



Bibliothèque publique de la municipalité de la Nation

Type de politique : **Opérationnelle**

N° de la politique : A-1

Titre de la politique : **Accessibilité de la clientèle aux services**

Date d'adoption : **25 mars 2010**

Date de révision :

La Bibliothèque publique de la municipalité de la Nation s'engage à favoriser l'indépendance et l'intégration des personnes handicapées et de tous ceux et celles qui vivent, étudient, travaillent, jouent et investissent dans notre collectivité.

1. La bibliothèque fera tout effort raisonnable pour garantir que ses services et ses programmes seront accessibles à tous en :
 - a) encourageant l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels personnels pour accéder à nos services et programmes
 - b) encourageant l'inclusion et l'accès aux personnes de confiance servant d'accompagnatrices aux personnes handicapées
 - c) accordant une dispense de frais aux personnes de confiance servant d'accompagnatrices et en leur expédiant un préavis lorsque la dispense n'est pas possible
 - d) permettant la présence des animaux d'assistance pour aider les usagers et leur fournir un accommodement alternatif lorsque la loi ne permet pas la présence d'un animal

2. La bibliothèque fera tout effort raisonnable pour assurer une communication efficace avec les usagers qui leur permettra d'utiliser les services et les programmes en fournissant :
 - a) un préavis raisonnable de toute interruption de service, plus particulièrement de celles qui pourraient avoir un impact sur la prestation des services et des programmes offerts aux personnes handicapées
 - b) une copie imprimée de la **Politique sur les normes d'accessibilité de la clientèle aux services**, tout en la rendant disponible sur des supports alternatifs, sur demande
 - c) un mécanisme de rétroaction, de mesures correctives et d'attribution des tâches qui favorisera l'intégration des usagers et leur accessibilité aux biens et services
 - d) de l'information sur la prestation des services à la clientèle et sur l'accessibilité des personnes handicapées aux services et aux programmes

3. La bibliothèque fournit de la formation sur la façon d'offrir les services aux personnes handicapées à :
 - a) ceux qui participent à l'élaboration de politiques et de procédures sur la prestation du service au public
 - b) toute personne qui fait affaire avec le public au nom de la bibliothèque
 - c) tous les nouveaux employés qui font affaire avec le public au nom de la bibliothèque

Accessibilité de la clientèle aux services (suite)

Documents connexes :

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. chapitre 11

Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07



The Nation Municipality Public Library

Policy Type: **Operational**

Policy Number: A-1

Policy Title: **Accessible Customer Service**

Policy Approval Date **25 march 2010**

The Nation Public Library is committed to the independence and integration of persons with disabilities and all who live, learn, work, play and invest in our community.

1. The library will make every reasonable effort to ensure that services and programs are accessible by:
 - a) encouraging the use of personal assistive devices to access our services and programs
 - b) encouraging the inclusion and access of support persons accompanying people with disabilities
 - c) waiving fees for support persons assisting users and when fees are required providing advance notification
 - d) permitting service animals to assist users and provide alternative accommodation when an animal is disallowed under the law

2. The library will make every effort to communicate with users in a manner that enables the use of services and programs by providing:
 - a) reasonable notification of all interruptions that especially relate to the provision of services and program for people with disabilities

- b) the Accessible Customer Service Standard Policy and, upon request, making it available in alternative formats
- c) a feedback, response and tasking process that enables increased integration of users and accessibility to goods and services
- d) information on the provision of customer service for people with disabilities and accessible services and programs

3. The library provides training on how to provide customer service to people with disabilities, to:

- a) those who participate in developing policies and procedures on the provision of service to the public
- b) every person who deals with the public on behalf of the library
- c) new workers who deal with the public on behalf of the library

Related Documents:

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005. S.O. c.11

Accessibility Standards for Customer Service, Ontario Regulation 429/07

