



La Bibliothèque publique de Clarence-Rockland s'engage à favoriser l'autonomie et l'intégration des personnes ayant un handicap et de tous ceux qui vivent, apprennent, travaillent, jouent et investissent dans notre collectivité.

1. La bibliothèque fera tous les efforts possibles pour s'assurer que les services et les programmes soient accessibles en :
 - a. Encourageant l'utilisation d'appareils et accessoires d'aide personnel pour accéder à nos services et programmes ;
 - b. Fournissant des kiosques libre-service, y compris des stations du catalogue en ligne (OPAC) et des postes de travail informatisés, équipés d'une technologie d'assistance et d'une gamme de dispositifs d'accessibilité ;
 - c. Prenant des dispositions pour assurer l'accès aux documents accessibles là où ils existent ;
 - d. Encourageant l'inclusion et l'accès des personnes de soutien accompagnant les personnes ayant un handicap;
 - e. Annulant les frais pour les personnes de soutien qui aident les client(e)s et, lorsque des frais sont exigés, en donnant un préavis ; et
 - f. Permettant aux animaux d'assistance d'aider les client(e)s et d'offrir une alternative lorsqu'un animal est interdit en vertu de la loi.

2. La bibliothèque s'efforcera de communiquer avec les client(e)s de manière à permettre l'utilisation des services et des programmes en fournissant :
 - a. La présente politique en différents formats sur demande ;
 - b. De l'information sur la prestation de services à la clientèle pour les personnes ayant un handicap sur les services et programmes accessibles ;
 - c. Un avis raisonnable à l'égard de toutes les interruptions qui se rapportent particulièrement à la prestation de services et de programmes pour les personnes ayant un handicap; et
 - d. Un processus de rétroaction sur la façon dont la bibliothèque fournit des services aux personnes ayant un handicap.

3. La bibliothèque offrira de la formation sur la façon d'offrir un service à la clientèle aux personnes ayant un handicap et tiendra un registre indiquant quand la formation a été offerte et les personnes qui l'ont suivie. La formation sera offerte à :
 - a. Ceux qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures relatives à la prestation des services au public ;
 - b. Toute personne qui est en contact avec le public au nom de la bibliothèque ;

- c. Toute personne qui participe à l'élaboration et à la prestation de programmes pour les enfants, les jeunes et les adultes ; et
- d. Aux nouveaux membres du personnel qui sont en contact avec le public au nom de la bibliothèque.

Documents connexes

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

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

Bibliothèque publique de Clarence-Rockland **OP 15 - Répondre aux exigences de la LAPHO**

Historique des révisions

Propriétaire du document	Date d'émission/révision	Motif de la modification
C. Rouse	25 octobre 2014	Approbation initiale
S. Lavoie	14 septembre 2021	Révision
V. Portelance	16 janvier 2024	Révision et nouveau format
V. Portelance	17 février 2026	Révision
	2028	Prochaine révision