

## POLITIQUE 2.3

### BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DU CANTON DE RUSSELL TOWNSHIP OF RUSSELL PUBLIC LIBRARY



**Type de politique :** Politique opérationnelle  
**Titre de la politique :** Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario : politique des services à la clientèle  
(TRADUCTION)  
**Numéro de la politique :** 2.3  
**Date d'approbation :** le 18 novembre 2009 (Résolution 09.11.10.02)  
**Dates des mises à jour et révisions:**  
le 19 mars 2014 – révision complète : aucune modification requise  
**Date de la prochaine révision : 2017**

#### RAISON D'ÊTRE

Le Conseil s'engage à offrir à tous les membres de la collectivité un accès équitable à l'information, l'éducation permanente, la littérature et le plaisir de lire. Les objectifs de cette politique sont de s'assurer que:

- (1) les services de bibliothèque sont accessibles et équitables;
- (2) la mise en œuvre des programmes et services est respectueuse de la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- (3) la Bibliothèque se conforme aux exigences de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et ses règlements.

#### ÉTENDUE

Cette politique ne traite que des politiques et normes liées aux services à la clientèle. Cette politique s'applique à toutes les personnes qui traitent avec le public y compris les tiers qui le font au nom de la Bibliothèque.

#### LIGNES DIRECTRICES

##### 1. Principes directeurs

La Bibliothèque s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les services et programmes qu'elle offre sont accessibles.

1.1 Les services de bibliothèque doivent être pertinents et inclusifs et doivent répondre aux besoins de la clientèle y compris ceux des personnes handicapées. Chaque membre de la collectivité a droit à un accès équitable aux services de bibliothèque.

1.2 La mise en œuvre des services de bibliothèque se fait dans le respect de la dignité, de l'indépendance et de l'intégration des personnes handicapées.

1.3 La Bibliothèque s'engage à offrir des services de bibliothèque qui répondent aux besoins spécifiques des personnes handicapées et qui sont appropriés et accessibles aux personnes handicapées.

##### 2. Communications

Dans ses communications avec une personne handicapée, la Bibliothèque tient compte de son handicap.

### **3. Perturbations temporaires de service**

La Bibliothèque fait tous les efforts raisonnables pour informer la clientèle dès que possible de toute perturbation de service, que celle-ci soit planifiée ou non planifiée. L'avis de perturbation comprend:

- (1) les causes de la perturbation;
- (2) la durée estimée de la perturbation;
- (3) et, s'il y a lieu, une description des installations ou des services temporaires mis en place.

Dans le cas d'une perturbation temporaire non planifiée, un préavis n'est évidemment pas possible.

### **4. Appareils et accessoires fonctionnels et autres mesures pour faciliter l'accessibilité**

4.1 Une personne handicapée peut utiliser ses propres appareils et accessoires fonctionnels pour l'aider à obtenir ou utiliser des services de bibliothèque. Il peut y avoir toutefois des exceptions dans les cas où la Bibliothèque estime que l'équipement utilisé par la personne handicapée pourrait menacer sa santé et sa sécurité ou la santé et la sécurité des autres personnes qui utilisent les installations de la bibliothèque. La Bibliothèque peut alors offrir, si celles-ci sont disponibles, des options de rechange à la personne handicapée afin de lui permettre d'obtenir et d'utiliser les services de la bibliothèque.

4.2 La personne handicapée doit s'assurer que les outils et équipements qu'elle utilise sont maniés de façon sécuritaire en tout temps.

4.3 La Bibliothèque peut mettre des équipements d'aide à la disposition de la clientèle (ex. : claviers d'ordinateur pour handicapés visuels, logiciel grossissant, etc.).

### **5. Animaux d'assistance et chiens-guides**

5.1 Une personne handicapée accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance peut entrer dans les locaux de la Bibliothèque avec son animal d'assistance et le garder avec elle si les locaux sont ouverts au grand public et si l'animal d'assistance n'est pas exclu sur les lieux par la loi. Si la loi exclut l'animal des lieux, la Bibliothèque s'assure de mettre en place d'autres mesures pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de tirer profit des services de bibliothèque.

5.2 Si ce n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, le personnel de la bibliothèque peut demander à la personne de confirmer le statut de l'animal.

5.3 La personne handicapée est responsable de s'assurer que son animal d'assistance ou son chien-guide est sous contrôle en tout temps.

### **6. Personnes de soutien**

6.1 Une personne handicapée peut entrer dans les locaux de la Bibliothèque accompagnée d'une personne de soutien et ne doit pas être empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux.

6.2 La Bibliothèque peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux de la bibliothèque, mais uniquement si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

6.3 Lorsqu'un droit d'entrée est exigé pour participer à un programme ou une activité, la Bibliothèque permet à la personne de soutien qui accompagne une personne handicapée de participer gratuitement.

## **7. Formation**

7.1 La Bibliothèque s'assure que toutes les personnes à qui cette politique s'applique, y compris celles qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures sur la provision des services aux membres du public, reçoivent la formation requise par les normes de services à la clientèle pour les personnes handicapées.

7.2 La direction générale de la Bibliothèque maintient et met à jour le registre des formations sur la LAPHO (Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) et sur cette politique suivies par les personnes à qui cette politique s'applique.

7.3 La formation requise fait partie du programme d'orientation de tous les nouveaux employés et bénévoles et est offerte sur une base régulière et continue.

7.4 Tout représentant ou entrepreneur qui traite avec les membres du public pour le compte de la Bibliothèque doit fournir des preuves qu'il a déjà suivi la formation requise sur les normes de services à la clientèle pour les personnes handicapées. Une clause à cet effet fait partie de l'entente de service avec la Bibliothèque.

## **8. Processus de rétroaction**

La Bibliothèque établit un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont elle fournit ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Les intéressés peuvent communiquer leurs commentaires et suggestions par écrit, par téléphone, par courriel ou en personne. La Bibliothèque répond dans un délai maximum de deux semaines après avoir reçu la demande.

## **9. Disponibilité des documents**

Les documents reliés à cette politique sont rendus disponibles conformément aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du Règlement 429/07.

## **RÉFÉRENCES et INFORMATION:**

**Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**, 2005. S.O. c.11

**Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**, Règlements de l'Ontario 429/07 et 165/16.

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi provinciale dont l'objectif est d'élaborer, de mettre en oeuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité pour les personnes handicapées relativement aux biens, services, installations, hébergement, emplois, édifices, structures et locaux. Le règlement 429/07 intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Ce règlement établit des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pour les organismes du secteur public et toutes les personnes et organisations et les tiers qui fournissent des biens et services aux membres du public. La présente politique est établie conformément avec les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07). Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, la formation n'est plus limitée au personnel qui fait affaire directement avec la clientèle (Règlement de l'Ontario 165/16)