

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE CORNWALL

Titre de la politique : Normes des services à la clientèle accessibles

Catégorie de la politique : Services

Date d'entrée en vigueur : le 1^{er} janvier 2010

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Le Règlement de l'Ontario 429/07, pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Le règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Il s'applique à toute organisation désignée du secteur public et à toute autre personne ou organisation qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé. Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle s'appliquent aux organisations désignées du secteur public à compter du 1^{er} janvier 2010.

RÈGLEMENT

1. La bibliothèque doit établir des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de ses biens et services aux personnes handicapées.
2. La bibliothèque doit faire des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes suivants :
 - a) Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
 - b) La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
 - c) Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres personnes d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.
3. La bibliothèque fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les biens, les services et les programmes sont accessibles en :
 - a) encourageant l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir les biens, les services et les programmes ;

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE CORNWALL

- b) encourageant l'inclusion et l'accès aux personnes de soutien qui accompagnent une personne handicapée ;

« Personne de soutien » : Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou des services.

- c) ne prélevant aucun droit d'entrée pour les personnes de soutien qui assistent un usager, lorsque des frais s'appliquent, à condition qu'un avis préalable soit donné par l'usager ;

- d) permettant aux animaux d'assistance d'aider les usagers et de fournir d'autres adaptations quand l'animal n'est pas autorisé en vertu de la loi.

« Animal d'assistance » s'entend d'un animal d'assistance pour une personne handicapée dans le cas où la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap ou dans le cas où la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

- 4. La bibliothèque s'efforcera de communiquer avec les usagers d'une manière qui leur permet d'utiliser les biens, les services et les programmes de la bibliothèque :

- a) en fournissant un préavis raisonnable de toute perturbation, tout particulièrement des perturbations qui ont trait à la fourniture de biens, de services et de programmes pour les personnes handicapées. L'avis de la perturbation doit indiquer les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant. L'avis peut être donné en affichant les informations dans un endroit bien en vue dans les locaux de la bibliothèque ou sur son site Web, ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances ;

- b) en mettant à disposition des copies de la présente politique sur les normes des services à la clientèle accessibles et, sur demande, en la rendant disponible dans d'autres formats dans un délai raisonnable. La bibliothèque doit aviser les usagers que les documents exigés par le présent règlement sont disponibles sur demande en affichant les informations dans un endroit bien visible dans les locaux de la bibliothèque ou sur son site Web, ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances ;

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE CORNWALL

- c) en proposant un processus de rétroaction qui permet de recevoir des commentaires, d'y répondre et d'attribuer des tâches dans le but de favoriser une meilleure intégration des usagers et une meilleure accessibilité aux biens et aux services. Le processus de rétroaction doit permettre aux usagers de communiquer leurs commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou encore par un texte électronique livré par courriel ou sur un disque informatique. Le processus de rétroaction doit aussi préciser les mesures que la bibliothèque doit prendre si une plainte est reçue ;
 - d) en remettant des informations sur la prestation de services aux personnes handicapées, et sur les services et les programmes accessibles dans un format qui tient compte du handicap de la personne, en consultation avec la personne concernée.
5. La bibliothèque veillera à offrir une formation portant sur la manière de fournir un service à la clientèle aux personnes handicapées à :
- a) ceux qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures régissant la fourniture de services au public ;
 - b) toute personne qui traite avec le public pour le compte de la bibliothèque ;
 - c) le nouveau personnel qui traite avec le public pour le compte de la bibliothèque.

La formation doit comprendre un examen des objectifs de la loi et des exigences du présent règlement, ainsi que des instructions sur ce qui suit :

- a) la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps ;
- b) la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- c) la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux de la bibliothèque ou qui sont fournis autrement par la bibliothèque et qui servent à faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée ;
- d) les mesures à prendre si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de la bibliothèque.

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE CORNWALL

La formation doit être offerte à chaque personne dès que possible après son embauche ou son affectation à des tâches particulières. La formation doit également être donnée de manière continue dans le cadre de modifications apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées.

*Approuvée par le conseil d'administration de la Bibliothèque publique de Cornwall.
Date : le 22 décembre 2009.*