). Les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques ont eu le pourcentage le plus élevé pour l’option « Non » (25 %), suivis par les spécialistes en accessibilité (20 %), les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (11 %) et les gestionnaires de succursale ou de département (11 %). Enfin, le rôle de bibliothèque avec le taux de réponse le plus élevé à l’option « Je ne sais pas » était les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (33 %), suivis par les bibliothécaires responsables des collections (29 %) et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (25 %). Ces pourcentages, ainsi que ceux du paragraphes précédent, présentent les plus élevés sous chaque option par rôle de bibliothèque, pas nécessairement le pourcentage le plus élevé pour les rôles de bibliothèque individuels.

Après avoir déterminé si les appareils et les logiciels de leur bibliothèque étaient accessibles, l’équipe du projet a demandé aux répondants quel soutien ils offrent à leurs usagers pour rendre les appareils et les logiciels accessibles. La plupart ont répondu qu’ils dépendent des aides de bibliothèque (88 %) pour le soutien en matière d’accessibilité, ce qui signifie qu’il est essentiel de former le personnel de bibliothèque.

| Soutien en matière d’accessibilité pour les appareils et les logiciels offerts dans les bibliothèques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Aides de bibliothèque | 88 % |
| Guides | 16 % |
| Signalisation accessible | 31 % |
| Fournir des technologies adaptées | 43 % |
| Nous n’offrons pas de soutien en matière d’accessibilité | 7 % |
| Autres | 6 % |

Dans la catégorie « Autres », plusieurs répondants ont indiqué qu’ils ne connaissaient pas le type de soutien offert en matière d’accessibilité (12 % de ceux qui ont sélectionné la catégorie « Autres »). D’autres commentaires comprennent :

* Que le soutien offert en matière d’accessibilité « …est minime et doit être amélioré. »
* « Veiller à ce que toutes les technologies (guichets libre-service, ordinateurs, etc.) ont des options pour ajuster la hauteur et la largeur, de l’espace pour les technologies adaptées et des chaises avec et sans accoudoirs et/ou roulettes. »

Les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques ont le plus souvent répondu que leur bibliothèque n’offre pas de soutien en matière d’accessibilité (22 %), suivis par les spécialistes en accessibilité (20 %), les bibliothécaires responsables des services aux enfants et aux adolescents (12 %) et les directeurs de bibliothèque (10 %). Cette option a eu moins de 10 % de réponses des autres rôles de bibliothèque.

Afin d’assurer que les appareils et les logiciels offerts dans les bibliothèques publique sont accessibles, l’équipe du projet a demandé aux répondants quelles ressources ils préféreraient. Les options les plus populaires étaient les lignes directrices (75 %), les listes de contrôle (61 %) et les trousses de formation (55 %). D’autres suggestions de répondants dans la catégorie « Autres » (7 % ont choisi cette option) comprennent :

* « Consultation auprès de personnes en situation de handicap. »
* « Pratiques exemplaires. »
* « Financement. »

L’équipe du projet a également demandé aux répondants quelles ressources ils auraient besoin pour soutenir les mises à jour relatives à l’accessibilité des appareils et des logiciels. Les options les plus populaires étaient les lignes directrices (77 %),les listes de contrôle (73 %) et les liens vers les mises à jour pertinentes (66 %).

Après avoir abordé l’accessibilité des appareils et des logiciels dans les bibliothèques publiques, l’équipe du projet a demandé aux répondants si leurs bibliothèques offraient des technologies adaptées à leurs usagers. La plupart ont sélectionné « Oui » (56 %), suivi de « Non » (26 %) et « Je ne sais pas » (17 %). La question suivante portait sur les technologies adaptées qu’ils fournissent.

| Technologies adaptées | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Lecteurs d’écran tels que JAWS installés sur un ou plusieurs ordinateurs | 26 % |
| Logiciels de grossissement de caractères installés sur un ou plusieurs ordinateurs | 42 % |
| Un afficheur braille dynamique | 1 % |
| Un clavier adapté ou la reconnaissance vocale pour les usagers ayant une mobilité réduite | 24 % |
| Ma bibliothèque n’a pas de technologies adaptées | 25 % |
| Je ne sais pas si ma bibliothèque fournit des technologies adaptées | 18 % |
| Autres | 23 % |

Les logiciels de grossissement de caractères sont la technologie adaptée la plus souvent offerte par les bibliothèques. Dans la catégorie « Autres », plusieurs répondants (32 % des 23 % de ceux qui ont choisi cette option) ont indiqué qu’ils fournissaient des lecteurs de livres DAISY aux usagers.

Les plus nombreux à répondre que « Oui », leur bibliothèque offre des technologies adaptées aux usagers sont les spécialistes en accessibilité (100 %), suivis par les gestionnaires des TI et des systèmes (88 %) et les bibliothécaires de référence/responsables des services aux adultes (79 %). L’option « Non » a été sélectionnée par les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (63 %), suivis par les bibliothécaires en milieu rural (50 %) et les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (44 %). Les bibliothécaires responsables des collections ont le plus souvent sélectionné l’option « Je ne sais pas » (29 %), suivis par les bibliothécaires en milieu rural (25%) et les bibliothécaires responsables des services aux enfants et aux adolescents (24 %).

La dernière question de cette section concerne les ressources dont les répondants auraient besoin pour en apprendre plus sur les technologies adaptées. Les plus populaires sont les lignes directrices (69 %), les Webinaires (58 %), les tutoriels (55 %) et les listes de contrôle (50 %).

### Accessibilité des sites Web et/ou des applications des bibliothèques publiques

Dans la section *Accessibilité des sites Web et/ou des applications des bibliothèques publiques*, l’équipe du projet voulait savoir comment accessibles étaient les sites Web et les applications des bibliothèques. Cette section comportait des questions portant sur les systèmes intégrés de bibliothèque, ainsi que sur le système de catalogage et de recherche en ligne offert aux usagers afin qu’ils accèdent au contenu. L’équipe du projet voulait savoir si le site Web ou l’application était accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A (Cadwell *et al.*, 2008, *Web Content Accessibility Guidelines*).

Les premières questions de cette section mesurent l’accessibilité des sites Web des bibliothèques des répondants. Lorsqu’on leur a demandé s’ils étaient accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A, la majorité d’entre eux ont répondu « Je ne sais pas » (68 %), suivie par « Oui » (12 %), « Quelque peu » (12 %) et « Non » (9 %).

Lorsqu’on leur a demandé si le site Web de leur bibliothèque était accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A, la majorité des rôles de bibliothèque a sélectionné l’option « Je ne sais pas ». Le seul qui a sélectionné cette option à moins de 50 % était les bibliothécaires de référence/responsables des services aux adultes (29 %). La plage supérieure allait de 50 % (gestionnaires des TI et des systèmes) à 88 % (bibliothécaires en milieu rural).

La question suivante portait sur les fonctionnalités d’accessibilité offertes sur le site Web de la bibliothèque des répondants. Encore une fois, la réponse la plus fréquente à cette question est « Je ne sais pas » (53 %). Les deux fonctionnalités les plus souvent sélectionnées étaient « Le site Web est conçu de façon logique et est facile à consulter » (42 %) et « La taille du texte peut être modifiée » (31 %). La liste des fonctionnalités d’accessibilité est tirée des lignes directrices WCAG 2.0 (Cadwell *et al.*, 2008, *Web Content Accessibility Guidelines*).

| Fonctionnalités d’accessibilité sur les sites Web des bibliothèques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Le site Web est conçu de façon logique et est facile à consulter | 42 % |
| Les réglages de contraste peuvent être modifiés | 14 % |
| La taille du texte peut être modifiée | 31 % |
| La taille de la police peut être modifiée | 10 % |
| L’espacement peut être modifié | 5 % |
| Votre site Web fonctionne avec les technologies adaptées | 15 % |
| Je ne sais pas | 53 % |
| Autres | 8 % |

Dans la catégorie « Autres », les répondants ont pris le temps de commenter l’inaccessibilité du site Web de leur bibliothèque ou d’indiquer s’il subit actuellement une refonte. Parmi les commentaires, citons notamment :

* « Le site subit une refonte afin qu’il soit conforme. »
* « Je sais que l’équipe Web travaille là-dessus, mais je ne suis pas certain de leur progrès et de toutes les options possibles. »
* « Le site Web est une catastrophe. »
* « Le site Web de notre bibliothèque est désuet; il ne comporte aucun soutien pour les technologies adaptées ou une typographie de base pour les personnes dyslexiques, etc. »
* « Aucun – le nôtre est horrible et vieux. »

La plupart des rôles de bibliothèque ont sélectionné « Je ne sais pas » pour cette question. Les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques ont le plus souvent sélectionné cette option (75 %). Les bibliothécaires de référence/responsables des services aux adultes ont le moins souvent sélectionné cette option (46 %).

L’équipe du projet a demandé aux participants quelles ressources ils préféreraient pour rendre le site Web de leur bibliothèque accessible. Les options les plus populaires étaient « Lignes directrices en matière de conception de sites Web accessibles » (75 %), « Ressources pour tester le site Web » (64 %) et « Soutien technique » (48 %).

Les questions suivantes portaient sur l’accessibilité de l’application de la bibliothèque (le cas échéant) en vertu de la norme WCAG 2.0 A. Pour les questions portant sur les applications des bibliothèques, « Je ne sais pas » (43 %) et « Notre bibliothèque n’a pas d’application » (46 %) sont les réponses les plus populaires. Plusieurs ont sélectionné la dernière option parce que la conception d’application requiert du temps et du financement que bon nombre de bibliothèques ne peuvent pas se permettre. Les options restantes ont été sélectionnées par 5 % ou moins de répondants, notamment : « Oui » (3 %), « Quelque peu » (3 %) et « Non » (5 %).

On a ensuite voulu savoir si l’application de la bibliothèque des répondants comportait des fonctionnalités d’accessibilité (les mêmes options que pour la question concernant les site Web). Encore une fois, les réponses les plus populaires étaient « Notre bibliothèque n’a pas d’application » (49 %) et « Je ne sais pas » (38 %). La fonctionnalité d’accessibilité la plus populaire était « L’application est conçue de façon logique et est facile à consulter » (13 %). Les autres options de cette question ont été sélectionnées par moins de 5 % des répondants.

Parmi les commentaires des répondants dans l’option « Autres » de cette question, citons notamment :

* « L’application est une catastrophe. »
* « L’application est en cours d’élaboration depuis le début de 2020. »
* « Probablement aucune de ces réponses, à moins que, par hasard, elle ne fonctionne avec les technologies adaptées. »

Lorsqu’on a demandé aux répondants quelles ressources leurs seraient utiles pour rendre l’application de leur bibliothèque accessible, les plus populaires étaient « Lignes directrices en matière de conception d’applications accessibles » (34 %), « Ressources pour tester l’application » (29 %) et « Soutien technique » (28 %). Cependant, l’option la plus souvent sélectionnée pour cette question était « Notre bibliothèque n’a pas d’application » (50 %).

Pour savoir comment les bibliothèques s’assurent que leurs sites Web et/ou leurs applications sont accessibles et le demeurent, on a demandé aux répondants comment ils évaluent l’accessibilité de leur technologie. Les deux options les plus souvent sélectionnées étaient « Notre bibliothèque n’a pas d’application » (37 %) et « Vérification (par le personnel des TI de la bibliothèque) (28 %). Dans la catégorie « Autres », « Non », « S/O » et « Je ne sais pas » ont été inscrits par 68 % des répondants (des 19 % qui ont sélectionné cette catégorie).

La prochaine section est axée sur les systèmes intégrés de bibliothèque, si les bibliothèques peuvent y apporter des modifications et comment accessibles sont leurs catalogue et leur système de recherche. Les systèmes intégrés de bibliothèque les plus communs étaient Horizon/Symphony (36 %), Polaris (18 %), Evergreen (Sitka et Spruce) (11 %), Bibliocommons (11 %) et Millennium/Sierra (9 %).

Un facteur important pour l’accessibilité d’un catalogue de bibliothèque est le fait qu’elles puissent modifier leur système intégré de bibliothèque (ce qui explique pourquoi on a demandé aux répondants lequel ils utilisent). La plupart ont sélectionné « Je ne sais pas » (46 %), suivi par « Quelque peu » (29 %), « Non » (16 %) et « Oui » (9 %). On leur a ensuite demandé s’ils peuvent apporter des modifications à leur système intégré de bibliothèque et s’ils ont rencontré des obstacles le cas échéant. Quatre-vingt-sept pour cent d’entre eux ont répondu « S/O » et « Je ne sais pas » à cette question.

Parmi les commentaires des répondants dans l’option « Autres » de cette question, citons notamment :

* « Oui, habituellement, le système intégré de bibliothèque doit faire partie des modifications et tout n’est pas encore possible. »
* « Temps, expertise. »
* « Notre département des TI a mis des limites aux modifications que nous pouvons apporter. »
* « Le système ne le permet pas. »
* « Auto-infligé. »

« Nous ne pouvons pas modifier le système intégré de bibliothèque, mais nous pouvons modifier le site Web. »

Les questions suivantes portaient sur l’accessibilité du catalogue et de la recherche en bibliothèque. La plupart ont répondu que le catalogue et la recherche en bibliothèque sont « Passable » (35 %), suivi par « Je ne sais pas » (32 %). Les options les moins sélectionnées étaient « Parfait » (1 %) et « Terrible » (3 %).

On a ensuite demandé aux participants quel soutien ils auraient besoin pour rendre le catalogue et la recherche en bibliothèque accessibles. Les options les plus populaires étaient « Lignes directrices en matière de conception de sites Web accessibles » (71 %), « Ressources pour tester le site Web » (62 %) et « Soutien technique » (58 %). On a également demandé aux répondants comment ils s’assurent que leur système de catalogage actuel demeure accessible. La plupart ont répondu « Je ne sais pas » (70 %); la méthode la plus souvent choisie était « Vérification » (22 %).

La dernière question de cette section portait sur les formats des ressources qui seraient utiles aux répondants afin de les aider à en apprendre plus sur l’accessibilité du site Web ou de l’application (le cas échéant) de leur bibliothèque. Les options les plus populaires étaient « Lignes directrices en matière de conception de sites Web accessibles » (75 %), « Ressources pour tester le site Web » (64 %) et « Soutien technique » (60 %).

### Accessibilité des métadonnées et du catalogage

Dans la section *Accessibilité des métadonnées et du catalogage*, la plupart des répondants ne connaissaient pas les différents champs de métadonnées d’accessibilité offerts pour cataloguer le contenu. Cette méconnaissance s’est étendue aux différents types de métadonnées d’accessibilité (schema.org, ONIX et MARC), démontrant ainsi le besoin de sensibiliser le personnel de bibliothèque sur le sujet. Les données concernant les métadonnées d’accessibilité et le catalogage contiennent également les renseignements pour les mêmes questions dans la section *Bibliotechniciens et assistants de bibliothèque*, par souci de clarté.

On a d’abord demandé aux répondants s’ils connaissaient les champs de métadonnées liés à l’accessibilité. La plupart ont répondu « Non » (55 %) à cette question, suivis par « Quelque peu » (23 %), « Je ne sais pas » (17 %), puis « Oui » (5 %).

Lorsqu’on leur a demandé s’ils connaissaient les champs de métadonnées d’accessibilité, la majorité des rôles de bibliothèque ont répondu « Non » ou « Je ne sais pas ». Ceux qui en connaissaient le moins sur le sujet (en additionnant les pourcentages des colonnes « Non » et « Je ne sais pas ») étaient les bibliothécaires en milieu rural (100 %), suivis par ceux responsables des services aux enfants et aux adolescents (84 %), les gestionnaires des TI et des systèmes (75 %), puis les gestionnaires de succursale ou de département (74 %).

Le rôle de bibliothèque qui avait le plus grand nombre de répondants qui ont sélectionné « Oui » ou « Quelque peu » (en additionnant les deux pourcentages) étaient les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (44 %), suivis par les spécialistes en accessibilité (40 %), les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (38 %), puis les bibliothécaires responsables des collections (36 %).

La question suivante présentait les champs de métadonnées d’accessibilité les plus communs. Lorsqu’on a demandé aux répondants s’ils connaissaient les différents types de champs de métadonnées d’accessibilité, la plupart ont sélectionné « Je ne sais pas » (73 %). Cependant, parmi tous les rôles de bibliothèque, les répondants connaissent le mieux les champs de données d'accessibilité MARC.

| Champs de métadonnées d’accessibilité | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Métadonnées d’accessibilité schema.org | 4 % |
| Métadonnées d’accessibilité ONIX (codelist 196) | 3 % |
| Métadonnées d’accessibilité MARC (champs 341 et 532) | 25 % |
| Je ne sais pas | 73 % |
| Autres (toutes les réponses étaient une version de « Non ») | 2 % |

Les spécialistes en accessibilité connaissaient le mieux schema.org (20 %), suivis par les gestionnaires des TI et des systèmes (13 %), les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (11 %), puis les bibliothécaires communautaires (9 %).

Les gestionnaires des TI et des systèmes connaissaient le mieux ONIX (13 %), suivis par les bibliothécaires responsables des collections (7 %), les directeurs de bibliothèque (4 %), puis les bibliothécaires communautaires (3 %)

Les spécialistes en accessibilité connaissaient le mieux MARC (40 %), suivis par les bibliothécaires responsables des collections (36 %), des bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (33 %) et des directeurs de bibliothèque (29 %).

Les bibliothécaires en milieu rural en connaissaient le moins sur les champs d’accessibilité (100 %), suivis par les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques (88 %), les bibliothécaires de référence/responsables des services aux adultes (77 %), puis les bibliothécaires responsables des services aux enfants et aux adolescents (76 %).

Les réponses ne reflètent pas nécessairement celles des rôles de bibliothèque à la question précédente. Par exemple, les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques ont sélectionné « Oui » ou « Quelque peu » pour la dernière question (38 %) mais étaient le deuxième groupe qui en connaissait le moins sur les champs de métadonnées (87,50 % ont répondu « Je ne sais pas »). En revanche, les gestionnaires des TI et des systèmes ont indiqué ne pas être au courant des métadonnées d’accessibilité (75 % ont répondu « Non » ou « Je ne sais pas »), mais ce groupe était celui qui en connaissait le plus sur les métadonnées ONIX à 13 %.

On a ensuite demandé aux répondants si leur bibliothèque affichait les métadonnées d’accessibilité pour les usagers. La réponse la plus populaire à cette question était « Je ne sais pas » (66 %), suivie par « Non » (22 %). Pour les options affirmatives, 2 % ont sélectionné « Oui » et 10 % ont sélectionné « Certaines ».

L’équipe du projet voulait sonder les répondants en leur demandant si les éditeurs de qui leur bibliothèque achète du matériel fournissent des métadonnées d’accessibilité. La réponse la plus fréquente était « Je ne sais pas » (85 %); moins de 8 % des autres options ont été sélectionnées (« Quelques-uns » était à 7 %). L’équipe du projet a ensuite demandé aux répondants si leur bibliothèque utilisait les métadonnées d’accessibilité fournies par les éditeurs du contenu (le cas échéant). Les réponses sont semblables; 84 % des répondants ont sélectionné « Je ne sais pas » (toutes les autres options pour cette question ont été sélectionnées à moins de 6 %). Pour continuer sur le sujet des métadonnées d’accessibilité produites par les éditeurs, on a demandé aux répondants s’ils seraient prêts à revendiquer une plus grande utilisation de ces métadonnées auprès des éditeurs et des fournisseurs de qui leur bibliothèque achète du matériel. Les deux options les plus populaires étaient « Je ne sais pas » (50 %) et « Oui » (48 %). Seulement 2 % des répondants ont sélectionné « Non ».

Pour conclure cette section, on a demandé aux répondants quelles ressources leurs seraient utiles afin de les aider à en apprendre plus sur les métadonnées d’accessibilité. Les options les plus populaires étaient les lignes directrices (69 %), les listes de contrôle (51 %) et les Webinaires (43 %).

### Lignes directrices pour la sélection, l’acquisition et les licences

Les questions de la section *Lignes directrices pour la sélection, l’acquisition et les licences* portaient sur la façon dont les bibliothèques publiques sélectionnent du contenu accessible pour leurs usagers.

On a d’abord demandé aux participants comment leur bibliothèque sélectionne le matériel accessible pour leurs usagers. L’option la plus populaire choisie par les répondants était « Services du CAÉB ou du RNSEB » (67 %). Les autres options pour cette question sont présentée dans le tableau ci-dessous :

| Comment les bibliothèques sélectionnent du matériel accessible | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Collaboration avec des fournisseurs qui offrent du matériel accessible | 48 % |
| Collaboration avec des éditeurs qui produisent du matériel accessible | 21 % |
| Suggestions des usagers | 50 % |
| Services du CAÉB ou du RNSEB | 67 % |
| Autres | 15 % |

Dans la catégorie « Autres », 8 % des participants ont répondu « S/O » ou « Je ne sais pas » à cette question. Parmi les commentaires reçus, citons notamment :

* « Nous cherchons à découvrir d’autres fournisseurs et d’autres éditeurs pour fournir du matériel accessible. »
* « Nous le commandons d’une coopérative de bibliothèques. »
* « Nous produisons notre collection à l’externe. »

On a demandé aux répondants si leur bibliothèque examine le matériel qu’elle achète pour s’assurer qu’il est accessible. Le pourcentage le plus élevé de répondants a sélectionné « Je ne sais pas » (39 %), suivi par Parfois » (28 %), « Non » (24 %) et « Oui » » (9%). Si les répondants sélectionnaient « Oui » ou « Parfois », on leur a ensuite demandé si leur bibliothèque serait prête à partager les pratiques et/ou les ressources qu’elle utilise pour examiner le matériel pour s’assurer qu’il est accessible. La majorité des répondants ont sélectionné « Je ne sais pas » (59 %), suivie par « Nous n’examinons pas le matériel pour s’assurer qu’il est accessible » (24 %). Les pourcentages des répondants qui ont répondu « Oui » (12 %) ou « Non » (5 %) sont beaucoup moins élevés.

L’équipe du projet a demandé aux répondants s’ils connaissaient des éditeurs et des fournisseurs qui créent du matériel accessible. La majorité ont indiqué qu’ils ne le savaient pas (53 %). Les pourcentages pour les autres options de cette question sont « Oui » (11 %), « Certains » (32 %) et « Non » (3 %). Toujours concernant ce sujet, on a demandé aux répondants s’ils seraient prêts à revendiquer l’accessibilité du matériel auprès des fournisseurs et des éditeurs. La plupart ont répondu « Oui » (62 %), ce qui indique que la communauté des bibliothèques publiques appuie la création de matériel accessible. Seulement 4 % des répondants ont sélectionné « Non ». Les autres répondants ont sélectionné « Je ne sais pas » (34 %).

Lorsqu’on leur a demandé si les éditeurs et les fournisseurs auprès desquels ils achetaient du matériel créaient des livres accessibles, la plupart des rôles de bibliothèque ont répondu « Je ne sais pas ». Les spécialistes en accessibilité avaient le pourcentage le plus élevé (80 %) et les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques avaient le plus faible pourcentage par rôle de bibliothèque (22 %). Les bibliothécaires en milieu rural ont le plus souvent répondu « Oui » (19 %). Les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques ont le plus souvent sélectionné « Certains » (56 %). Finalement, les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques ont le plus souvent sélectionné « Non » (13 %).

Lorsqu’on a demandé aux répondants s’ils seraient prêts à revendiquer l’accessibilité auprès de leurs fournisseurs et de leurs éditeurs, la plupart ont sélectionné « Oui »; le rôle de bibliothèque avec le pourcentage le plus élevé était les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques (89 %) et ceux avec le pourcentage le moins élevé était les bibliothécaires responsables des services aux enfants et aux adolescents et les directeurs de bibliothèque (les deux à 56 %). Les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques est le rôle de bibliothèque avec le plus de répondants qui ont sélectionné « Non » (13 %). Les bibliothécaires responsables des services aux enfants et aux adolescents ont répondu « Je ne sais pas » (40 %).

La dernière question de cette section portait sur les ressources qui seraient utiles aux répondants pour les appuyer dans la sélection et l’achat de matériel accessible. Les plus populaires étaient les lignes directrices (78 %) et les listes de contrôle (61 %). Toutes les autres options dans cette section ont été sélectionnées à moins de 40 %.

### Installations et espaces accessibles

Dans la section *Installations et espaces accessibles,* l’équipe du projet a demandé aux participants si leur immeuble était accessible aux usagers. Pour la plupart des questions de cette section, les répondants ont sélectionné « Plusieurs installations » s’ils travaillent dans une bibliothèque à plusieurs succursales et/ou espaces de travail séparés.

Lorsqu’on a demandé aux participants si les installations de leur bibliothèque publique sont accessibles, la réponse ayant le pourcentage le plus élevé était « Oui » (47 %), suivie par « Plusieurs installations – certaines sont accessibles, d’autres pas » (26 %), « Quelque peu » (20 %), « Non » (5 %) et « Je ne sais pas » (2 %). Les répondants sont beaucoup plus sensibilisés aux exigences en matière d’accessibilité des espaces physiques qu’aux autres sujets présentés dans les sections précédentes, tels que les programmes de bibliothèque et les sites Web. C’est ce qui ressort du faible taux de réponse à l’option « Je ne sais pas. ».

La plupart des rôles de bibliothèque ont répondu « Oui » à l’effet que leurs installations étaient accessibles à tous les usagers; les bibliothécaires en milieu rural ont le plus souvent sélectionné cette réponse (63 %) et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques ont eu le plus faible pourcentage (13 %). Les spécialistes en accessibilité avaient le pourcentage le plus élevé (80 %) pour l’option « Plusieurs installations – certaines sont accessibles, d’autres pas. » Les bibliothécaires responsables des métadonnées et des services techniques ont le plus souvent répondu « Quelque peu » (44 %). Les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques ont répondu « Non » (13 %). C’est également le rôle de bibliothèque qui a le plus souvent répondu « Je ne sais pas » avec le même pourcentage.

L’équipe du projet voulait connaître les caractéristiques d’accessibilité que comportaient les installations et/ou les espaces des bibliothèques des répondants. La plupart des options fournies pour cette question avaient un taux de réponse supérieur à 50 %. Les seules options sous la barre des 50 % étaient la Signalisation en format audio ou en braille (19 %), un plan d’évacuation qui tient compte de tous les usagers (44 %) et la catégorie « Autres » (5 %).

| Caractéristiques d’accessibilité dans les installations et les espaces de bibliothèque | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Rampes et/ou élévateurs pour fauteuils roulants | 65% |
| Ascenseurs | 61 % |
| Portes automatiques | 82 % |
| Cabinets de toilette accessibles | 82 % |
| Espaces de stationnement accessibles | 79 % |
| Signalisation en format audio ou en braille | 19 % |
| Plan d’évacuation qui tient compte de tous les usagers | 44 % |
| Autres | 5 % |

Les commentaires pour l’option « Autres » portaient sur divers sujets. Des répondants ont souligné que leur bibliothèque est fermée en raison de la pandémie, d’autres ont indiqué que leur bibliothèque ne comporte pas de caractéristiques d’accessibilité. Parmi les commentaires, citons notamment :

* « Pas d’accès pour les usagers (aucun). »
* « Nous n’avons pas de caractéristiques. »
* « Nous nous assurons que les portes et les entrées sont dégagées afin que les utilisateurs en fauteuil roulant puissent y accéder; nous autorisons les animaux d’assistance; nous avons des postes de travail ajustables. »
* « Nos bibliothèques se trouvent dans différentes municipalités, donc nous adhérons à différentes normes. »

En poursuivant sur le thème des différentes caractéristiques d’accessibilité dans les bibliothèques publiques, l’équipe du projet a demandé aux répondants comment leur bibliothèque avait rendu ses enseignes accessibles. La signalisation était l’option la moins sélectionnée dans la question précédente, excluant la catégorie « Autres ». Les options les plus souvent sélectionnées pour cette question étaient « Non » (39 %) et « certaines sont accessibles » (36 %), suivies par « Je ne sais pas » (19 %) et « Oui » (6 %). L’équipe du projet a ensuite voulu connaître les composantes accessibles qui ont été ajoutées aux enseignes. Malheureusement, l’option la plus souvent sélectionnée pour cette question était : « Les enseignes de la bibliothèque ne sont pas accessibles à tous les usagers » (49 %).

| Caractéristiques des enseignes accessibles | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Composante audio | 0,34 % |
| Texte clair en relief | 21 % |
| Braille | 23 % |
| Pictogrammes | 32 % |
| Les enseignes de la bibliothèque ne sont pas accessibles à tous les usagers | 49 % |
| Autres | 10 % |

La plupart des commentaires pour l’option « Autres » étaient « Je ne sais pas » et « S/O » (7 %). Cependant, certains présentent d’autres méthodes d’accessibilité et des opinions de répondants sur les enseignes dans les bibliothèques. Voici quelques commentaires :

* « Contraste des couleurs; police. »

« Personnel serviable! »

* « Nous essayons d’éviter les enseignes dans tous les formats parce que les gens ne les lisent pas. C’est mieux de leur parler. »

Les bibliothécaires communautaires ont le plus souvent répondu « Oui » à l’effet que les enseignes de leur bibliothèque étaient accessibles (12 %). Les bibliothécaires responsables des collections, ceux responsables des métadonnées et des services techniques, ceux responsables des services aux enfants et aux adolescents, les spécialistes en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques publiques n’ont pas du tout sélectionné « Oui » (0 %). Les gestionnaires de succursale ou de département ont le plus souvent sélectionné « Certaines sont accessibles » (43 %). Les bibliothécaires en milieu rural ont le plus souvent sélectionné « non »(63 %) et les spécialistes en accessibilité « Je ne sais pas » (40 %).

L’équipe du projet a demandé aux répondants quelles caractéristiques d’accessibilité ils souhaiteraient ajouter aux installations de leur bibliothèque afin de révéler celles qu’elle n’a peut-être pas. Les options les plus populaires étaient la signalisation en format audio ou en braille (59 %) et les technologies adaptées (68 %), suivies par un plan d’évacuation qui tient compte de tous les usagers (41 %), les cabinets de toilette accessibles (19 %) et les portes automatiques (18 %).

Dans la catégorie « Autres », les répondants ont discuté d’autres caractéristiques d’accessibilité qu’ils souhaiteraient ajouter à leur bibliothèque. Par exemple, « toilettes sans distinction de sexe/pour les familles, continuer le ramassage en bordure de rue, améliorer l’éclairage, améliorer l’environnement sensoriel et s’y conscientiser. »

On a ensuite demandé aux participants quelles ressources pourraient être utiles aux bibliothèques publiques afin d’assurer que leurs installations et/ou leurs espaces sont accessibles. Ils ont répondu « Lignes directrices » (75 %), « Listes de contrôle » (60 %) et « Trousses de formation » (40 %). Toutes les autres options sous les ressources ont eu un taux de réponse de moins de 40 %.

### Exigences législatives en matière d'accessibilité

Dans la section *Exigences législatives en matière d'accessibilité*, l’équipe du projet a demandé aux répondants d’indiquer ce qu’ils connaissent au sujet des lois provinciales sur l’accessibilité et leur incidence sur les bibliothèques publiques. À l’heure actuelle, les provinces et les territoires qui ont des lois sur l’accessibilité (Doyle, 2021. *A Complete Overview of Canada's Accessibility Laws*) sont :

* La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est entrée en vigueur en 2005.
* La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* est entrée en vigueur en 2013.
* La *Loi sur l’accessibilité de la Nouvelle-Écosse* est entrée en vigueur en 2017.
* La *Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* du Québec est entrée en vigueur en 1978 (modifiée en 2004).
* La *Loi sur l’accessibilité de la Colombie-Britannique* (projet de loi 6) a été proposé en 2021.

Lorsqu’on a demandé aux répondants s’ils connaissaient les exigences actuelles ou futures des provinces et des territoires en matière d’accessibilité, la plupart ont sélectionné les options « Quelque peu » (36 %) et « Non » (34 %). Le reste des options étaient « Oui » (17 %), « Je ne sais pas » (8 %) et « Ma province/mon territoire n’a pas de législation sur l’accessibilité prévue ou en vigueur » (5 %).

Les spécialistes en accessibilité ont répondu « Oui » à l’effet qu’ils connaissaient les exigences actuelles ou futures des provinces et des territoires en matière d’accessibilité (40 %). Les directeurs de bibliothèque suivaient de près à (19 %). Cependant, ces derniers (41 %) avaient le pourcentage le plus élevé pour l’option « Quelque peu ». Les spécialistes en accessibilité ont le plus souvent sélectionné « Non » (40 %); les directeurs de bibliothèque et les gestionnaires de succursale ont quant à eux le plus souvent choisi « Je ne sais pas » (les deux à 8 %). Ces chiffres représentent les pourcentages les plus élevés sous chaque option, pas celui pour chaque rôle de bibliothèque.

L’équipe du projet a demandé aux répondants s’ils savaient de quelle manière leur bibliothèque avait intégré ou commencé à intégrer les exigences en matière d'accessibilité des provinces et des territoires. Seulement 5 % des répondants ont sélectionné « Ma province/mon territoire n’a pas de législation sur l’accessibilité prévue ou en vigueur » et 10 % ont indiqué « Je ne sais pas » ou « S/O » dans la catégorie « Autres ») pour un total de 15 % de répondants, en dépit du fait que 36 % des participants au sondage travaillaient dans des provinces et des territoires qui n’ont pas de législation sur l’accessibilité. La répartition des autres options est présentée dans le tableau ci-dessous.

| Intégration de la législation sur l’accessibilité dans les bibliothèques publiques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Rendre les services de bibliothèque accessibles | 44 % |
| Améliorer le site Web | 37 % |
| Rendre l’immeuble accessible | 50 % |
| Veiller à ce que la bibliothèque offre du matériel accessible | 45 % |
| Nous n’avons pas commencé à intégrer les exigences en matière d’accessibilité des provinces et des territoires | 21 % |
| Ma province/mon territoire n’a pas de législation sur l’accessibilité prévue ou en vigueur | 5 % |
| Autres | 14 % |

Dans la catégorie « Autres », bon nombre de participants ont répondu « Je ne sais pas » à la question (10 %) et ont expliqué comment ils essaient de rendre leur bibliothèque accessible lorsqu'ils ne connaissent pas bien les exigences de la législation sur l’accessibilité. Par exemple : « Sans être au courant des normes, nous essayons de permettre l'accès à nos service pour le plus grand nombres d'usagers ».

Les spécialistes en accessibilité (40 %) et les bibliothécaires en milieu rural (38 %) ont indiqué que leur bibliothèque n’a « pas commencé à intégrer les exigences en matière d’accessibilité des provinces et des territoires ».

Afin d’aider les bibliothèques publiques à intégrer les exigences de la législation sur l’accessibilité, l’équipe du projet a demandé aux répondants quelles ressources ils préféreraient. Les deux options les plus populaires étaient les lignes directrices (77 %) et les listes de contrôle (68 %).

### Personnel des ressources humaines

Dans la section *Personnel des ressources humaines*, l’équipe du projet a demandé aux répondants si le lieu de travail de leur bibliothèque était accessible. Cela comprend les installations et/ou les espaces de la bibliothèque, les outils numériques utilisés par le personnel et la façon dont les employés sont sensibilisés à l’accessibilité en milieu de travail.

On a d’abord demandé aux participants si le lieu de travail de leur bibliothèque était accessible. La majorité des répondants ont sélectionné « Certains espaces sont accessibles » (54 %), suivis par « Oui » (38 %), « Non » (7 %) et « Je ne sais pas » (1 %).

Les bibliothécaires en milieu rural ont eu le pourcentage le plus élevé pour l’option « Non » (13 %). Le personnel des ressources humaines a quant à lui eu le pourcentage le plus élevé pour l’option « Oui » (60 %). Les gestionnaires de succursale ou de département ont le plus souvent sélectionné l’option « Certains espaces sont accessibles » (65 %). Seuls les directeurs de bibliothèque (3 %) ont choisi l’option « Je ne sais pas ». Le reste des rôles de bibliothèque avaient un taux de réponse de 0 %, mais les directeurs de bibliothèque avaient le deuxième pourcentage le plus élevé pour l’option « Oui » (47 %).

Si les participants répondaient « Oui » ou « Certains espaces sont accessibles », l’équipe du projet leur a demandé comment ils s’en sont assurés (ceux qui ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » pouvaient choisir « Le lieu de travail de la bibliothèque n’est pas accessible » (9 %)). Pour ceux qui ont sélectionné Oui » ou Certains espaces sont accessibles », plusieurs options d’accessibilité étaient possibles; la plupart ont été sélectionnées par plus de 50 % des répondants.

| Comment accessible est le lieu de travail des bibliothèques publiques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Bureaux accessibles | 58 % |
| Rampes et/ou élévateurs pour fauteuils roulants | 52 % |
| Ascenseurs | 45 % |
| Portes automatiques | 62 % |
| Cabinets de toilette accessibles | 71 % |
| Espaces de stationnement accessibles | 68 % |
| Signalisation en format audio ou en braille | 13 % |
| Plan d’évacuation qui tient compte de tout le personnel | 39 % |
| Le lieu de travail de la bibliothèque n’est pas accessible | 9 % |
| Autres | 5 % |

L’option « Autres » pour cette question comporte des commentaires au sujet de caractéristiques d’accessibilité et des informations qualifiantes sur l’accessibilité du lieu de travail de la bibliothèque. Parmi eux, citons notamment :

* « Postes de travail réglables en hauteur, téléphones à écran tactile, claviers configurables. »
* « Seulement de la signalisation en braille. »
* « Les toilettes publiques sont accessibles mais celles réservées aux employés ne le sont parfois pas. »
* « Certains bureaux sont accessibles. »

Pour assurer que les lieux de travail des bibliothèques publiques sont accessibles, l’équipe du projet a demandé aux répondants quelles ressources leurs seraient utiles. Les plus populaires étaient les lignes directrices (85 %), les listes de contrôle (76 %), les trousses de formation (47 %) et les Webinaires (42 %). Le reste des options ont été sélectionnées par moins de 35 % des répondants.

Les prochaines questions de cette section portent sur les outils numériques que les employés des bibliothèques publiques utilisent au quotidien et leur accessibilité pour tout le personnel. La première question vise à savoir si les outils numériques utilisés par le personnel/les fournisseurs/les bénévoles sont accessibles. Les options aux pourcentages les plus élevés étaient « Je ne sais pas » (42 %) et « Certains outils numériques sont accessibles » (32 %). Les options « Oui et « Non » ont eu un pourcentage de 13 %.

Si les répondants avaient sélectionné « Oui » ou « Certains » à la question précédente, on leur a demandé quels outils numériques étaient accessibles selon eux (courriel, logiciels de partage de fichiers, logiciels de vidéoconférence, etc.). Ceux qui avaient sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » à la question précédente pouvaient soit choisir « Les outils numériques utilisés par le personnel/les fournisseurs/les bénévoles ne sont pas accessibles » (7 %) ou « Je ne sais pas » (50 %). La liste des outils numériques est présentée dans le tableau ci-dessous.

| Outils numériques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Courriel (p. ex. Gmail, Outlook, etc.) | 40 % |
| Rémunération (p. ex. Humi, Payworks, etc.) | 6 % |
| Logiciels de planification (p. ex. ScheduleBase, Doodle, etc.) | 5 % |
| Logiciels de gestion de projet (p. ex. Asana, Slack, etc.) | 2 % |
| Logiciels de vidéoconférence (p. ex. Zoom, Teams, etc.) | 33 % |
| Logiciels de partage de fichiers (p. ex. Dropbox, OneDrive, etc.) | 23 % |
| Traitements de texte (p. ex. Word, GoogleDocs, etc.) | 38 % |
| Tableurs (p. ex. Excel, Google Docs, etc.) | 36 % |
| Les outils numériques utilisés par le personnel/les fournisseurs/les bénévoles ne sont pas accessibles | 7 % |
| Je ne sais pas | 50 % |
| Autres | 2 % |

L’option « Autres » comprenait des commentaires sur l’accessibilité en milieu de travail. Par exemple : « Beaucoup plus d’outils accessibles doivent être mis à la disposition des employés en situation de handicap sans obstacles. »

Lorsqu’on leur a demandé si les outils numériques utilisés par les bibliothèques étaient accessibles, le personnel des ressources humaines a le plus souvent sélectionné « Oui » (80 %) et le pourcentage le moins élevé a été attribué aux spécialistes en accessibilité (0 %). Il s’agit du contraire pour l’option « Non ». Vingt pour cent des spécialistes en accessibilité ont indiqué que les outils numériques ne sont pas accessibles, tandis que 0 % du personnel des ressources humaines a sélectionné cette option.

L’équipe du projet leur a ensuite demandé comment ils savaient que les outils numérique sont accessibles ou comment ils se sont assurés qu’ils l’étaient. L’option la plus populaire était « Je ne sais pas » (54 %), suivie par « Ne s’applique pas » (20 %), « Demander la rétroaction du personnel » (16 %) et « Tester les outils » (15 %).

Pour aider à rendre les outils numériques des bibliothèques publiques accessibles, on a demandé aux répondants quelles ressources leurs seraient utiles. Les options les plus populaires étaient les lignes directrices (80 %), les listes de contrôle (67 %) et les trousses de formation (43 %). Toutes les autres options avaient un pourcentage de 40 % ou moins.

On a ensuite demandé aux répondants si leurs politiques d’embauche et de recrutement étaient accessibles. Cette question est essentielle à un milieu de travail inclusif. Ils pouvaient choisir parmi les options suivantes :

| Politiques d’embauche et de recrutement accessibles | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Langue accessible dans les affichages des postes | 26 % |
| Les postes sont affichés sur des sites d’emplois destinés aux personnes en situation de handicap | 10 % |
| L’affichage du poste est offert en format accessible | 18 % |
| Les entrevues se déroulent dans un endroit accessible | 50 % |
| Je ne sais pas | 43 % |
| Autres | 4 % |

L’option « Autres » comprenait des commentaires des répondants à l’effet qu’ils n’appliquaient pas les autres options de cette question. Par exemple : « Nous ne faisons pas cela. »

Les prochaines questions portent sur la façon dont les bibliothèques publiques sensibilisent leurs employés à l’accessibilité. La première était : Est-ce qu’elles sensibilisent les employés à l’accessibilité? » La réponse la plus fréquente était « Quelque peu » (48 %), suivie par « Oui » (28 %), « Non » (16 %) et « Je ne sais pas » (8 %).

Lorsqu’on a demandé à tous les rôles de bibliothèque s’ils sensibilisent le personnel de bibliothèque à l’accessibilité, les spécialistes en accessibilité ont eu le taux de réponse le plus élevé pour l’option « Oui » (40 %). Les gestionnaires de succursale ou de département avaient le pourcentage le plus élevé sous l’option « Quelque peu » (54 %). Les bibliothécaires en milieu rural avaient le pourcentage le plus élevé sous l’option « Non » (25 %). Le personnel des ressources humaines avait le pourcentage le plus élevé sous l’option « Je ne sais pas » (40 %).

Si les répondants sélectionnaient « Oui » ou « Quelque peu » à la question précédente, on leur a demandé de quelle manière ils sensibilisent les employés des bibliothèques publiques à l’accessibilité. Les répondants qui ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » pouvaient choisir parmi les options « Nous ne sensibilisons pas les employés à l’accessibilité » (13 %) et « Je ne sais pas » (14 %). La réponse la plus populaire était la formation (60 %), suivie par les présentations (27 %) et la documentation (22 %).

Les commentaires dans la catégorie « Autres » (9 %) comprenaient des méthodes de sensibilisation :

* « Verbalement. »
* « Webinaires. »
* « Examen des politiques. »
* « Courriels. »

En lien avec les méthodes de sensibilisation à l’accessibilité utilisées par les bibliothèques publiques, l’équipe du projet a demandé aux répondants si leur bibliothèque serait prête à partager ce matériel. Vingt pour cent d’entre eux ont sélectionné « Oui », 11 % « Non », 41 % « Je ne sais pas » et 29 % ont sélectionné « Nous n’avons pas de ressources de sensibilisation à l’accessibilité ».

La dernière question de cette section portait sur les ressources qui seraient utiles aux répondants pour rendre le lieu de travail des bibliothèques publiques accessible. Les quatre réponses les plus populaires étaient les lignes directrices (80 %), les listes de contrôle (65 %), les Webinaires (47 %) et les “trousses de formation (41 %). Le reste des options de cette question ont eu un taux de réponse en deçà de 40 %.

### Personnel des communications

La section *Personnel des communications* portait sur les communications que les bibliothèques publiques utilisent pour promouvoir leurs services et leur contenu. Cela comprenait les publications sur les médias sociaux, la publicité, les communiqués de presse et plus encore.

La première question de cette section porte sur l’accessibilité du contenu publié. Seize pour cent des répondants ont sélectionné « Oui », 27 % « Parfois », 24 % « Non » et 33 % « Je ne sais pas ». Les directeurs de bibliothèque ont le plus souvent sélectionné « Oui » (18 %). Le personnel des communications a le plus souvent sélectionné « Quelque peu » (71 %). Les bibliothécaires en milieu rural ont le plus souvent répondu « Non » (38 %). Les spécialistes en accessibilité ont le plus souvent sélectionné l’option « Je ne sais pas » (60 %).

Si, à la question précédente, la réponse était « Oui » ou « Quelque peu », l’équipe du projet a voulu savoir quelles caractéristiques d’accessibilité étaient incluses dans leurs communications. Les options étaient :

| Caractéristiques d’accessibilité pour les communications | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Texte alternatif pour les images | 26 % |
| Longues descriptions pour les graphiques, les tableaux, les diagrammes et les cartes | 5 % |
| Sous-titrage visible et codé dans les vidéos | 12 % |
| Liens informatifs (p. ex. ne pas utiliser « cliquez ici ») | 23 % |
| Les mots-clics sont en camel case | 3 % |
| Utilisation limitée des émojis | 21 % |
| Langage inclusif | 32 % |
| Grande police de caractères | 15 % |
| Utilisation d’un seul type de police de caractères | 19 % |
| Ne pas utiliser les couleurs pour transmettre un message | 16 % |
| Nous n’incluons pas d’informations accessibles dans nos communications | 32 % |
| Autres | 23 % |

La majorité des commentaires pour l’option « Autres » étaient formulés par des répondants qui disaient ne pas connaître la réponse à cette question (17 %).

En utilisant les mêmes choix de réponses qu’à la question précédente, on a demandé aux répondants d’indiquer les caractéristiques d’accessibilité pour lesquelles ils souhaiteraient obtenir plus de renseignements. Elles sont :

| Obtention de plus de renseignements sur les caractéristiques d’accessibilité utilisées dans les communications | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Texte alternatif pour les images | 53 % |
| Longues descriptions pour les graphiques, les tableaux, les diagrammes et les cartes | 39 % |
| Sous-titrage lisible et codé dans les vidéos | 55 % |
| Liens informatifs (p. ex. ne pas utiliser « cliquez ici ») | 45 % |
| Les mots-clics sont en camel case | 44 % |
| Utilisation limitée des émojis | 20 % |
| Langage inclusif | 49 % |
| Grande police de caractères | 34 % |
| Utilisation d’un seul type de police de caractères | 29 % |
| Ne pas utiliser les couleurs pour transmettre un message | 26 % |

La dernière question porte sur les ressources qui seraient utiles aux répondants afin de rendre les communications de leur bibliothèque plus accessibles. Les options les plus populaires sont les lignes directrices (79 %), les listes de contrôle (69 %) et les tutoriels (50 %).

### Questions concernant l'accessibilité

Cette section comporte des questions générales concernant l’accessibilité qui ont été créées pour le personnel de soutien des bibliothèques publiques comme les bénévoles, les aides de bibliothèque et les employés affectés à la circulation. Les points de vue de ces employés sont importants puisqu’ils interagissent régulièrement avec les usagers et connaissent très bien le contenu et les services offerts par les bibliothèques publiques. Ils ne doivent pas être négligés.

La première question de cette section cherchait à savoir dans quelle mesure les répondants avaient des connaissances sur l’ accessibilité (sur une échelle de 1 à 10). La moyenne des participants qui ont répondu à cette question est 6,24; le chiffre le moins élevé est 2 et le plus élevé est 10.

En examinant l’information par rôle de bibliothèque, on a constaté que les bénévoles avaient la moyenne la plus faible à 5,50 et les aides de bibliothèque avaient celle la plus élevée à 6,47. Le personnel affecté à la circulation se situait carrément entre les deux groupes avec une moyenne de 6,20.

En tenant compte des résultats de la question précédente, on a demandé aux répondants s’ils connaissaient les caractéristiques d’accessibilité offertes par leur bibliothèque. Ils ont répondu « Oui » (45 %) ou « Quelque peu » (55 %). Aucun des répondants aux questions concernant l’accessibilité n’a répondu « Non » ou « Je ne sais pas ». Tous les bénévoles qui ont répondu au sondage ont sélectionné « Oui » (100 %). Les aides de bibliothèque et le personnel affecté à la circulation ont sélectionné « Quelque peu » (63 % pour les aides de bibliothèque et 54 % pour le personnel affecté à la circulation) plus souvent que « Oui » (37 % pour les aides de bibliothèque et 46 % pour le personnel affecté à la circulation).

Lorsqu’on leur a demandé quelles caractéristiques d’accessibilité leur bibliothèque fournissait à ses usagers, les répondants ont indiqué que leur bibliothèque offrait la plupart d’entre elles.

| Caractéristiques d’accessibilité dans les bibliothèques publiques | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Contenu numérique (EPUB, DAISY, livres audio, braille électronique, etc.) | 99 % |
| Contenu physique (gros caractères, braille, livres parlés, etc.) | 100 % |
| Communications et site Web (normes d’accessibilité, architecture de l’information, personnalisation de l’affichage des sites Web, etc.) | 57 % |
| Catalogage (métadonnées, conception d’outils de recherche accessibles, etc.) | 56 % |
| Technologies adaptées (lecteurs d’écran, logiciels de grossissement de caractères, afficheurs braille, etc.) | 69 % |
| Environnement bâti (exigences, couloirs, espaces, toilettes, signalisation, etc.) | 78 % |
| Programmes de bibliothèque (programmes communautaires, journées de lecture, publicité pour les programmes, etc.) | 75 % |
| Je ne connais pas les caractéristiques d’accessibilité offertes par ma bibliothèque | 2 % |

La question suivante portait sur les caractéristiques d’accessibilité pour lesquelles les répondants souhaitaient obtenir plus de renseignements. Les deux options les plus populaires étaient « Communications et site Web » (51 %) et « Technologies adaptées » (49 %). Les options pour cette question étaient les mêmes que pour la précédente (mais les pourcentages différaient).

| Caractéristiques d’accessibilité dans les bibliothèques publiques pour lesquelles les répondants souhaitent obtenir des renseignements | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Contenu numérique (EPUB, DAISY, livres audio, braille électronique, etc.) | 32 % |
| Contenu physique (gros caractères, braille, livres parlés, etc.) | 22 % |
| Communications et site Web (normes d’accessibilité, architecture de l’information, personnalisation de l’affichage des sites Web, etc.) | 51 % |
| Catalogage (métadonnées, conception d’outils de recherche accessibles, etc.) | 43 % |
| Technologies adaptées (lecteurs d’écran, logiciels de grossissement de caractères, afficheurs braille, etc.) | 49 % |
| Environnement bâti (exigences, couloirs, espaces, toilettes, signalisation, etc.) | 33 % |
| Programmes de bibliothèque (programmes communautaires, journées de lecture, publicité pour les programmes, etc.) | 47 % |
| Autres | 2 % |

La dernière question de cette section cherchait à savoir si et comment les répondants devaient tenir compte de l’accessibilité dans leur rôle au sein de la bibliothèque (ou pas). Les commentaires soumis allaient d’un simple « Non » à des explications détaillées sur la façon dont ils servaient les usagers en situation de handicap. Voici certains commentaires de répondants qui reflètent les options « Oui », « Quelque peu » et « Non ».

« Oui, si divers scénarios tels que la communication avec les masques, la localisation des exemplaires de livres en gros caractères, l’enseignement des options d’accessibilité dans les ateliers de littératie technologique, l’apprentissage de la conception de sites Web accessibles, et plus encore, sont possibles. »

« Quelque peu. Nous essayons tous de répondre aux besoins de nos usagers. Nous avons beaucoup de livres en gros caractères, ainsi qu’une petite collection de livres audio. Nous parlons de Libby à tous nos usagers (choix de tailles de polices, options audio et police pour les lecteurs dyslexiques). »

« Non, l’accessibilité n’a jamais occupé une place importante et ça me désole. Ma sœur est jeune, elle n’a que 25 ans. Elle adorait lire. Maintenant, en raison de ses problèmes de santé, elle a des cataractes et ne lit presque plus. Je sais que c’est une grande perte pour elle. Je n’ai pas reçu suffisamment de formation sur les livres en format DAISY ou le CAÉB mais je veux l’aider. Je veux aussi que les usagers comme elle se sentent plus à l’aise de venir à la bibliothèque pour poser des questions sur l’obtention de matériel en format accessible. »

### Bibliotechniciens et assistants de bibliothèque

Les répondants qui se sont identifiés comme bibliotechniciens et assistants de bibliothèque ont rempli cette section. Elle combine la question concernant l’accessibilité de la section précédente et des questions que l’équipe du projet jugeait pertinentes pour ces rôles de bibliothèque. Les réponses ont été intégrées dans la section des métadonnées ci-dessus par souci de clarté.

La première question de cette section cherchait à savoir dans quelle mesure les répondants avaient des connaissances sur l’ accessibilité (sur une échelle de 1 à 10). La moyenne des participants qui ont répondu à cette question est 6,32; le chiffre le moins élevé est 2 et le plus élevé est 10.

On leur a ensuite demandé s’ils connaissaient les caractéristiques d’accessibilité offertes par leur bibliothèque. La plupart ont répondu « Oui » (40 %) et « Quelque peu » (55 %). Les deux autres options avaient un faible taux de sélection; « Non » était à 4 % et « Je ne sais pas » seulement à 1 %. Si les répondants sélectionnaient « Oui » ou « Quelque peu » pour cette question, on leur demandait ensuite quelles caractéristiques d’accessibilité étaient offertes par leur bibliothèque. S’ils répondaient « Non » à la question précédente, ils pouvaient choisir l’option « Je ne connais pas les caractéristiques d’accessibilité offertes par ma bibliothèque » (2 %).

| Caractéristiques d’accessibilité dans les bibliothèques publiques | Taux réponse |
| --- | --- |
| Contenu numérique (EPUB, DAISY, livres audio, braille électronique, etc.) | 95 % |
| Contenu physique (gros caractères, braille, livres parlés, etc.) | 93 % |
| Communications et site Web (normes d’accessibilité, architecture de l’information, personnalisation de l’affichage des sites Web, etc.) | 41 % |
| Catalogage (métadonnées, conception d’outils de recherche accessibles, etc.) | 43 % |
| Technologies adaptées (lecteurs d’écran, logiciels de grossissement de caractères, afficheurs braille, etc.) | 65 % |
| Environnement bâti (exigences, couloirs, espaces, toilettes, signalisation, etc.) | 76 % |
| Programmes de bibliothèque (programmes communautaires, journées de lecture, publicité pour les programmes, etc.) | 59 % |
| Je ne connais pas les caractéristiques d’accessibilité offertes par ma bibliothèque | 2 % |

Pour en apprendre plus sur le contenu accessible offert par leur bibliothèque, l’équipe du projet a demandé aux répondants de choisir parmi diverses options. Ils pouvaient sélectionner des formats accessibles et des fournisseurs de contenu. Les options les plus populaires sélectionnées par les bibliotechniciens et les assistants de bibliothèque étaient les livres audio (95 %), les gros caractères (94 %), les livres parlés (73 %) et le format EPUB (70 %). Les options les moins populaires étaient « Je ne sais pas si ma bibliothèque fournit du contenu accessible » (1 %), « braille électronique (BRF) » (3 %) et « Autres » (5 %). Le reste des options avaient un taux de réponse entre 15 % et 65 %. Dans la catégorie « Autres », bon nombre de répondants ont également indiqué avoir des livres pour les personnes atteintes de démence.

Après avoir établi le contenu accessible offert par leur bibliothèque, l’équipe du projet a demandé aux répondants s'ils souhaiteraient en apprendre plus sur les contenus et les formats accessibles. La plupart ont sélectionné « Oui » (76 %); seulement 12 % ont sélectionné « Non » et 12 % « Je ne sais pas ». Les répondants ont indiqué vouloir en apprendre plus sur les options et contenus accessibles suivants :

| Options et contenus accessibles | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Différents formats | 62 % |
| Lignes directrices en matière d’accessibilité | 63 % |
| Plateformes de lecture accessibles | 63 % |
| Technologies adaptées | 69 % |
| Je ne veux pas en savoir plus sur les options et les formats de contenus accessibles | 10 % |
| Autres | 7 % |

En tenant compte des services offerts par leur bibliothèque, l’équipe du projet a demandé aux répondants lesquels pourraient être rendus plus accessibles pour leurs usagers. En général, les bibliotechniciens et les assistants de bibliothèque ont indiqué que de nombreux services devaient être rendus plus accessibles (quatre des six options ont été sélectionnées par plus de 50 % des répondants).

| Services de bibliothèque | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Services de référence et conseils aux lecteurs | 50 % |
| Prêt de matériel physique | 39 % |
| Prêt de matériel numérique | 42 % |
| Accès aux ordinateurs et à l’Internet | 50 % |
| Programmation en bibliothèque | 57 % |
| Perfectionnement professionnel en bibliothèque | 50 % |
| Autres | 4 % |

Les commentaires dans la catégorie « Autres » ont permis aux répondants d’élaborer davantage sur les services accessibles, y compris ceux qui, selon eux, devraient l’être encore plus. Par exemple :

* « À ce que je sache, nous en avons assez. »
* « LE SITE WEB DE LA BIBLIOTHÈQUE. »
* « Plus de lecteurs DAISY à prêter. »

L’équipe du projet a voulu connaître les ressources qui seraient utiles aux bibliotechniciens et aux assistants de bibliothèque pour rendre leur perfectionnement professionnel accessible. Les options les plus populaires étaient les Webinaires (58 %), les lignes directrices (53 %) et les tutoriels (52 %). En outre, on leur a demandé quel modèles de formation ils préféraient; les premiers choix étaient « Personnalisé » (70 %), « Apprentissage individuel » (52 %) et « Interactif » (44 %). Le reste des options ont un taux de réponse de moins de 40 % pour les deux questions.

La question suivante cherche à savoir ce que les répondants veulent apprendre dans les ressources de formation. La plupart des options ont été sélectionnées par plus de 50 % d’entre eux. Le sujet le plus populaire pour les modules de formation était « Contenu numérique » (67 %) et le moins populaire était « Contenu physique » » (31 %).

| Sujets des ressources de formation | Taux de réponse |
| --- | --- |
| Contenu numérique (EPUB, DAISY, livres Audio, braille électronique, etc.) | 67 % |
| Contenu physique (gros caractères, braille, livres parlés, etc.) | 31 % |
| Communications et site Web (normes d’accessibilité, architecture de l’information, personnalisation de l’affichage des sites Web, etc.) | 60 % |
| Catalogage (métadonnées, conception d’outils de recherche accessibles, etc.) | 57 % |
| Technologies adaptées (lecteurs d’écran, logiciels de grossissement de caractères, afficheurs braille, etc.) | 66 % |
| Environnement bâti (exigences, couloirs, espaces, toilettes, signalisation, etc.) | 40 % |
| Programmes de bibliothèque (programmes communautaires, journées de lecture, publicité pour les programmes, etc.) | 60 % |

Lorsqu’on leur a demandé quel type de formation le personnel des bibliothèques publiques devrait recevoir pour mieux servir les usagers en situation de handicap, les répondants ont sélectionné toutes les options plus de 60 % du temps. Le choix le plus populaire était « Comment aider les personnes en situation de handicap à accéder aux services de bibliothèque » (88 %), suivi par « Comment utiliser les technologies adaptées » (84 %), « Programme de sensibilisation » (70 %) et « Renseignements au sujet des installations accessibles de votre bibliothèque » (61 %).

Enfin, le sondage cherchait à savoir si et comment les bibliotechniciens et les assistants de bibliothèque devaient tenir compte de l’accessibilité (ou pas). Parmi les commentaires, citons notamment :

« Dans mon rôle au sein de la bibliothèque, j’ai dû tenir compte de l’accessibilité à maintes reprises. Quelques exemples sont : choisir des livres en gros caractères durant la période pendant laquelle la cueillette des livre se faisait en bordure de rue pour les personnes ayant une basse vision, choisir des DVD avec sous-titres pour les personnes malentendantes, tenir compte de l’espace entre les rayons en réorganisant la bibliothèque afin qu’elle soit accessible aux personnes en fauteuil roulant, créer une option de cueillette de livres pour les véhicules spécialisés, et j’en passe. »

« Oui. J’ai travaillé dans notre service d’accessibilité. En tant qu’employé de bibliothèque, je comprends que ma capacité/ma volonté de m’adapter pour répondre aux usagers ayant différentes habiletés pourrait constituer la différence entre une personne qui accède aux informations ou non. »

« Je commencerai à travailler sur les programmes de sensibilisation une fois que les restrictions liées à la COVID-19 le permettront. »

### Comparaison des données

#### Taille des bibliothèques

Les réponses au sondage ont été comparées par taille de bibliothèque pour cerner les tendances des connaissances en matière d’accessibilité. À l’aide de filtres créés dans l’outil de sondage, les réponses de chaque groupe ont été examinées séparément, puis comparées. Les options étaient :

* Très petite (qui dessert une population de 20 000 personnes ou moins)
* Petite (qui dessert une population de 20 001 à 50 000 personnes)
* Moyenne (qui dessert une population de 50 001 à 100 000 personnes)
* Grande (qui dessert une population de 100 001 à 250 000 personnes)
* Très grande (qui dessert une population de 250 001 personnes ou plus)

Lorsque les statistiques des réponses sont comparées, il est évident que, la plupart du temps, il existe de nombreux problèmes lorsqu’un plus grand nombre d’usagers est desservi. Bien que les plus grandes bibliothèques puissent fournir plus de services (technologies adaptées, programmes de bibliothèque, etc.) que celles de plus petite taille, probablement en raison d’une augmentation du financement, cela ne veut pas dire qu’ils sont tous accessibles. Les plus grandes bibliothèques ont également de plus grandes (et parfois de multiples) installations et plus d’employés, ce qui fait en sorte qu’il est difficile de prioriser l’accessibilité. Cependant, dans certains cas, les répondants travaillant dans les bibliothèques de plus grande taille ont plus de connaissances sur les exigences spécifiques à l’accessibilité (comme les métadonnées d’accessibilité) et y sont plus sensibilisés.

À la question qui portait sur l’offre de programmes accessibles par leur bibliothèque, le nombre de répondants qui ont sélectionné l’option « Oui » baisse par taille de bibliothèque (ce qui signifie que ceux travaillant dans les bibliothèques de plus grande taille répondaient moins souvent que tous leurs programmes de bibliothèque étaient accessibles). L’option « Quelque peu » monte plus la taille des bibliothèques augmente, donc certains programmes sont accessibles dans de plus grandes bibliothèques. Toutefois, si on additionne le nombre total des options « Oui » et « Quelque peu », les statistiques sont à peu près les mêmes pour chaque taille de bibliothèque (environ 40 %), avec des pourcentages plus élevés dans les bibliothèques de plus grande taille.

| Taille de bibliothèque | “Taux de réponse pour l’option « Oui » | « Taux de réponse pour l’option « Quelque peu » | Total pour les options « Oui » et « Quelque peu » |
| --- | --- | --- | --- |
| Très petite | 20 % | 20 % | 40 % |
| Petite | 20 % | 18 % | 38 % |
| Moyenne | 10 % | 36 % | 46 % |
| Grande | 11 % | 31 % | 42 % |
| Très grande | 4 % | 44 % | 48 % |

Dans la section sur les appareils, les logiciels et les technologies adaptées, les employés travaillant dans les plus petites bibliothèques ont indiqué que leurs appareils et leurs logiciels sont plus accessibles (en répondant « Oui ») que ceux travaillant dans les plus grandes. Cela pourrait être dû au fait que les plus grandes bibliothèques ont plus de technologies (appareils et logiciels) offertes aux usagers, donc le personnel est moins au courant de leur accessibilité.

| Taille de bibliothèque | Taux de réponse à l’option « Oui » pour les appareils | Taux de réponse à l’option « Oui » pour les logiciels |
| --- | --- | --- |
| Très petite | 49 % | 51 % |
| Petite | 44 % | 46 % |
| Moyenne | 49 % | 42 % |
| Grande | 34 % | 38 % |
| Très grande | 23 % | 23 % |

Lorsqu’on a demandé aux répondants s’ils offraient des technologies adaptées à leurs usagers, dans la plupart des cas, le nombre de ceux ayant répondu « Oui » augmente par taille de bibliothèque (et le nombre pour l’option « Non » diminue).

| Taille de bibliothèque | Taux de réponse à l’option « Oui » | Taux de réponse pour l’option « Non » |
| --- | --- | --- |
| Très petite | 42 % | 40 % |
| Petite | 54 % | 33 % |
| Moyenne | 67 % | 19 % |
| Grande | 64 % | 14 % |
| Très grande | 75 % | 8 % |

Les répondants ont indiqué s’ils connaissaient les options et les champs de métadonnées liés à l’accessibilité. Ceux travaillant dans de plus grandes bibliothèques ont moins souvent sélectionné « Non » que ceux travaillant dans les plus petites. L’inverse est vrai pour l’option « quelque peu » (ceux travaillant dans de plus grande bibliothèques ont sélectionné cette option à un taux plus élevé que ceux travaillant dans les plus petites). Il existe une légère baisse de connaissances entre les employés travaillant dans des bibliothèques de taille moyenne et ceux travaillant dans celles de grande taille dans les pourcentages pour l’option « Quelque peu ». L’option « Oui » pour cette question est en deçà de 10 % pour toutes les tailles de bibliothèque, et l’option « Je ne sais pas » varie de 14 % (Très petite) à 22 % (Grande).

| Taille de bibliothèque | Taux de réponse pour l’option « Quelque peu » | Taux de réponse pour l’option « Non » |
| --- | --- | --- |
| Très petite | 13 % | 70 % |
| Petite | 25 % | 52 % |
| Moyenne | 35 % | 47 % |
| Grande | 24 % | 48 % |
| Très grande | 35 % | 37 % |

Le sondage cherchait à savoir si, lors de l’achat de matériel, les répondants savaient si les fournisseurs ou les éditeurs auprès de qui ils l’achetaient créaient des livres ou des documents accessibles. Le taux de réponse pour l’option « Oui » baisse à mesure que la taille de bibliothèque augmente. Le nombre de répondants qui ont indiqué qu’ils achètent du matériel auprès de fournisseurs ou d’éditeurs qui créent des livres ou des documents accessibles était de 15 % pour les bibliothèques de très petite taille, 12 % pour celles de petite taille, 9 % pour celles de taille moyenne, 7 % pour celles de grande taille et 8 % pour celles de très grande taille. Les bibliothèques de plus petite taille sont plus au courant si les fournisseurs ou les éditeurs de qui ils achètent du matériel créent des livres accessibles; cela pourrait être dû au fait que les plus grandes bibliothèques achètent plus de contenu et ont plus de contrôle sur les achats.

À la question portant sur l’accessibilité ou non des installations de leur bibliothèque publique pour tous les usagers, les pourcentages les plus faibles pour l’option « Oui » étaient ceux des bibliothèques de très grande taille (42 %) et celles de grande taille (44 %). Bien que les pourcentages de toutes les tailles de bibliothèque pour cette option se situent à dix points de pourcentage près, la plupart des répondants travaillants dans des bibliothèques de taille moyenne et de petite taille ont indiqué que leurs installations et leurs espaces étaient accessibles (52 % des répondants pour les bibliothèques de taille moyenne et 50 % pour celles de petite taille). Quarante-huit pour cent des répondants travaillant dans des bibliothèques de petite taille ont sélectionné l’option « Oui ». Cependant, ceux travaillant dans de très grandes bibliothèques ont le taux de réponse le plus élevé pour l’option « Plusieurs installations – certaines sont accessibles, d’autres pas » à 40 %.

Plus la bibliothèque est grande, plus il est probable (selon les répondants) que certaines de leurs enseignes sont accessibles. Lorsqu’on leur demande si leurs enseignes sont accessibles pour tous les usagers, les répondants travaillant dans les très petites bibliothèques et ceux travaillant dans les petites ont le plus souvent sélectionné « Non » (48 % pour les très petites et 52 % pour les petites). Pour les moyennes (43 %), les grandes (42 %) et les très grandes (57 %), la plupart des répondants ont sélectionné « Certaines sont accessibles ».

À la question : « Lorsque vous publiez du contenu (médias sociaux, communiqués de presse, annonces, etc.), est-ce que vous veillez à ce qu’il soit accessible? », les très petites bibliothèques avaient le taux de réponse le plus élevé pour l’option « Oui » (19 %) et les très grandes avaient le plus faible taux de réponse pour cette option (7 %). Les plus grandes bibliothèques à l’option « Je ne sais pas » (56 % pour les très grandes et 39 % pour les grandes).

| Taille de bibliothèque | Oui | Parfois | Non | Je ne sais pas |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Très petite | 19 % | 24 % | 29 % | 27 % |
| Petite | 18 % | 21 % | 39 % | 21 % |
| Moyenne | 18 % | 41 % | 6 % | 35 % |
| Grande | 9 % | 35 % | 17 % | 39 % |
| Très grande | 7 % | 26 % | 11 % | 56 % |

Dans les données qualitatives, les répondants ont mentionné des enjeux qu’on retrouve dans les plus grandes bibliothèques en raison du plus grand nombre de responsabilités, des rôles segmentés et du manque de communication. En outre, les plus grandes bibliothèques peuvent comporter plusieurs installations, certaines plus accessibles que d’autres.

« Je ne pouvais pas répondre correctement à bon nombre de questions parce que ce n’est malheureusement pas mon département et nous sommes quelque peu cloisonnés. J’ai essayé de souligner cela dans la mesure du possible. »

« Je travaille dans une grande bibliothèque urbaine qui centralise les tâches comme le développement des TI, du Web, des systèmes intégrés de bibliothèque et des collections. C’est pour cette raison que je n’ai pas été en mesure de répondre à toutes les questions. Le travail avec plusieurs équipes peut être compliqué et difficile, particulièrement en ce qui concerne les questions liées à l’accessibilité. »

« Certaines succursales ont les caractéristiques sélectionnées dans la question ci-dessus. D’autres ne les ont pas. J’aimerais que toutes les succursales les aient. »

Le financement et les ressources peuvent être plus facilement accessibles dans les plus grandes bibliothèques que dans les plus petites. Cela pourrait donc expliquer pourquoi celles desservant une plus petite population ne peuvent pas fournir toutes les options accessibles (p. ex. fournir des lecteurs DAISY) aux usagers.

« En tant qu’administrateur, je cherche à savoir ce que nous devons faire pour nous conformer et servir notre communauté, tout en reconnaissant que notre bibliothèque est petite et a des ressources limitées… »

« Notre bibliothèque est petite et a un petit budget. Nous ne pouvons pas nous permettre de faire beaucoup de mises à jour ou d’acheter du nouvel équipement. Nous aurions besoin du financement. »

#### Provinces et territoires ayant adopté une loi par opposition à celles qui n’en ont pas

Cette section compare les répondants qui travaillent dans les provinces qui ont adopté ou proposé une loi sur l’accessibilité contre les réponses de ceux qui travaillent dans les provinces et les territoires qui n’en ont pas (actuellement, aucun territoire n’a de loi sur l’accessibilité en vigueur ou à venir). La collecte de ces données a pour objectif de savoir si les personnes qui habitent dans ces provinces ont plus de connaissances sur l’accessibilité et si leurs bibliothèques sont plus accessible que celles de leurs collègues. Des filtres ont été créés dans Simple Survey pour les deux groupes en séparant l’emplacement des répondant à l’aide de la question qui cherchait à savoir dans quel territoire traditionnel/province/territoire ils travaillaient, donc tous les répondants qui ont indiqué travailler dans les provinces qui ont adopté une loi ont été regroupés dans un filtre (et inversement pour ceux travaillant dans les provinces/les territoires qui n’en ont pas). Quatre provinces ont des lois sur l’accessibilité en vigueur et une loi a été proposée dans une autre (Doyle, 2021). Elles sont :

* La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est entrée en vigueur en 2005.
* La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* est entrée en vigueur en 2013.
* La *Loi sur l’accessibilité de la Nouvelle-Écosse* est entrée en vigueur en 2017.
* La *Loi assurant l’exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* du Québec est entrée en vigueur en 1978 (modifiée en 2004).
* La *Loi sur l’accessibilité de la Colombie-Britannique* (projet de loi 6) a été proposé en 2021.

Soixante-quinze pour cent des répondants habitent dans une province qui a adopté une loi sur l’accessibilité et 25 % habitent dans une province ou un territoire qui n’en a pas en vigueur. Les statistiques des deux groupes sont généralement semblables (à dix points de pourcentage près). Cependant, sur le plan statistique, les répondants des provinces et des territoires qui ont adopté une loi ont le moins souvent sélectionné « Je ne sais pas » que ceux des provinces qui n’en ont pas (ils ont sélectionné cette option, seulement à un moindre pourcentage).

À la question : « Selon vous, quel type de formation le personnel des bibliothèques publiques devrait-il recevoir pour mieux servir les personnes en situation de handicap? », les réponses étaient très semblables entre les deux groupes (toutes les options étaient à dix points de pourcentage près). Les premiers choix étaient les mêmes pour les deux groupes.

| Options de formation pour le personnel de bibliothèque | Provinces qui ont adopté une loi | Provinces qui n’en ont pas |
| --- | --- | --- |
| Comment aider les personnes en situation de handicap à accéder aux services de bibliothèque | 88 % | 83 % |
| Comment utiliser les technologies adaptées | 82 % | 79 % |
| Programme de sensibilisation | 67 % | 60 % |
| Renseignements au sujet des installations accessibles de votre bibliothèque | 55 % | 61 % |

Les employés travaillant dans les provinces qui ont adopté une loi semblent plus au fait de l’accessibilité du site Web de leur bibliothèque en vertu de la norme WCAG 2.0 A. Quinze pour cent des répondants ont sélectionné l’option « Oui » dans les provinces qui ont adopté une loi, mais seulement cinq pour cent ont choisi cette option s’ils habitaient dans une province qui n’en avait pas. Cela s’étend à l’option « Je ne sais pas » pour la même question. Quatre-vingts pour cent des répondants qui ont sélectionné « Je ne sais pas » habitaient dans des provinces ou des territoires qui n’avaient pas adopté de loi, par opposition à 63 % des répondants travaillant dans des provinces qui en ont une. Plus de la moitié des répondants travaillant dans une province qui a adopté une loi ne savent pas si le site Web de leur bibliothèque est accessible.

Lorsqu’on leur a demandé si les installations et/ou les espaces des bibliothèques publiques étaient accessibles à tous les usagers, les répondants travaillant dans les provinces qui ont adopté une loi ont plus souvent sélectionné « Oui » et « Quelque peu » que ceux travaillant dans les provinces qui n’en ont pas. Les répondants travaillant dans les provinces ou les territoires qui n’ont pas adopté de loi ont plus souvent sélectionné les options « Je ne sais pas », « Plusieurs installations » et « Non » que ceux travaillant dans les provinces qui ont adopté des lois.

| Est-ce que les installations et/ou les espaces sont accessibles | Provinces qui ont adopté une loi | Provinces qui n’en ont pas |
| --- | --- | --- |
| Oui | 48 % | 42 % |
| Plusieurs installations – certaines sont accessibles, d’autres pas | 25 % | 30 % |
| Quelque peu | 21 % | 18 % |
| Non | 5 % | 6 % |
| Je ne sais pas | 1 % | 4 % |

Lorsqu’on a demandé aux répondants s’ils veillaient à ce que le contenu qu’ils publiaient (médias sociaux, communiqués de presse, annonces, etc.) soit accessible, ceux travaillant dans les provinces qui ont adopté une loi ont plus souvent répondu « Oui » et « Parfois » que ceux travaillant dans les provinces qui n’en ont pas (ils ont plus souvent répondu « Non » et « Je ne sais pas »). Cela indique que ceux travaillant dans les provinces qui ont adopté une loi ont plus de connaissances sur les communications accessibles que ceux travaillant dans les provinces ou les territoires qui n’en ont pas.

| Communications accessibles | Provinces qui ont adopté une loi | Provinces qui n’en ont pas |
| --- | --- | --- |
| Oui | 17 % | 10 % |
| Parfois | 29 % | 21 % |
| Non | 22 % | 31 % |
| Je ne sais pas | 31 % | 38 % |

#### Langue

Cette section compare les réponses des participants francophones avec celles des participants anglophones. Bien qu’on n’ait pas demandé aux participants d’indiquer leur langue principale dans le sondage, elle a été réalisée en comparant les réponses des participants qui l’ont rempli en français à ceux qui l’ont rempli en anglais. Des Filtres ont été créés dans Simple Survey pour chaque groupe (répondants francophones et anglophones) afin de comparer les réponses avec plus de précision.

Les réponses des participants francophones constituaient 9 % des réponses au sondage. Ils ont répondu à certaines questions différemment de leurs collègues anglophones. Au cours de l’étude, une tendance a émergé. En général, les francophones ont des pourcentages plus élevés aux options « Oui » et « Non » et plus faibles pour les options « Quelque peu » et « Je ne sais pas » (comparativement aux répondants anglophones). Les francophones sélectionnaient constamment les options « Quelque peu » et « Je ne sais pas » (seulement à un plus faible taux que les anglophones).

À la question : « Offrez-vous des programmes de bibliothèque accessibles? », les répondants francophones ont des pourcentages plus élevés dans la catégorie « Oui » (30 % chez les francophones et 13 % chez les anglophones) et un plus faible pourcentage dans la catégorie « Je ne sais pas » (20 % chez les francophones et 38 % chez les anglophones). Ils ont également un plus faible pourcentage dans la catégorie « Certains » (23 % chez les francophones et 28 % chez les anglophones) et un pourcentage plus élevé dans la catégorie « Oui » (27 % chez les francophones et 21 % chez les anglophones).

Lorsqu’on leur a demandé si les appareils utilisés par les usagers sont accessibles, la même tendance émerge. Les francophones ont un pourcentage plus élevé pour les options « Oui » (50 % chez les francophones et 39 % chez les anglophones) et « Non » (10 % chez les francophones et 8 % chez les anglophones) et de plus faibles pourcentages pour les options « Certains sont accessibles » (37 % chez les francophones et 44 % chez les anglophones) et « Je ne sais pas » (3 % chez les francophones et 10 % chez les anglophones).

Pour presque toutes les options liées aux technologies adaptées sous la question « Quelles technologies adaptées offrez-vous à vos usagers? », les francophones ont un plus faible pourcentage que les anglophones. Les options « braille » et « Je ne sais pas si ma bibliothèque a des technologies adaptées » étaient les seules pour lesquelles les francophones avaient un pourcentage plus élevé que les anglophones. Les options « Un clavier adapté ou la reconnaissance vocale pour les usagers ayant une mobilité réduite » et « Un logiciel de grossissement de caractères est installé sur au moins un ordinateur » avaient des pourcentages semblables entre les deux groupes. Cependant, les anglophones ont sélectionné « Ma bibliothèque n’a pas de technologies adaptées » que les francophones.

| Technologies adaptées | Taux de réponse des francophones | Taux de réponse des anglophones |
| --- | --- | --- |
| Des lecteurs d’écran tels que JAWS installés sur au moins un ordinateur | 13 % | 28 % |
| Un logiciel de grossissement de caractères est installé sur au moins un ordinateur | 40 % | 42 % |
| Un afficheur braille dynamique | 7 % | 1 % |
| Un clavier adapté ou la reconnaissance vocale pour les usagers ayant une mobilité réduite | 23 % | 24 % |
| Ma bibliothèque n’a pas de technologies adaptées | 10 % | 27 % |
| Je ne sais pas si ma bibliothèque a des technologies adaptées | 20 % | 17 % |

Lorsqu’on leur a demandé si le site Web de leur bibliothèque était accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A, les répondants francophones ont le plus souvent sélectionné l’option « Non » que les anglophones (20 % chez les francophones et 7 % chez les anglophones). Les options « Oui » (7 % chez les francophones et 13 % chez les anglophones), « quelque peu » (10 % chez les francophones et 12 % chez les anglophones) et « Je ne sais pas » (63 % chez les francophones et 68 % chez les anglophones) ont plus souvent été sélectionnées par les anglophones.

À la question qui cherchait à savoir si les enseignes de leur bibliothèque sont accessibles, les francophones ont plus souvent sélectionné les options « Oui » et « Non » que les anglophones (et inversement pour les options « Certaines sont accessibles » et « Je ne sais pas »).

| Les enseignes de bibliothèque sont-elles accessibles | Taux de réponse des francophones | Taux de réponse des anglophones |
| --- | --- | --- |
| Oui | 10 % | 6 % |
| Certaines sont accessibles | 20 % | 38 % |
| Non | 60 % | 36 % |
| Je ne sais pas | 10 % | 20 % |

Lorsqu’on leur a demandé si le lieu de travail de leur bibliothèque est accessible, plus de francophones ont répondu « Oui » et « Non » que les anglophones. Les anglophones ont plus souvent sélectionné les options « Certains espaces sont accessibles » et « Je ne sais pas » que les francophones.

| Accessibilité du lieu de travail de la bibliothèque | Taux de réponse des francophones | Taux de réponse des anglophones |
| --- | --- | --- |
| Oui | 59 % | 35 % |
| Certains espaces sont accessibles | 32 % | 57 % |
| Non | 9 % | 7 % |
| Je ne sais pas | 0 % | 1 % |

À la question : « Les outils numériques utilisés par le personnel/les fournisseurs/les bénévoles sont-ils accessibles? », les francophones ont encore une fois eu un taux de réponse plus élevé aux options « Oui » (27 % chez les francophones et 11 % chez les anglophones) et « Non » (27 % chez les francophones et 11 % chez les anglophones) que les répondants anglophones (oui, le même nombre de répondants ont sélectionné les options « Oui » et « Non » dans les deux groupes). Cette tendance est inversée pour les deux autres options « Certains outils numériques sont accessibles » (18 % chez les francophones et 34 % chez les anglophones) et « Je ne sais pas » (27 % chez les francophones et 44 % chez les anglophones).

#### L’inconnu

Cette section examine le taux de réponse pour l’option « Je ne sais pas » dans les questions du sondage. Les taux de réponse les plus élevés à l’option « Je ne sais pas » sont pour les métadonnées, les programmes de bibliothèque, les communications et les technologies numériques (les sites Web, les applications et les outils numériques). Les domaines dans lesquels les répondants ont montré le plus de sensibilisation à l’accessibilité (ils ont moins souvent sélectionné « Je ne sais pas ») étaient l’accessibilité dans les bibliothèques publiques, les installations et les espaces accessibles, les exigences de la législation sur l’accessibilité, les questions concernant l’accessibilité (pour les aides de bibliothèque, les bénévoles et le personnel affecté à la circulation) et la section destinée aux bibliotechniciens et aux assistants de bibliothèque.

Lorsque les répondants ne pouvaient pas sélectionner l’option « Je ne sais pas », ils ont utilisé la catégorie « Autres » pour l’indiquer. Ces renseignements ont été comptabilisés pour assurer que toutes les occurrences de l’option « Je ne sais pas » soient calculées avec exactitude. Dans cette section, les autres options des questions (oui, certains/quelque peu, non, etc.) ne sont pas comptabilisées parce qu’elles sous-entendent une connaissance de la question. Par exemple, si un répondant a indiqué « Non » à l’effet que les outils numériques utilisés par le personnel de la bibliothèque ne sont pas accessibles, cela confirme qu’ils le savent.

Dans l’ensemble, selon les répondants, ils connaissent les caractéristiques générales d’accessibilité des bibliothèques publiques. Les questions de cette section avaient un faible taux de réponse pour l’option « Je ne sais pas ». Dans la plupart des cas, ils ont un taux de réponse de 2 % ou moins pour les questions (y compris ceux qui ont indiqué l’option dans les catégories « Autres »). La seule question de cette section avec un taux de réponse plus élevé était : « Aimeriez-vous en savoir plus sur les options et les formats de contenu accessible? »; l’option « Je ne sais pas » a été sélectionnée par 9 % des participants au sondage.

Dans la section portant sur les programmes de bibliothèque accessibles, il y a une augmentation importante du nombre de fois où les répondants ont sélectionné l’option « Je ne sais pas ». Lorsqu’on leur a demandé si leur bibliothèque offre des programmes de bibliothèque accessibles, 36 % des répondants ont choisi l’option « Je ne sais pas ». Ce nombre augmente lorsqu’on leur demande quels sont les programmes accessibles offerts par leur bibliothèque. Pour cette question (textuelle), le nombre de fois où les répondants ont indiqué « N/A », « S/O » ou « Je ne sais pas » comme réponses était de 55 %. Ce pourcentage augmente davantage pour une des dernières questions qui était : « Seriez-vous à l’aise d’ajouter vos programmes accessibles à un site Web de ressources collaboratives afin que d’autres puissent y avoir accès? ». Soixante pour cent des répondants ont sélectionné « Je ne sais pas ». Bien que cette dernière question ne soit pas directement liée à l’accessibilité de leur bibliothèque, elle témoigne de l’incertitude des répondants face à l’accessibilité de leurs programmes de bibliothèques.

Dans la section portant sur les appareils, les logiciels et les technologies adaptées dans les bibliothèques publiques, les questions ont un taux de réponse relativement faible pour l’option « Je ne sais pas ». À la question portant sur l’accessibilité des appareils (imprimantes, photocopieurs, etc.), les participants ont répondu « Je ne sais pas » 9 % du temps, 15 % ont sélectionné « Je ne sais pas » à la question portant sur les logiciels et 17 % ont sélectionné cette option lorsqu’on leur a demandé si leur bibliothèque avait des technologies adaptées. En outre, lorsqu’on leur a demandé quelles technologies adaptées sont offertes par leur bibliothèque, 18 % ont indiqué qu’ils ne le savaient pas et, aux mêmes questions, un autre 4 % a répondu « S/O » ou « Je ne sais pas » dans la catégorie « Autres ».

Pour les questions relatives à l’accessibilité des applications et/ou des sites Web des bibliothèques publiques, le taux de sélection pour l’option « Je ne sais pas » était élevé. La majorité des répondants ont plus souvent sélectionné « Je ne sais pas » que les autres options offertes. Lorsqu’on leur a demandé si le site Web de leur bibliothèque était accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A, 68 % ont sélectionné « Je ne sais pas ». Lorsqu’on leur a demandé si l’application de leur bibliothèque était accessible, 43 % ont sélectionné « Je ne sais pas » (ce nombre est plus bas parce que 46 % ont répondu « Notre bibliothèque n’a pas d’application »). Les questions de cette section avec un taux de sélection élevé pour l’option « Je ne sais pas » comprennent :

* 46 % ont répondu « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé s’ils peuvent apporter des modifications à leur système intégré de bibliothèque;
* 87 % ont indiqué « S/O » ou « Je ne sais pas » dans la catégorie « Autres » lorsqu’on leur a demandé quels obstacles ils avaient rencontrés lorsqu’ils avaient apporté des modifications à leur système intégré de bibliothèque;
* 32 % ont répondu qu’ils ne savaient pas dans quelle mesure le catalogue ou la recherche en bibliothèque sont accessibles;
* 70 % ne savaient pas comment leur bibliothèque s’assure que le catalogue demeure accessible.

Dans la section portant sur l'accessibilité des métadonnées et du catalogage, les répondants ne connaissent pas les métadonnées d’accessibilité. À la première question, seulement 17 % ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas les champs de métadonnées et les options d’accessibilité. Le taux de réponse monte en flèche pour les questions suivantes. Soixante-treize pour cent des répondants ne connaissaient pas les champs de métadonnées d’accessibilité. Soixante-six pour cent ne savaient pas si leur bibliothèque affiche les métadonnées d’accessibilité pour les usagers. Quatre-vingt-cinq pour cent ne savaient pas si les éditeurs et les fournisseurs de qui ils achètent du matériel fournissent des métadonnées d’accessibilité.

L’option « Je ne sais pas » avait également un taux de réponse élevé dans la section portant sur les lignes directrices pour la sélection, l’acquisition et l’attribution de licences. Lorsqu’on a demandé aux répondants si leur bibliothèque examine le matériel qu’elle achète pour en assurer l’accessibilité, 39 % ont répondu « Je ne sais pas ». Cinquante-trois pour cent ont indiqué qu’ils ne savent pas si les fournisseurs ou les éditeurs de qui ils achètent du matériel créent des livres ou des documents accessibles. Trente-quatre pour cent ne savaient pas s’ils accepteraient de revendiquer l’accessibilité auprès des fournisseurs et des éditeurs.

Les catégories « Je ne sais pas » dans la section portant sur les immeubles et les espaces accessibles ont un faible taux de réponse. Seulement 2 % des répondants ont indiqué ne pas savoir si les installations et les espaces de leur bibliothèque publique étaient accessibles à tous les usagers. Le taux de réponse augmente lorsqu’on leur demande si les enseignes de leur bibliothèque sont accessibles (19 % ont sélectionné « Je ne sais pas »), mais pas autant que les sélections des sections précédentes.

Une autre section dans laquelle les répondants ont moins souvent sélectionné « Je ne sais pas » est celle portant sur la législation et les exigences en matière d’accessibilité (10 % ou moins). Lorsqu’on leur a demandé s’ils connaissaient les exigences actuelles ou futures des provinces et des territoires en matière d’accessibilité, 8 % ont sélectionné « Je ne sais pas ». Il s’agit d’une statistique semblable à celle qu’on retrouve dans la catégorie « Autres » de la question suivante lorsque 10 % des répondants ont indiqué ne pas savoir si leur bibliothèque avait intégré ou commencé à intégrer les exigences en matière d'accessibilité des provinces et des territoires.

Dans la section portant sur les ressources humaines, les répondants savent de quelle façon le lieu de travail physique de leur bibliothèque est accessible et si elle sensibilise ses employés à l’accessibilité. Cependant, la plupart d’entre eux ne savaient pas si les outils numériques utilisés par le personnel étaient accessibles ou si leur bibliothèque utilisait des techniques de recrutement accessibles. Seulement 1 % ont indiqué « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé si le lieu de travail de leur bibliothèque était accessible, mais 42 % ont sélectionné cette option lorsqu’on leur a demandé si les outils numériques utilisés par le personnel étaient accessibles. À la question « Votre bibliothèque a-t-elle recours aux politiques d’embauche et/ou aux techniques de recrutement accessibles suivantes? », 43 % ont répondu qu’ils ne connaissaient pas les techniques utilisées. Cette section se termine en demandant aux répondants comment leur bibliothèque sensibilise ses employés à l’accessibilité; seulement 8 % ont sélectionné l’option « Je ne sais pas ».

Lorsqu’on leur a posé la question concernant la publication de contenu dans la section portant sur les communications, 33 % des répondants ont indiqué ne pas savoir si les publications sur les médias sociaux, les communiqués de presse, les annonces, etc., sont accessibles. À la question suivante, 17 % d’entre eux ont indiqué ne pas connaître les caractéristiques d’accessibilité (le cas échéant) étaient incluses dans leurs publications.

Dans la section des questions concernant l’accessibilité destinée aux aides de bibliothèque, aux bénévoles en bibliothèque et au personnel affecté à la circulation, les répondants ont rarement sélectionné l’option « Je ne sais pas ». Zéro pour cent ont sélectionné cette option lorsqu’on leur a demandé s’ils connaissaient les caractéristiques d’accessibilité de leur bibliothèque. À la question suivante portant sur les caractéristiques d’accessibilité offertes par leur bibliothèque, seulement 2 % des répondants ont indiqué ne pas les connaître.

Les premières questions de la dernière section du sondage, destinée aux bibliotechniciens et aux aides de bibliothèque, ont un faible taux de réponse pour l’option « Je ne sais pas ». Cependant, le pourcentage augmente dans les questions concernant les métadonnées. Seulement 1 % ont indiqué qu’ils ne connaissaient pas les caractéristiques d’accessibilité offertes aux usagers de leur bibliothèque. À la question portant sur les caractéristiques d’accessibilité de leur bibliothèque, 2 % des répondants ont sélectionné l’option « Je ne connais pas les caractéristiques d’accessibilité offertes par ma bibliothèque ». À la question : « Votre bibliothèque offre-t-elle du contenu accessible en imprimé ou en format numérique? », seulement 1 % ont sélectionné « Je ne sais pas si ma bibliothèque fournit du contenu accessible ». Le pourcentage augmente pour la prochaine question, à laquelle 12 % ont répondu qu’ils ne savent pas s’ils veulent en apprendre plus sur les options et les contenus accessibles.

Pour les questions concernant les métadonnées dans la section destinée aux bibliotechniciens et aux aides de bibliothèque, 11 % des répondants ont sélectionné « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé s’ils connaissaient les métadonnées et les options d’accessibilité. Les pourcentages augmentent de manière significative pour les questions suivantes. Lorsqu’on leur a demandé s’ils connaissaient les métadonnées d’accessibilité, 73 % d’entre eux ont sélectionné « Je ne sais pas ». À la question suivante, 66 % ont répondu qu’ils ne savaient pas si leur bibliothèque affichait les métadonnées d’accessibilité ou si elle les rendait disponibles à ses usagers. Quatre-vingt-dix pour cent ont indiqué qu’ils ne savaient pas si les éditeurs et les fournisseurs de qui leur bibliothèque achète du matériel fournissent des métadonnées d’accessibilité. Et finalement, 85 % ont sélectionné « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé si leur bibliothèque utilise les métadonnées d’accessibilité pour ses usagers.

Le taux de sélection pour l’option « Je ne sais pas » révèle d’importantes lacunes dans les connaissances qui doivent être soulevées au sujet de l’accessibilité dans les bibliothèques publiques, particulièrement celles concernant l’accessibilité numérique. Cependant, les répondants ont montré qu’ils connaissaient et appliquaient les exigences en matière d’accessibilité, particulièrement celles relatives à l’accessibilité des espaces physiques.

# Thèmes clés et sous-thèmes

Les résultats du sondage et les commentaires du comité consultatif ont été compilés et des thèmes clés ont été identifiés afin de répondre aux besoins en matière de sensibilisation et de formation. En plus des thèmes clés, des sous-thèmes ont également été identifiés, puisqu’ils sont une partie intégrante de la compréhension de l’écosystème des besoins en matière d’accessibilité dans les bibliothèques publiques.

## Thèmes clés

### Formation sur l'accessibilité et les situation de handicap

La formation des bibliothécaires sur les différentes situations de handicap et comment servir les usagers qui en ont une est essentielle. Quatre-vingt-sept pour cent des répondants étaient d’avis qu’elle devrait faire partie de la formation des employés des bibliothèques publiques afin de les sensibiliser à toutes les situations de handicap et de les aider à créer une bibliothèque inclusive. Cela comprend les programmes de sensibilisation offerts au personnel des bibliothèques publiques; 65 % des répondants les ont jugés nécessaires. Les services de bibliothèques incluent la référence, le prêt de matériel numérique et physique, l’accès aux ordinateurs et à l’Internet, ainsi que la programmation et le perfectionnement professionnel en bibliothèque. Dans le sondage, on a cherché à savoir si ces services devaient être plus accessibles; toutes les options ont été sélectionnées par 45 % ou plus des répondants, la plus élevée étant la programmation en bibliothèque à 64 %. Le fait d’offrir des ressources pour former les employés des bibliothèques publiques et les sensibiliser à diverses situations de handicap améliorerait l’accessibilité des services des bibliothèques publiques et l’expérience des usagers.

« La sensibilisation à tous les obstacles d’un milieu de travail serait utile. Bien que nous ayons suivi une formation sur la santé mentale, elle ne traite pas de l’incidence des enjeux auxquels font face les personnes touchées. Je crois que du temps rémunéré afin que les employés explorent les situations de handicap visibles et invisibles dans un milieu d’apprentissage encadré aiderait les personnes en situation de handicap et celle qui travaillent avec elles au quotidien. »

#### Résultats de la formation

1. Le personnel de bibliothèque connaît les différentes situations de handicap et peut avoir des interactions respectueuses avec les usagers qui en ont une.
2. Fournir des ressources de formation et des guides pédagogiques au personnel des bibliothèques aux fins d’apprentissage et d’amélioration des services aux usagers.

### Sensibilisation du personnel des bibliothèques publiques et création de ressources pédagogiques

Il est essentiel de fournir du matériel pédagogique aux bibliothèques afin qu’elles puissent offrir des services dans un environnement accessible (physique et numérique). Les ressources seront axées sur la sensibilisation et combleront les lacunes sur le plan des connaissances identifiées dans le sondage. Ces lacunes peuvent être constatées dans les questions pour lesquelles la majorité des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas ». Les réponses à l’option « Non » ont soulevé les services inaccessibles des bibliothèques pour lesquels le personnel peut être sensibilisé. L’option « Je ne sais pas » renvoie à un manque de connaissances de la caractéristique d’accessibilité abordée.

Les sections du sondage dans lesquels le plus grand nombre de répondants ont indiqué « Non » ou « Je ne sais pas » étaient celle portant sur les métadonnées, les programmes de bibliothèque, les communications et les technologies numériques (site Web, catalogue et outils). Les ressources pédagogiques seront offertes dans les formats préférés identifiés dans le sondage (généralement les listes de contrôle, les lignes directrices, les tutoriels et/ou les trousses de formation).

* 77 % des répondants ont sélectionné « Je ne sais pas » ou « Non » à la question : « Le site Web de votre bibliothèque est-il accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A? »
* 72 % des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé : « Connaissez-vous les options et les champs de métadonnées d’accessibilité? »
* 57 % des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé : « Offrez-vous des programmes accessibles? »
* 57 % des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » à la question : « Lorsque vous publiez du contenu (médias sociaux, communiqués de presse, annonces, etc.), est-ce que vous veillez à ce qu'il soit accessible? »
* 55 % des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé : « Les outils numériques utilisés par le personnel/les fournisseurs/les bénévoles sont-ils accessibles? »
* 50 % des répondants ont sélectionné « Médiocre », « Terrible », ou « Je ne sais pas » à la question : « Dans quelle mesure le catalogue ou la recherche en bibliothèque sont-ils accessibles? »

#### Résultats de la formation

1. Combler les lacunes des connaissances du personnel des bibliothèques publiques concernant l’accessibilité.
2. Fournir des ressources d’accessibilité pour le personnel des bibliothèques publiques afin qu’il les consulte et les mette en œuvre dans leur bibliothèque pour mieux servir tous les usagers.
3. La création de ressources pédagogiques accessibles pour les bibliothèques publiques portant sur l’accessibilité.

### Création d'un lieu de travail accessible

Il faut veiller à ce que le lieu de travail des bibliothèques publiques soit entièrement accessible pour tous les employés. Il faut donc tenir compte de la façon dont ils interagissent et utilisent les espaces physiques de la bibliothèque (ceux destinés au public et aux employés) et les outils numériques dont ils ont besoin pour faire leur travail. En veillant à ce que tous les employés travaillent dans un environnement accessible sans qu’ils aient recours à des accommodements particuliers fera en sorte qu’il sera inclusif. Cela s’applique également aux politiques d’embauche dans les bibliothèques publiques afin de créer un milieu de travail inclusif pour tous.

* 8 % des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé si le lieu de travail de leur bibliothèque était accessible.
* 55 % des répondants ont répondu « Non » ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé si les outils numériques utilisés par le personnel étaient accessibles.
* 47 % des répondants ont sélectionné « Non » (en utilisant la catégorie « Autres ») ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé si leur bibliothèque avait recours à des techniques d’embauche ou de recrutement accessibles.
* 24 % des répondants ont sélectionné « Non » ou « Je ne sais pas » lorsqu’on leur a demandé si leur bibliothèque sensibilise ses employés à l’accessibilité.

#### Résultats de la formation

1. Le personnel des bibliothèques travaille dans un environnement entièrement accessible.
2. Le personnel des bibliothèques connaît les différentes exigences en milieu de travail et comprend comment les rendre accessibles.
3. Les bibliothèques ont recours aux méthodes d’embauche accessibles pour veiller à ce que le milieu de travail soit inclusif.

### Soutien financier

On a souligné que le financement constituait un obstacle important pour que les bibliothèques publiques deviennent pleinement accessibles. Au cours du sondage, des données qualitatives ont révélé que le personnel des bibliothèques est motivé à en apprendre plus sur l’accessibilité et veut la mettre en œuvre, mais manque de financement. Le fait d’offrir de la formation et des ressources pédagogiques aux bibliothèques publiques pourrait contribuer à atténuer certains enjeux financiers auxquels elles sont confrontées. En outre, le fait de fournir des liens vers des ressources et des subventions aidera les bibliothèques à intégrer ces besoins en matière d’accessibilité.

Voici des données qualitatives de répondants qui appuient ce thème :

« Nous serions en mesure de rendre notre bibliothèque beaucoup plus accessible si nous avions du financement. Notre bibliothèque dessert plusieurs communautés environnantes, ce qui équivaut à près de 7 900 personnes. Cela ne nous permet pas d’obtenir assez de financement pour devenir aussi accessible que nous le souhaiterions. »

« Faire des choses requiert du financement. Nous ne pouvons pas donner suite aux conseils sans financement. »

« Du financement. Nous savons ce dont nous avons besoin, nous ne pouvons pas nous le permettre. »

#### Résultats de la formation

1. Fournir des ressources et des liens vers des possibilités de financement ou de subventions.
2. Fournir des liens vers des ressources alternatives ou « gratuites » afin d’aider à atténuer les besoins de financement.

### Ressources en marketing

Les bibliothèques doivent prioriser la promotion et le marketing accessibles. Bon nombre de répondants ont indiqué que leur bibliothèque est accessible ou qu’elle comporte des caractéristiques d’accessibilité, mais que les usagers pourraient ne pas les connaître. Dans le rapport de l’étude *Comment lisez-vous?*, l’une des principales conclusions était que les personnes en situation de handicap ne connaissent pas les ressources, les technologies et les services qui leurs sont offerts en bibliothèque et qu’elles ne peuvent pas en tirer profit (Association des éditeurs canadiens, eBOUND, *et al.*, 2020, p. 13). La promotion et le marketing des bibliothèques au sujet de leurs services d’accessibilité actuels résoudrait ce problème. La création de matériel de marketing accessible portant sur les caractéristiques d’accessibilité comblerait cette lacune. Cela comprend l’intégration de caractéristiques d’accessibilité dans les communications (texte alternatif, longues descriptions, sous-titrage visible et codé, etc.).

Voici des données qualitatives de répondants qui appuient ce thème :

« Du marketing – comment faire du marketing inclusif. »

Lorsqu’on leur a demandé quels services de leur bibliothèque doivent être rendus plus accessibles, un répondant a commenté : « le marketing de matériel accessible. »

#### Résultats de la formation

1. Fournir des ressources de marketing accessibles afin que les bibliothèques publiques puissent promouvoir les services accessibles existants ou ceux nouvellement accessibles que les usagers en situation de handicap pourraient ne pas connaître.
2. Favoriser une meilleure communication entre les bibliothèques et tous les usagers.
3. Veiller à ce que les communications des bibliothèques publiques comportent des caractéristiques d’accessibilité pour les usagers en situation de handicap.

## Sous-thèmes

### Promouvoir l'accessibilité

L’accessibilité des bibliothèques publiques dépend également de facteurs externes. Les éditeurs et les fournisseurs doivent produire du matériel accessible comprenant des métadonnées d’accessibilité. Les concepteurs de technologies doivent s’assurer que leurs logiciels, leurs appareils et leurs sites Web sont accessibles avec des technologies adaptées. Les systèmes intégrés de bibliothèque devraient être modifiables par les bibliothèques afin d’assurer que l’expérience soit accessible pour tous les usagers. À l’heure actuelle, ces facteurs externes ne sont pas (nécessairement) aussi accessibles que possible par défaut. Le fait que le personnel des bibliothèques publiques promeut l’accessibilité de ces facteurs externes (et d’autres) aidera les bibliothèques à devenir plus accessibles pour les usagers.

* 48 % des répondants ont indiqué qu’ils seraient prêts à promouvoir l’accessibilité des métadonnées.
* 62 % des répondants ont indiqué qu’ils seraient prêts à promouvoir le matériel accessible.

Pour ce faire, le personnel des bibliothèque, les bénévoles et les fournisseurs se joindront à un groupe d’apprentissage collaboratif axé sur l’accessibilité des bibliothèques publiques; 21 % des répondants (sur une moyenne de 11 questions du sondage) ont indiqué qu’ils seraient intéressés à en faire partie.

Voici des données qualitatives de répondants qui appuient ce thème :

« J’ai entendu dire qu’il était difficile d’apporter des modifications à Horizon et à bibliocommons à moins que plusieurs systèmes de bibliothèque l’exigent, donc des lignes directrices standardisées pour plusieurs systèmes qui décrivent ce dont nous avons besoin seraient probablement un bon point de départ. »

« J’aime beaucoup l’idée d’un groupe d’apprentissage collaboratif! Je ne prends aucune décision au sein de ma bibliothèque, mais j’aimerais m’engager davantage dans les efforts d’accessibilité. »

#### Résultats de la formation

1. Se rassembler pour promouvoir l’accessibilité dans les bibliothèques publiques.
2. Créer une communauté dont l’objectif est de rendre tous les services des bibliothèques publiques accessibles.

# Remerciements

L’équipe du RNSEB et du CAÉB, en partenariat avec eBOUND, est très reconnaissante du généreux soutien offert par le gouvernement du Canada (ministère du Patrimoine canadien), sans qui ce projet n’aurait pas été possible. Les membres du RNSEB et du CAÉB qui font partie de l’équipe du projet sont :

* Corey Wintemute, RNSEB
* Daniella Levy-Pinto, RNSEB
* Laurie Davidson, CAÉB
* Lindsay Tyler, CAÉB
* Megan Sellmer, RNSEB
* Pikiora Wylie, RNSEB
* Riane LaPaire, RNSEB

L’équipe du projet tient également à remercier les membres du comité consultatif pour leur rétroaction, leur temps et leur soutien. Leurs conseils et leur expertise ont eu une incidence significative sur ce projet. Ils sont :

* Colette Poitras, services de bibliothèque de l’Alberta
* Cynthia Gatto, bibliothèques publiques d’Halifax
* Dean Kelly, bibliothèque régionale de la vallée du Fraser
* Feather Maracle, bibliothèque publique des Six Nations
* Geoffrey Allen, bibliothèque publique de Regina
* Janine Hoff, bibliothèque publique des Territoires du Nord-Ouest
* Joan Ransom, bibliothèque régionale South Interlake
* Rachel Young, bibliothèque publique de Mississauga
* Rina Hadziev, Association des bibliothèques de la Colombie-Britannique
* Sharon Day, bibliothèque publique d’Edmonton
* Steve Till-Rogers, bibliothèque publique d’Edmonton
* Wendy Wayling, bibliothèque publique de Westmount

Elle tient également à reconnaître la contribution des vérificateurs, des analystes et des consultants en matière d’accessibilité du RNSEB. Les expériences vécues des membres de cette équipe étaient essentielles à chaque aspect du projet. Ses membres sont :

* David Kopman
* Ka Li
* Laetitia Mfamobani
* Maryse Glaude-Beaulieu
* Mélissa Castilloux
* Simon Jaeger

Enfin, l’équipe du projet remercie le personnel de bibliothèque, les bénévoles et les fournisseurs qui ont pris le temps de répondre au sondage du CRABP. Leurs commentaires étaient indispensables à ce projet.

# Références

Accessibility.com. (s.d.). *Mobility and physical disabilities*. Récupéré le 13 septembre 2021 du site : <https://www.accessibility.com/disabilities/mobility-physical>.

Association des éditeurs canadiens, eBOUND, Castledale Inc., Howson, B., Lee, A., Ross, K., Centre d’accès équitable aux bibliothèques et Réseau national de services équitables de bibliothèque. (2020). Projet de recherche sur l’édition accessible, 1–198.

Caldwell, B., Cooper, M., Reid, L. G., & Vanderheiden, G. (Eds.). (2008). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Web content accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>.

Centre d’accès équitable aux bibliothèques. (s.d.). *What is a print disability?* Récupéré le 13 septembre 2021 du site : <https://celalibrary.ca/about-us/what-is-a-print-disability#:~:text=A%20print%20disability%20is%20a,hold%20or%20manipulate%20a%20book>.

Centre for Excellence in Universal Design. (s.d.). *What is Universal Design*. Récupéré le 13 septembre 2021 du site : <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/>.

Doyle, J. (2021). A complete overview of Canada's accessibility laws. <https://siteimprove.com/en-ca/blog/a-complete-overview-of-canada-s-accessibility-laws/>.

Gouvernement du Canada. (2013). Guide fédéral de référence sur l'incapacité. Récupéré le 15 septembre 2021 du site : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/invalidite/cra/guide-reference.html>

Gouvernement du Canada. (2020). Résumé de la Loi canadienne sur l’accessibilité. Récupéré le 15 septembre 2021 du site : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/accessible-personnes-handicapees/loi-resume.html>

Gouvernement du Canada. (2021). Bâtir un Canada accessible pour les personnes handicapées. Récupéré le 9 septembre 2021 du site : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible.html>.

License Creative Commons. (1999). *Creative Commons - Attribution-Partage dans les Mêmes Conditions.* Récupéré le 24 septembre 2021 du site <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>.

Loi sur le droit d’auteur. (2021). Lois codifiées du Canada, loi sur le droit d’auteur. Récupéré le 13 septembre 2021 du site : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-42/page-15.html>.

Organisation mondiale de la santé. (2021). *Surdité et déficience auditive.* Récupéré le 13 septembre 2021 du site : <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>.

Réseau national de services équitables de bibliothèque. (2013). *À propos de RNSEB*. Récupéré le 13 septembre 2021 du site du RNSEB : <https://nnels.ca/about>.

WebAIM. (2020). *Cognitive Introduction*. Récupéré le 13 septembre 2021 du site : <https://webaim.org/articles/cognitive/>.

WordPress. (2021). *Overview of WordPress*. WordPress.org Forums. Récupéré le 14 septembre 2021 du site : <https://wordpress.org/support/article/overview-of-wordpress/>.

# Annexes

## Annexe A : Questions du sondage

**Générales** – Tous les répondants

Dans quelle province/territoire/territoire traditionnel travaillez-vous?

Dans quel type de bibliothèque travaillez-vous?

Quelle est la taille de votre bibliothèque?

Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre rôle au sein de la bibliothèque?

**Accessibilité dans les bibliothèques publiques** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

Votre bibliothèque offre-t-elle du contenu accessible en imprimé ou en format numérique?

Aimeriez-vous en savoir plus sur les options et les formats de contenu accessible?

Si vous avez répondu « Oui » ou « Je ne sais pas », sur lequel des éléments suivants souhaiteriez-vous obtenir plus de renseignements?

Dans quelle(s) langue(s) votre bibliothèque offre-t-elle des services?

En pensant à l’accessibilité des services offerts par votre bibliothèque, veuillez cocher tous les services qui, selon vous, doivent être rendus plus accessibles à vos usagers.

Quelles formations en bibliothèque ou ressources de perfectionnement professionnel vous aideraient à rendre vos services plus accessibles?

Quel modèle de formation préféreriez-vous?

Quels aspects de l’accessibilité souhaiteriez-vous connaître davantage dans les ressources de formation en bibliothèque?

Selon vous, quel type de formation le personnel des bibliothèques publiques devrait-il recevoir pour mieux servir les personnes en situation de handicap?

**Programmes de bibliothèque accessibles** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

Quels programmes votre bibliothèque offre-t-elle à ses usagers (en personne et en ligne)?

Offrez-vous des programmes accessibles?

Le cas échéant, quels sont les programmes accessibles offerts par votre bibliothèque?

Quels sont les programmes accessibles les plus populaires offerts par votre bibliothèque?

Seriez-vous à l’aise d’ajouter vos programmes accessibles à un site Web de ressources collaboratives afin que d’autres puissent y avoir accès?

Quelles ressources pouvons-nous vous offrir afin de vous aider à faire en sorte que tous vos programmes soient accessibles?

**Appareils/logiciels/technologies adaptées** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, le personnel des TI, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

En temps normal, les appareils de votre bibliothèque destinés au public sont-ils accessibles à tous les usagers?

Les logiciels de votre bibliothèque destinés au public sont-ils accessibles?

Quelles ressources pouvons-nous vous offrir afin de vous aider à faire en sorte que vos appareils et vos logiciels soient accessibles?

Quel soutien fournissez-vous aux usagers en ce qui a trait à l’accessibilité des appareils/des logiciels offerts dans votre bibliothèque?

Quels sont les ressources dont vous avez besoin afin de procéder aux mises à jour relatives à l’accessibilité des appareils et des logiciels?

Offrez-vous des technologies adaptées à vos usagers?

Si oui, lesquelles offrez-vous?

Quelles informations ou ressources vous seraient le plus utiles pour en apprendre plus sur les technologies adaptées?

**Accessibilité des sites Web et/ou des applications des bibliothèques publiques** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, le personnel des TI, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

Le site Web de votre bibliothèque est-il accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A?

Quelles sont les fonctionnalités d’accessibilité du site Web de votre bibliothèque?

De quel soutien avez-vous besoin pour rendre votre site Web accessible?

Si votre bibliothèque a une application, est-elle accessible en vertu de la norme WCAG 2.0 A?

Quelles sont les fonctionnalités d’accessibilité de l’application de votre bibliothèque?

De quel soutien avez-vous besoin pour rendre votre application accessible?

À mesure que vous ajoutez du contenu à votre application ou à votre site Web, l’évaluez-vous afin qu'il demeure accessible aux usagers?

Si vous avez sélectionné « Outils d’automatisation de sites Web », lesquels utilisez-vous?

Quel système intégré de bibliothèque utilisez-vous?

Votre bibliothèque est-elle en mesure de modifier son système intégré de bibliothèque ou son site Web pour en améliorer l’accessibilité?

Si vous êtes en mesure de modifier votre système intégré de bibliothèque ou votre site Web pour en améliorer l’accessibilité, avez-vous rencontré des obstacles qui vous empêchent de le rendre plus accessible?

Dans quelle mesure le catalogue ou la recherche en bibliothèque sont-ils accessibles?

De quel soutien avez-vous besoin pour rendre le catalogue ou la recherche en bibliothèque accessible?

Comment vous assurez-vous que votre catalogue demeure accessible?

Quelles sont les ressources dont vous avez besoin pour vous aider à créer et à maintenir une application ou un site Web accessible?

**Accessibilité des métadonnées et du catalogage** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, le personnel des TI, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

Connaissez-vous les options et les champs de métadonnées d’accessibilité?

Connaissez-vous les champs de métadonnées d’accessibilité suivants?

Affichez-vous les métadonnées d’accessibilité pour vos usagers ou les rendez-vous disponibles?

Est-ce que les éditeurs et les fournisseurs de qui vous achetez du matériel fournissent des métadonnées d’accessibilité?

Si oui, utilisez-vous ces métadonnées d’accessibilité pour vos usagers?

Revendiqueriez-vous plus de métadonnées d’accessibilité des éditeurs et des fournisseurs auprès de qui vous achetez du matériel?

Quelles ressources vous seraient utiles pour appuyer la création et l’utilisation des métadonnées d’accessibilité pour vos usagers?

**Lignes directrices pour la sélection, l’acquisition et l’attribution de licences** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

Comment sélectionnez-vous du matériel accessible pour votre bibliothèque publique?

Examinez-vous le matériel que vous sélectionnez ou achetez pour vous assurer qu’il est accessible?

Si oui, accepteriez-vous de partager les ressources ou les pratiques que vous utilisez lorsque vous examinez le matériel pour vous assurer qu’il est accessible?

Les fournisseurs et éditeurs auprès de qui vous achetez du matériel créent-ils des livres ou des documents accessibles?

Accepteriez-vous de revendiquer l’accessibilité auprès de vos fournisseurs et éditeurs?

Quelles sont les ressources dont vous avez besoin pour vous assurer que tout le matériel que vous achetez est accessible à vos usagers?

**Immeubles et espaces accessibles** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires, les gestionnaires de bibliothèque, les experts en accessibilité et les employés d’une organisation qui soutient les bibliothèques

Les installations de votre bibliothèque publique sont-elles accessibles à tous vos usagers?

Quelles caractéristiques d’accessibilité comportent les installations et/ou les espaces de votre bibliothèque?

Vos enseignes sont-elles accessibles aux personnes ayant des difficultés à lire les imprimés?

Si oui, de quelle manière les avez-vous rendues accessible?

Selon vous, quelles caractéristiques d’accessibilité devraient être ajoutées aux installations et/ou aux espaces de votre bibliothèque?

Quelles sont les ressources dont vous avez besoin afin de créer des installations et des espaces entièrement accessibles pour les usager et le personnel?

**Législation et exigences en matière d’accessibilité** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires en milieu rural, les gestionnaires de bibliothèque et les experts en accessibilité

Connaissez-vous les exigences actuelles ou futures des provinces et des territoires en matière d’accessibilité?

De quelle manière avez-vous intégré ou commencé à intégrer les exigences en matière d'accessibilité des provinces et des territoires?

Selon vous, quelles ressources devraient être offertes aux bibliothèques afin qu’elles se conforment aux exigences législatives en matière d’accessibilité?

**Ressources humaines** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires en milieu rural, les gestionnaires de bibliothèque, le personnel des ressources humaines et les experts en accessibilité

Le lieu de travail de votre bibliothèque est-il accessible?

Si oui ou si certains espaces sont accessibles, comment vous êtes-vous assuré que le lieu de travail de votre bibliothèque?

Quelles ressources pouvons-nous vous offrir pour vous aider à rendre le lieu de travail de votre bibliothèque accessible?

Les outils numériques utilisés par le personnel/les fournisseurs/les bénévoles sont-ils accessibles?

Veuillez cochez tous les outils numériques qui sont accessibles ou qui le sont quelque peu.

Comment vous êtes-vous assuré que ces outils numériques sont accessibles?

Quelles ressources vous seraient utiles pour vous aider à vous assurer que les outils numériques utilisés par les employés de la bibliothèque sont accessibles?

Votre bibliothèque a-t-elle recours aux politiques d’embauche et/ou aux techniques de recrutement accessibles suivantes?

Sensibilisez-vous les employés au sujet de l’accessibilité en bibliothèque?

Si oui, de quelle manière sensibilisez-vous les employés de bibliothèque au sujet de l’accessibilité?

Seriez-vous à l’aise d’ajouter le matériel de formation de votre bibliothèque à un site Web de ressources collaboratives afin que d’autres puissent y avoir accès?

Dans votre rôle au sein de la bibliothèque, quelles ressources vous seraient utiles pour rendre votre bibliothèque plus accessible?

**Communications** – Pour les directeurs de bibliothèque, les bibliothécaires en milieu rural, les gestionnaires de bibliothèque, le personnel des communications et les experts en accessibilité

Lorsque vous publiez du contenu (médias sociaux, communiqués de presse, annonces, etc.), est-ce que vous veillez à ce qu’il soit accessible?

Si oui, quelles informations d’accessibilité incluez-vous dans vos statuts?

Quelles sont les caractéristiques d’accessibilité pour lesquelles vous souhaitez obtenir plus de renseignements?

Dans votre rôle au sein de la bibliothèque, quelles ressources vous seraient utiles pour rendre votre contenu plus accessible?

**Questions d’accessibilité** – Pour les aides de bibliothèque, les bénévoles et le personnel affecté à la circulation

Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous au courant de l’accessibilité?

Connaissez-vous les caractéristiques d’accessibilité de votre bibliothèque?

Si vous avez répondu « Oui » ou « Quelque peu », quelles caractéristiques d’accessibilité votre bibliothèque offre-t-elle à ses usagers?

Quelles sont les caractéristiques d’accessibilité pour lesquelles vous souhaitez obtenir plus de renseignements?

Est-ce que vous avez dû tenir compte de l’accessibilité dans votre rôle au sein de la bibliothèque? Si oui, comment?

**Bibliotechniciens et aides de bibliothèque** – Pour les bibliotechniciens et les aides de bibliothèque

Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous au courant de l’accessibilité?

Connaissez-vous les caractéristiques d’accessibilité de votre bibliothèque?

Si vous avez répondu « Oui » ou « Quelque peu », quelles caractéristiques d’accessibilité votre bibliothèque offre-t-elle à ses usagers?

Est-ce que vous avez dû tenir compte de l’accessibilité dans votre rôle au sein de la bibliothèque? Si oui, comment?

Votre bibliothèque offre-t-elle du contenu accessible en imprimé ou en format numérique?

Aimeriez-vous en savoir plus sur les options et les formats de contenu accessible?

Si vous avez répondu « Oui » ou « Je ne sais pas », sur lequel des éléments suivants souhaiteriez-vous obtenir plus de renseignements?

En pensant à l’accessibilité des services offerts par votre bibliothèque, veuillez cocher tous les services qui, selon vous, doivent être rendus plus accessibles à vos usagers.

Quelles formations en bibliothèque ou ressources de perfectionnement professionnel vous aideraient à rendre vos services plus accessibles?

Quel modèle de formation préféreriez-vous?

Quels aspects de l’accessibilité souhaiteriez-vous connaître davantage dans les ressources de formation en bibliothèque?

Selon vous, quel type de formation le personnel des bibliothèques publiques devrait-il recevoir pour mieux servir les personnes en situation de handicap?

Connaissez-vous les options et les champs de métadonnées d’accessibilité?

Connaissez-vous les champs de métadonnées d’accessibilité suivants?

Affichez-vous les métadonnées d’accessibilité pour vos usagers ou les rendez-vous disponibles?

Est-ce que les éditeurs et les fournisseurs de qui vous achetez du matériel fournissent des métadonnées d’accessibilité?

Si oui, utilisez-vous ces métadonnées d’accessibilité pour vos usagers?

Quelles ressources vous seraient utiles pour appuyer la création et l’utilisation des métadonnées d’accessibilité pour vos usagers?

**Commentaires finaux** – Tous les répondants

Commentaires

1. Le sondage du CRABP constitue un volet important de ce rapport et sera décrit plus en détail ci-dessous. [↑](#footnote-ref-1)