

Accès universel : trousse de service à la clientèle

Direction des services de
bibliothèques publiques

Manitoba 

AVERTISSEMENT

Les renseignements contenus dans cette trousse de service à la clientèle ne devraient pas être considérés comme des conseils de nature juridique. Pour tout conseil au sujet de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et de ses règlements d'application, veuillez consulter votre conseiller juridique. Les renseignements contenus dans cette trousse sont conçus pour servir de ressources aux bibliothèques lorsqu'elles mettront en place leurs politiques locales, conformément aux règlements d'application.

LIENS

Au moment de la publication de ce document, tous les liens étaient bons et fonctionnaient.

Disponible en d'autres formats, sur demande.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains	3
Article 18 de la Loi : Dossiers d'accessibilité	3
Article 20 : Caractère obligatoire des normes d'accessibilité	4
Article 33 : Plans d'accessibilité et obligation de consulter	4
Règlement sur les normes de service à la clientèle	6
Article 3 : Application progressive des obligations	8
Article 4 : Plein accès aux biens ou aux services	8
Article 5 : Communication	15
Article 6 : Dispositif d'assistance	18
Article 7 : Personne de confiance	18
Article 8 : Animal d'assistance	20
Article 9 : Cadre bâti	20
Article 10 : Rétroaction sur l'accessibilité au service à la clientèle	21
Article 11 : Documents sur les mesures adoptées	22
Article 12 : Observation	23
Article 13 : Formation du personnel	23
Article 14 : Documentation sur la formation	25
Article 15 : Accessibilité aux événements publics	25
Annexe A	27
Annexe B	29
Ouvrages consultés	30

Introduction

En décembre 2013, le Manitoba a adopté la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains (la Loi). L'objectif de la Loi est de supprimer les barrières qui bloquent les personnes handicapées dans leur accès aux services, aux bâtiments et aux renseignements des secteurs public et privé et de prévenir la création de telles barrières. Cela est possible dans chaque bibliothèque publique du Manitoba grâce à une approche fondée sur la collaboration et à l'écoute de la collectivité, consistant à déterminer et à supprimer les barrières à un accès universel aux bibliothèques. En tant que sites d'apprentissage, de création et d'interaction communautaires, les bibliothèques sont bien placées pour répondre aux besoins changeants des membres de la collectivité en offrant un accès à des renseignements, à des technologies et à des programmes – le tout soutenu par le meilleur service à la clientèle possible.

Lors de l'élaboration des services et des politiques et pratiques qui appuient leur mise en œuvre, les bibliothèques doivent tenir compte des besoins physiques, mentaux, intellectuels et sensoriels de leurs clients. Ainsi, les valeurs de l'accès universel seront respectées et la bibliothèque répondra aux besoins de chacun de ses clients.

Le document *Accès universel : trousse de service à la clientèle* a été élaboré afin de fournir aux bibliothèques les outils et les compétences dont elles ont besoin pour répondre aux exigences en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et du Règlement sur les normes de service à la clientèle. Cette trousse contient des ressources créées par les bibliothèques et les organisations du domaine des bibliothèques ainsi que des exemples des politiques et des procédures que les bibliothèques sont encouragées à adapter afin de répondre aux besoins locaux.

Cette trousse a été préparée par la Direction des services de bibliothèques publiques du Manitoba en consultation avec les bibliothèques publiques du Manitoba et des partenaires communautaires. Le gouvernement du Manitoba aimerait remercier la bibliothèque régionale de l'Ouest du Manitoba et la Bibliothèque publique de Winnipeg d'avoir accueilli les groupes de discussion dont la contribution a été essentielle à la création de ce document. Ces groupes ont permis aux intervenants et aux partenaires communautaires de participer au processus et de contribuer au développement d'une approche sectorielle de services de bibliothèque publique accessibles pour le Manitoba.

LISTE DE VÉRIFICATION POUR LES BIBLIOTHÈQUES

Toutes les bibliothèques doivent :

- établir et tenir des dossiers relativement à toutes les activités qui appuient l'accès universel, y compris les mesures, les politiques et les pratiques mises en œuvre;
- respecter l'échéancier prescrit dans la Loi et les règlements;
- créer un plan d'accessibilité dès 2016, et tous les deux ans par la suite;
- adopter et mettre en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques en vue de permettre le plein accès aux biens et aux services qu'elles fournissent;
- obtenir de la rétroaction de groupes de consommateurs sur tous les aspects des mesures, politiques et pratiques qu'elles ont mises en œuvre afin de répondre aux besoins des clients en matière de communication;
- fournir à leur personnel une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle.

Lien menant à la Loi :

- <https://web2.gov.mb.ca/bills/40-2/pdf/b026.pdf>

PARTIE 1

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Il y a trois articles de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains en vertu desquels les bibliothèques sont tenues d'agir : les articles 18, 20 et 33. En vertu de l'article 18, les bibliothèques doivent tenir à jour des dossiers relativement à la création et à la mise en œuvre d'un plan d'accessibilité. En vertu de l'article 20, elles doivent respecter les règlements visant l'accessibilité. Et en vertu de l'article 33, elles doivent préparer un plan d'accessibilité en consultation avec les membres de la collectivité.

Article 18 de la Loi : Dossiers d'accessibilité

Le bibliothécaire en chef ou la personne qui le représente doit tenir à jour des dossiers conformément à une norme d'accessibilité et veiller à ce qu'ils soient accessibles pour examen et vérification dans le cadre d'une enquête. Des documents doivent être tenus à jour en vertu des articles 10, 11 et 14 du Règlement sur les normes de service à la clientèle (le Règlement). Les articles 11 et 14 du Règlement ne s'appliquent qu'aux réseaux de bibliothèques régionales ou municipales ayant un minimum de 20 employés.

Voir [l'article 10 du Règlement : Rétroaction sur l'accessibilité au service à la clientèle](#)

Voir [l'article 11 du Règlement : Documents sur les mesures adoptées](#)

Voir [l'article 14 du Règlement : Documentation sur la formation](#)

Article 20 : Caractère obligatoire des normes d'accessibilité

En vertu de cet article, les bibliothèques doivent se conformer à une norme d'accessibilité dans le délai prévu par la norme.

Voir [l'article 3 : Application progressive des obligations du Règlement](#)

Article 33 : Plans d'accessibilité et obligation de consulter

En vertu de la Loi, les bibliothèques doivent préparer en 2016, et tous les deux ans par la suite, un plan d'accessibilité en consultation avec les membres de la collectivité et les organismes qui soutiennent ou représentent les personnes victimes des barrières. Une fois le plan établi, les bibliothèques doivent le mettre à la disposition du public. Il est recommandé que le plan d'accessibilité soit publié sur le site Web de la bibliothèque et qu'il soit également possible de consulter des copies papier dans les locaux de celle-ci.

Lors de la création de son plan d'accessibilité, la bibliothèque doit prêter attention aux principes directeurs énoncés dans la Loi.

Accès : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès aux lieux, aux événements ou aux autres manifestations destinés au public dans la collectivité.

Égalité : les personnes devraient pouvoir avoir pleinement accès à ce qui leur accordera une égalité de chance et de résultats.

Conception visant un usage universel : l'accès à un lieu ne devrait ni créer ni perpétuer des différences attribuables au handicap d'une personne.

Responsabilité systémique : l'obligation de prévenir et de supprimer les barrières est à la charge de la personne ou de l'organisme qui est responsable de leur création ou de leur maintien.

En vertu de la Loi, tous les plans d'accessibilité devraient contenir les trois éléments suivants :

1. les mesures que la bibliothèque a prises, ainsi que celles qu'elle envisage de prendre, pour reconnaître et supprimer les barrières ainsi que pour prévenir leur création;
2. les mesures qui existent pour évaluer les conséquences sur l'accessibilité de :
 - ses propositions de politiques, de programmes, de pratiques et de services;
 - ses propositions de texte législatif ou de règlement administratif qui seront mis en application;
3. les autres renseignements pertinents dans le cadre du plan d'accessibilité.

Afin d'appuyer l'élaboration de plans d'accessibilité, le [Bureau des personnes handicapées](#) a préparé un document intitulé [Guide à l'intention des organismes du secteur public — L'élaboration de votre plan d'accessibilité](#). De plus, le site [AccessibiliteMB.ca](#) contient des ressources afin d'aider les organismes à se conformer aux mesures législatives.

Voir [l'Annexe A](#) pour savoir comment réaliser un plan d'accessibilité.

Voir [l'Annexe A](#) pour une approche que les bibliothèques peuvent utiliser pour organiser un groupe de discussion et ainsi collaborer avec des membres de la collectivité et des organismes afin de recueillir les renseignements nécessaires à la création de leur plan d'accessibilité.

Il serait bon que les bibliothèques adoptent la politique suivante afin de soutenir la mise en application des dispositions liées à l'obligation de consulter.

- En s'appuyant sur une approche à l'écoute de la collectivité, tous les services et les programmes de la bibliothèque seront élaborés en consultation avec des particuliers, des groupes de consommateurs et des organismes de défense des droits représentant les personnes handicapées.

PARTIE 2

Règlement sur les normes de service à la clientèle

Les exigences liées à l'élaboration de normes pour faciliter la suppression des barrières à un accès universel, ainsi que la prévention de la création de telles barrières, sont établies en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains. Les exigences en matière de politiques pour l'offre d'un service à la clientèle universellement accessible dans les bibliothèques publiques sont établies en vertu du Règlement sur les normes de service à la clientèle.

Il est important que les bibliothèques comprennent que lorsqu'il existe des barrières à leur accès, des politiques et procédures de service à la clientèle peuvent être mises en place à court terme afin d'atténuer les conséquences que ces barrières peuvent avoir sur les clients. Pour les solutions à moyen et à long terme qui permettront d'éliminer ces barrières, les bibliothèques devront mettre sur pied un plan officiel, avec la planification financière qui l'accompagne, afin de garantir un accès universel aux bibliothèques, pour tous les Manitobains.

DÉFINITIONS

Il serait bon que les bibliothèques adoptent les définitions suivantes lors de l'élaboration de politiques :

Dispositif d'assistance – un outil utilisé afin d'aider les clients à avoir accès à des services.

Barrière – voir l'article 1 de la [Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#).

Locaux de la bibliothèque – les bâtiments ou les terrains dont la bibliothèque est propriétaire ou qu'elle exploite.

Services de la bibliothèque – cela comprend notamment les services de référence, d'aiguillage et de conseils aux lecteurs, les collections, les prêts, la technologie, la programmation et les services de proximité.

Animal d'assistance – voir l'article 1 du Code des droits de la personne du Manitoba.

Personne de confiance – voir l'article 1 du Règlement sur les normes de service à la clientèle.

Bibliothécaire en chef – un employé (permanent ou par intérim) de la bibliothèque qui doit présenter au conseil d'administration de la bibliothèque tous les aspects de la prestation de services et de la planification de la bibliothèque et qui est parfois appelé le président, le directeur général, le directeur administratif ou le directeur de bibliothèque.

PORTÉE

Afin que tous les clients de la bibliothèque bénéficient de la meilleure expérience possible en matière de service à la clientèle chaque fois qu'ils fréquentent la bibliothèque, les politiques et les procédures doivent s'appliquer à tous les intervenants de la bibliothèque qui offrent des services directs au public ou qui jouent un rôle directeur au sein de la bibliothèque. Cela inclut :

1. les employés de la bibliothèque;
2. les bénévoles;
3. les autres intervenants de la bibliothèque :
 - a. les étudiants y faisant un stage;
 - b. les membres du conseil d'administration;
 - c. les personnes et les organismes engagés sous contrat pour offrir un service au nom de la bibliothèque.

Les politiques d'accessibilité de la bibliothèque ne s'appliquent pas aux personnes ou organismes qui louent des locaux dont la bibliothèque est propriétaire ou qu'elle loue.

Article 3 : Application progressive des obligations

Les bibliothèques publiques du Manitoba ont jusqu'au 1^{er} novembre 2017 pour se conformer au Règlement sur les normes de service à la clientèle.

Article 4 : Plein accès aux biens ou aux services

Les mesures, politiques et pratiques suivantes peuvent être adaptées pour répondre aux besoins locaux d'accès sans barrière aux ressources et aux services de la bibliothèque.

LANGAGE INCLUSIF

Le langage reflète les valeurs et les croyances d'une société. Il est essentiel que les bibliothèques du Manitoba adoptent un langage inclusif commun afin de faciliter la formation du personnel et de servir de base à la discussion au sein de la communauté des bibliothèques. Le [Bureau des personnes handicapées](#) recommande d'utiliser le mot « personne » d'abord et avant tout. Pour appuyer cette pratique, le Bureau a publié un document de sensibilisation intitulé [Words with Dignity](#) (en anglais seulement) qui présente l'approche exemplaire en matière de langage inclusif. Il est recommandé d'afficher ce document dans la bibliothèque, à un endroit facile d'accès pour le personnel, et de fournir au personnel une formation sur le langage qui a d'abord recours au mot « personne ». L'Association des traducteurs, terminologues et interprètes du Manitoba ([l'ATIM](#)) dispose d'un répertoire de membres au cas où les bibliothèques souhaiteraient faire traduire ce document ou tout autre document dans une ou plusieurs des langues utilisées au Manitoba.

ÉCRITEAUX D'OFFRE ACTIVE

Pour indiquer la disponibilité de services et de matériel accessibles, il est recommandé aux bibliothèques de placer l'écriteau d'offre active du gouvernement du Manitoba à chacun des comptoirs de service à la clientèle. Pour les personnes qui ne sont pas en mesure de lire l'écriteau d'offre active, le personnel du service à la clientèle devra indiquer que la bibliothèque offre des services et du matériel universellement accessibles. Les bibliothèques sont encouragées à traduire les écriteaux d'offre active dans les langues qui reflètent le mieux les besoins de leur collectivité.

OFFRE ACTIVE – INSCRIPTION À UN PROGRAMME

L'offre de programmes est un service de base essentiel des bibliothèques. Afin que les bibliothèques disposent des renseignements nécessaires pour garantir la pleine participation de toutes les personnes qui s'inscrivent à des programmes, il est recommandé d'inclure le paragraphe suivant dans tous les formulaires d'inscription.

Veillez cocher (✓) tous les formats ou autres aides dont vous pourriez avoir besoin :

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Braille | <input type="radio"/> Prise de notes informatisées par un ou une dactylographe |
| <input type="radio"/> Gros caractères | <input type="radio"/> Je viendrai avec une personne pour m'aider. |
| <input type="radio"/> Interprète en langage visuel | <input type="radio"/> Autre _____ |
| <input type="radio"/> Besoins en matière de mobilité | |
| <input type="radio"/> Besoins en matière de dextérité | |

Les renseignements recueillis seront utilisés pour trouver les aides requises.

PRATIQUES EXEMPLAIRES EN SERVICE À LA CLIENTÈLE

Afin de promouvoir des pratiques exemplaires en service à la clientèle, des bibliothèques et des organisations du domaine des bibliothèques du Canada et des États-Unis ont préparé des documents et des vidéos de formation pour le personnel de première ligne et les administrateurs qui cherchent à améliorer les services offerts aux personnes handicapées. Une importante leçon, rappelée dans tous les documents de formation, est que chacun d'entre nous connaît parfaitement ses propres besoins. Il est par conséquent impératif que les bibliothécaires demandent à leurs clients quels sont leurs besoins. Il est recommandé que les bibliothèques utilisent les documents de formation suivants lorsqu'elles élaborent leurs propres pratiques de service à la clientèle :

- Le Conseil des universités de l'Ontario a développé une série de documents intitulée *Interagir avec les personnes qui ont un handicap* afin d'aider les éducateurs à offrir un environnement d'apprentissage positif.
- L'Association des bibliothèques de l'Ontario a réalisé une série de vidéos de formation et elle a compilé une liste de ressources de formation en ligne intitulée *Accessible Library Services for Persons with Disabilities* afin de soutenir la mise en œuvre de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Le projet *Libraries and Autism – We're Connected* de la Scotch Plains Public Library et de la Fanwood Memorial Library a permis de produire une vidéo de formation sur la meilleure façon de servir les personnes ayant un trouble du spectre autistique.
- Afin de soutenir la mise en œuvre de services inclusifs pour les personnes handicapées, la *British Columbia Library Association* (BCLA) a élaboré une trousse intitulée *Disability Awareness Toolkit*, qui est consultable dans le Library Toolshed.

- [L'Association of Specialized and Cooperative Library Agencies \(ASCLA\)](#) a développé des outils afin d'appuyer l'accessibilité des bibliothèques. Les documents d'information de la série [Library Accessibility –What You Need to Know](#) fournissent des ressources aux bibliothèques quant à la manière d'offrir des services accessibles à des clients ayant toutes sortes d'incapacités.
- [Supporting Students with Disabilities](#) est un site Web de ressources créé par des bibliothèques universitaires du Nouveau-Brunswick qui contient des renseignements sur les effets possibles des incapacités sur l'apprentissage.

SALUER LES CLIENTS

Les bibliothèques publiques sont des espaces dynamiques et hautement organisés. L'organisation physique de la bibliothèque n'est toutefois pas toujours apparente aux clients lorsqu'ils arrivent. Saluer un client donne la possibilité de l'informer et de l'aider à avoir accès aux services de la bibliothèque. On recommande aux bibliothèques d'adopter la politique suivante :

- Chaque client est salué lorsqu'il entre dans la bibliothèque.

ZONES DE LA BIBLIOTHÈQUE NON OCCUPÉES

Les bibliothèques, lors d'une bonne journée, sont des endroits communautaires débordants de vie où plusieurs activités se déroulent simultanément. Bien que ceci soit un signe de bonne santé pour les bibliothèques, pour certaines personnes, entrer dans une bibliothèque peut être une expérience trop stimulante et oppressante. Afin de trouver une solution à cela, il est recommandé que les bibliothèques adoptent la politique suivante :

- Lorsque les salles de réunion ou d'activités ne sont pas utilisées, elles seront mises à la disposition des personnes nécessitant un niveau moindre de stimulation au niveau sensoriel.

CONCEPTION UNIVERSELLE POUR L'APPRENTISSAGE

Les bibliothèques sont des endroits où le public peut bénéficier d'un apprentissage continu grâce au développement de leurs compétences en littératie et grâce à des activités et à des programmes. Afin que tout le monde puisse bénéficier des mêmes possibilités d'apprentissage, les bibliothèques doivent élaborer des programmes en utilisant les principes de la conception universelle pour l'apprentissage. Le [ministère de l'Éducation et de la Formation](#) demande à ce que les principes de la conception universelle pour l'apprentissage soient utilisés dans les salles de classe. Il est possible de trouver des renseignements sur l'utilisation de ces principes dans les salles de classe dans le document intitulé *[Les programmes d'éducation appropriés au Manitoba — Normes concernant les services aux élèves](#)*. Ceux qui souhaitent améliorer des services destinés aux personnes autistes peuvent consulter le document *[À l'appui des écoles favorisant l'inclusion — Guide de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes à l'intention des élèves atteints de troubles du spectre autistique](#)*. Afin de faire la transition vers l'utilisation de la conception universelle pour l'apprentissage, il est recommandé que les bibliothèques adoptent les politiques suivantes :

- La bibliothèque reconnaît qu'elle a la responsabilité de fournir un environnement qui soutient l'apprentissage, dans lequel les clients peuvent explorer leurs intérêts personnels dans toute la mesure du possible.
- La bibliothèque élaborera des plans pour offrir des programmes et des services qui répondent à la gamme diversifiée de besoins de ses clients en se basant sur les principes de la conception universelle pour l'apprentissage. Cela permettra de rendre l'apprentissage accessible et de faciliter les interactions avec les autres membres de la collectivité, quelle que soit la nature de leurs besoins et la diversité de ceux-ci.
- Pour que les enfants participent pleinement à la programmation, leurs parents, tuteurs ou fournisseurs de soins seront consultés à propos des besoins particuliers des enfants.

(Adaptation du document intitulé *Les programmes d'éducation appropriés au Manitoba — Normes concernant les services aux élèves*).

Afin de soutenir la mise en œuvre de la conception universelle pour l'apprentissage, il serait bon de se poser les importantes questions suivantes lors du développement de programmes et de services :

1. Est-ce que tous les clients peuvent avoir accès et participer à tous les programmes de la bibliothèque?
2. Quelles sont les stratégies en place pour faire en sorte que tous les clients soient inclus?
3. Quelles sont les stratégies en place pour éliminer les barrières qui pourraient aboutir à de la ségrégation ou à de la stigmatisation à l'égard d'un client?

(Adaptation du document intitulé *Manitoba Education and Universal Design Guiding Questions*)

L'HEURE DU CONTE SENSORIELLE

En s'appuyant sur les principes de la conception universelle pour l'apprentissage, des bibliothèques ont mis au point une heure du conte sensorielle afin de répondre aux besoins sensoriels des enfants ayant des troubles du spectre autistique pendant l'acquisition de compétences en littératie. Afin de soutenir le développement d'heures du conte sensorielles, plusieurs bibliothèques et organisations du domaine des bibliothèques et ministères des États-Unis ont publié des vidéos de formation à ce sujet. Il est recommandé que le personnel des bibliothèques consulte les vidéos de formation suivantes et collabore avec les familles et les organismes communautaires locaux afin de répondre aux besoins de service des enfants autistes et de leurs familles.

- [*Special Needs Sensory Storytimes*](#) de la Utah Library Association et de la Utah State Library
- [*Online Learning Archive - Special Needs Programming*](#) de la Charlotte Mecklenburg Library, Charlotte, Caroline du Nord

Voir l'[Annexe B](#) pour un exemple de base d'une heure du conte sensorielle.

SCÉNARIOS SOCIAUX

Un scénario social est un autre outil qui permet de répondre aux besoins sensoriels des enfants ayant des troubles du spectre autistique. Il s'agit d'un outil pédagogique de préparation à une situation qui permet aux enfants d'acquérir une familiarité visuelle à une activité et ainsi d'être plus à l'aise avec la structure et la routine de l'activité. Le scénario social sensibilise une personne à son environnement, lui permettant ainsi d'avoir plus de facilité à interagir avec les autres et à explorer l'environnement en question. Suivez les liens ci-dessous pour voir des exemples de scénarios sociaux et pour en savoir plus sur la manière dont ils sont utilisés dans les bibliothèques.

- [A customizable social story template](#) pour présenter votre bibliothèque au public, du site *Libraries and Autism — We're Connected*.
- [Social Stories: Supporting Children with Special Needs](#), un article de Renee Grassi publié sur le blogue de l'Association for Library Service to Children (ALSC).

PIÈCES D'IDENTITÉ AVEC PHOTO

La bibliothèque est un service communautaire qui devrait être accessible à tous les membres de la collectivité. La plupart des politiques des bibliothèques exigent que les clients présentent une pièce d'identité avec photo afin d'obtenir une carte de bibliothèque. Tout le monde n'a cependant pas accès à une pièce d'identité avec photo. Afin de garantir l'accès universel à tous, y compris aux personnes sans pièce d'identité avec photo, il est recommandé que les bibliothèques adoptent la politique suivante :

- Une forme d'adhésion sera déterminée afin de permettre aux personnes n'ayant pas de pièce d'identité avec photo d'obtenir une carte de bibliothèque.

FORMATION DU PUBLIC

Pour mieux faire connaître les politiques de la bibliothèque et les services que celle-ci offre aux personnes handicapées, il est nécessaire de communiquer avec les membres de la collectivité ainsi qu'avec les groupes de défense des droits. Afin de soutenir le marketing des services de bibliothèque qui visent à répondre aux besoins d'accessibilité existant dans la collectivité, on recommande à la bibliothèque d'offrir une formation au public sur les services aux personnes handicapées. Il est recommandé que le public cible de cette formation soit :

- les organismes communautaires;
- les personnes handicapées;
- les aidants naturels.

Il est recommandé que la formation porte sur :

- les politiques de la bibliothèque;
- les services;
- la disponibilité et l'utilisation de matériel et de technologies d'assistance à la bibliothèque.

Article 5 : Communication

Les mesures, politiques et pratiques présentées dans cette partie doivent être élaborées et documentées conformément à l'[article 4](#) du Règlement.

COMMUNICATION ORALE

Afin de communiquer avec les personnes qui ont de la difficulté à parler, il est recommandé que la bibliothèque adopte les pratiques suivantes :

- Lorsqu'une personne a de la difficulté à prononcer des mots, le personnel écoutera tout ce que la personne a à dire avant de lui demander (au besoin) de répéter.

- L'employé qui répond à une demande de service d'un client peut demander à ce dernier de parler moins vite ou plus fort au besoin.
- Une fois que le client a fini de s'exprimer, le membre du personnel peut répéter ce qu'il a entendu pour s'assurer qu'il a bien compris ce qui lui a été communiqué.
- Afin de faciliter la communication, le membre du personnel peut envisager d'utiliser un outil ou un dispositif de communication non verbal.
- Le personnel ne fera pas semblant d'avoir compris le client si ce n'est pas le cas.
- Le personnel ne devra pas interrompre le client pendant qu'il s'exprime.

COMMUNICATION NON VERBALE

Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles une personne pourrait ne pas être en mesure de s'exprimer verbalement. Chacune de ces raisons requiert une réponse réfléchie et appropriée des membres du personnel afin de faciliter la communication. L'organisme Accès Troubles de la Communication Canada fournit des [outils éducatifs](#) (en anglais seulement) aux personnes qui souhaitent en apprendre davantage sur la manière de communiquer avec des personnes ayant des troubles de communication. Afin de faciliter la communication non verbale, il est recommandé que la bibliothèque adopte les pratiques suivantes :

- Le personnel cherchera à utiliser le dispositif de communication que la personne aura apporté afin de communiquer (par ex. du papier et un crayon).
- L'accès aux services de renseignement, d'emprunt, de réservation et de renouvellement pourra se faire sur le site Web de la bibliothèque, mais aussi par téléphone, par texto et par courriel.

SERVICES D'INTERPRÉTATION EN LANGAGE VISUEL

Les demandes de services d'interprétation en langage visuel prennent du temps et de la planification car il faut réserver les services d'un interprète et avertir le client de la disponibilité du service. Afin de trouver des personnes et des organismes qui fournissent des services d'interprétation en langage visuel, les bibliothèques peuvent communiquer avec la [Manitoba Association of Visual Language Interpreters](#). On recommande aux bibliothèques d'adopter la politique suivante :

- Les personnes souhaitant recevoir des services d'interprétation en langage visuel doivent présenter une demande officielle par écrit au moins deux semaines avant le début du programme ou de l'événement.
- La bibliothèque répondra à toutes les demandes de services d'interprétation en langage visuel à moins que le service ne soit pas disponible.
- La bibliothèque devra informer le client si la demande de services a dû être refusée en raison de la non-disponibilité des services d'interprétation.
- Lorsque la demande est refusée, la bibliothèque collaborera avec le client pour trouver une autre mesure d'adaptation.
- La communication écrite du client sera considérée comme un consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels en vue de l'avertir que des services d'interprétation en langage visuel ont été obtenus ou ne l'ont pas été.

Veillez noter que : les interprètes en langage visuel doivent agir comme des tierces parties neutres lorsqu'ils travaillent. Le personnel de la bibliothèque et les clients devront éviter d'engager la conversation avec les interprètes en langage visuel. Ils ne sont là que pour faciliter la communication du client ayant demandé des services à cet égard.

Article 6 : Dispositif d'assistance

Les mesures, politiques et pratiques présentées dans cette partie doivent être élaborées et documentées conformément à l'article 4 du Règlement.

L'utilisation de dispositifs d'assistance peut améliorer l'expérience du client à la bibliothèque, que ces dispositifs soient apportés par le client ou empruntés à la bibliothèque. Il serait bon que les bibliothèques adoptent la politique suivante afin de soutenir l'utilisation de dispositifs d'assistance :

- Les clients sont encouragés à apporter leurs propres dispositifs d'assistance à la bibliothèque.

Certains de ces dispositifs pourraient être particulièrement conçus pour les bibliothèques ou pourraient être trop encombrants pour être transportés. Il serait bon que les bibliothèques adoptent la politique suivante afin de répondre aux besoins des clients qui nécessitent la présence de dispositifs d'assistance dans la bibliothèque :

- La bibliothèque mettra au point un processus afin d'évaluer les besoins relativement à l'achat de dispositifs d'assistance qui seront portés à son attention par des clients.

Article 7 : Personne de confiance

Les mesures, politiques et pratiques présentées dans cette partie doivent être élaborées et documentées conformément à l'article 4 du Règlement.

Le rôle de la personne de confiance est de faire en sorte que la personne qu'elle accompagne puisse avoir accès à la communauté, y compris à la bibliothèque, et qu'elle reçoive un soutien lui permettant d'avoir accès à des services au besoin. Il est recommandé que les bibliothèques adoptent les politiques suivantes.

PERSONNE DE CONFIANCE

- Les clients qui ont besoin d'une personne de confiance sont encouragés à venir avec elle afin d'avoir accès à tous les programmes et services de la bibliothèque ainsi qu'aux événements qui s'y déroulent. Les clients auront un plein accès à leur personne de confiance lorsqu'ils seront dans les locaux de la bibliothèque.

PAIEMENT POUR UN PROGRAMME OU UN ÉVÉNEMENT EN CAS D'ACCOMPAGNEMENT PAR UNE PERSONNE DE CONFIANCE

- Ni le client ni la personne de confiance ne devront payer quoi que ce soit pour que cette dernière puisse être présente lors du programme ou de l'événement organisé par la bibliothèque.

INTERACTIONS AVEC LA PERSONNE DE CONFIANCE

- Lorsque le client parle avec un membre du personnel tout en étant accompagné par une personne de confiance, le membre du personnel parlera directement au client. Tous les aspects verbaux et non verbaux de la communication seront dirigés vers le client. Le client peut décider de présenter la personne de confiance ou pas.
- Lors de l'offre de services à la clientèle sur un sujet généralement considéré comme privé, le membre du personnel demandera au client s'il souhaite que la personne de confiance soit présente ou pas.

PARTICIPATION À UN PROGRAMME OU À UN ÉVÉNEMENT AVEC UNE PERSONNE DE CONFIANCE

- Les clients qui participeront à un programme ou à un événement avec leur personne de confiance doivent informer la bibliothèque de la participation de cette personne au moment de l'inscription. La personne de confiance sera ajoutée au total des participants au programme.
- Une personne de confiance ne sera pas en mesure de participer si le client n'a pas prévenu la bibliothèque et si le nombre maximal de personnes autorisées, en vertu des règlements sur la sécurité-incendie, est déjà atteint.

Article 8 : Animal d'assistance

Les mesures, politiques et pratiques présentées dans cette partie doivent être élaborées et documentées conformément à l'[article 4](#) du Règlement.

Les responsabilités des bibliothèques ainsi que les exigences auxquelles elles sont soumises lorsqu'elles servent une personne accompagnée d'un animal d'assistance sont établies en vertu de la [Loi sur la protection des animaux d'assistance](#) du Manitoba et du [Code des droits de la personne](#) du Manitoba. Il est important de comprendre que les personnes qui utilisent un animal d'assistance ne sont pas tenues d'obtenir un permis pour leur animal d'assistance ni de l'inscrire. Il existe un certain nombre d'animaux d'assistance qui apportent une aide à des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ayant des troubles du spectre autistique, agoraphobes ou diabétiques. Pour que les bibliothèques soient en mesure de répondre au mieux aux besoins des personnes qui ont recours à un animal d'assistance, il est recommandé que les bibliothèques adoptent la politique suivante.

- La bibliothèque accueillera tous les animaux d'assistance.
- Le personnel évitera de toucher l'animal d'assistance ou d'interagir avec ce dernier.

Article 9 : Cadre bâti

Les mesures, politiques et pratiques présentées dans cette partie doivent être élaborées et documentées conformément à l'[article 4](#) du Règlement.

Les locaux de la bibliothèque jouent un rôle essentiel dans l'offre d'une expérience de haute qualité aux clients. Pour que toutes les caractéristiques d'accessibilité actuelles et à venir puissent être utilisées de la manière prévue, il est recommandé que les bibliothèques adoptent la politique suivante :

- La bibliothèque n'utilisera aucun des aménagements (rampes d'accès, portes automatiques, etc.) d'une manière qui empêcherait les clients de la bibliothèque d'avoir accès à ses locaux.

La bibliothèque doit avertir le public de toute perturbation de l'accès à ses locaux, et ce, dès que possible. On recommande aux bibliothèques d'adopter la politique suivante :

- La bibliothèque informera le public de toute perturbation d'accès à ses locaux ou à ses services, en fournissant notamment les motifs et la durée prévue de la perturbation, et elle indiquera s'il existe un autre endroit offrant des services équivalents, le cas échéant.
- Dans le cas d'une perturbation imprévue de l'accès aux locaux ou aux services de la bibliothèque, le public devra être averti dès que possible.
- Des avis seront publiés sur le site Web de la bibliothèque ou par tout autre moyen applicable, selon la situation.

Article 10 : Rétroaction sur l'accessibilité au service à la clientèle

En vertu de l'article 10, la bibliothèque doit élaborer un système lui permettant de recevoir une rétroaction du public et d'en faire le suivi relativement aux mesures, politiques et pratiques qu'elle élabore et met en œuvre en vertu de l'article 4 du Règlement. Si possible, la bibliothèque devrait permettre au public de fournir cette rétroaction de multiples façons. Elle doit également aviser le public de la disponibilité de tous les documents qu'elle a créés au sujet de la rétroaction obtenue et du suivi fait. Il est recommandé que la rétroaction soit obtenue par les moyens suivants :

- formulaire soumis en ligne;
- courriel;
- téléphone;
- poste;
- en personne;

On recommande que la bibliothèque utilise l'énoncé suivant pour encourager la rétroaction par les moyens énumérés ci-dessus :

- La bibliothèque apprécie la rétroaction du public sur toutes les manières dont elle offre ses programmes et services. Si vous avez des commentaires ou des suggestions, veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes pour nous les transmettre (liste de méthodes et coordonnées).

On suggère à la bibliothèque de répondre aux commentaires d'une manière adaptée aux besoins de la personne qui les a fournis.

Il est recommandé que la bibliothèque incorpore à son rapport annuel un résumé des commentaires et suggestions reçus et qu'elle y décrive les initiatives prises afin d'éliminer les barrières lui ayant été signalées par des clients, dans le cadre de cette rétroaction. Voir [Partie 1, article 18 : Dossiers d'accessibilité](#).

Lorsque cela n'est pas possible, la bibliothèque devrait préparer un rapport sommaire des commentaires et suggestions reçus et décrire les initiatives prises afin d'éliminer les barrières lui ayant été signalées par des clients.

Article 11 : Documents sur les mesures adoptées

En vertu de l'article 11, la bibliothèque doit documenter les mesures, les politiques et les pratiques qu'elle adopte et met en œuvre en vertu de l'[article 4](#) du Règlement et aviser le public que la documentation est fournie sur demande. La bibliothèque doit aviser le public de cela :

- sur son site Web;
- dans ses locaux;
- par tout autre moyen disponible, selon la situation.

Si cette documentation est demandée, la bibliothèque doit faire en sorte de la fournir :

- dans un délai raisonnable
 - (on recommande que la bibliothèque fournisse cela dans les 30 jours suivant la demande du client);
- gratuitement;
- dans un format qui répond aux besoins du client.

Cela ne s'applique qu'aux réseaux de bibliothèques régionales et municipales ayant au moins 20 employés.

Voir [Partie 1, article 18 : Dossiers d'accessibilité](#).

Article 12 : Observation

Conformément à l'article 12, la bibliothèque doit observer les mesures, les politiques et les pratiques qu'elle adopte et met en œuvre en vertu de l'article 4.

Article 13 : Formation du personnel

Le succès des initiatives axées sur l'accessibilité dans les bibliothèques dépend de la solidité de l'engagement des administrateurs de la bibliothèque en matière de formation du personnel. Le Règlement exige que tous les membres du personnel de la bibliothèque qui offrent des services de première ligne reçoivent une formation sur l'approche inclusive du service à la clientèle. Pour une liste des personnes qui devraient recevoir une formation au service à la clientèle, consultez la [Partie 2 : Portée](#). Il est exigé que tous les intervenants de la bibliothèque qui offrent des services directs au public reçoivent la formation suivante sur un service à la clientèle accessible :

1. la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes victimes de barrières;
2. la façon d'interagir avec ces personnes lorsqu'elles utilisent des dispositifs d'assistance ou ont besoin de l'aide d'une personne de confiance ou d'un animal d'assistance;
3. la façon d'utiliser le matériel ou les dispositifs qui peuvent être offerts pour aider ces personnes;
4. la façon d'agir si ces personnes ont des difficultés à avoir accès à un bien ou à un service.
5. les objectifs et les principes du Code des droits de la personne, de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et des règlements d'application.

Formation additionnelle recommandée pour les bibliothèques :

1. sensibilisation à la situation des personnes handicapées;
2. intervention non violente en situation de crise;
3. intervention en cas d'urgence en santé mentale.

La formation doit être offerte dans un délai raisonnable après la date de début d'emploi et avant la fin de la période d'essai.

Une formation continue doit aussi être fournie sur les changements apportés aux mesures, aux politiques et aux pratiques de la bibliothèque visant l'accès universel.

Tous les employés contractuels et en sous-traitance doivent aussi fournir la preuve qu'ils ont effectué la formation qui correspond aux particularités de leur poste ou recevoir la formation appropriée déterminée par la bibliothèque.

Les membres du conseil d'administration sont également encouragés à participer à la formation du personnel afin d'appuyer un accès universel.

Article 14 : Documentation sur la formation

En vertu de l'article 14, la bibliothèque doit documenter sa politique de formation. La documentation doit comprendre un résumé du contenu de la formation et les dates auxquelles la formation sera offerte.

Cela ne s'applique qu'aux réseaux de bibliothèques régionales et municipales ayant au moins 20 employés.

Voir [Partie 1, article 18 : Dossiers d'accessibilité](#).

Veillez noter que : le bibliothécaire en chef ou la personne qui le représente doit tenir à jour tous les dossiers de formation des employés dans les dossiers du personnel. Il est recommandé qu'il consigne la date à laquelle la formation est fournie à chaque employé.

Article 15 : Accessibilité aux événements publics

En vertu de l'article 15, lorsqu'une bibliothèque organise une assemblée, une audience ou une consultation publique, elle doit faire en sorte d'éliminer toute barrière qui pourrait empêcher un membre du public d'assister à cet événement et d'y participer pleinement. Il est recommandé que la bibliothèque adopte les processus suivants lorsqu'elle planifie une assemblée, une audience ou une consultation publique.

- Avertir le public de la tenue d'une consultation publique à la bibliothèque, et ce, de plusieurs manières, notamment par des médias imprimés et numériques. Par ex. : affiche au comptoir des prêts, avis sur le site Web et dans les médias sociaux.
- Trouver un endroit accessible à tous dans lequel tenir la réunion. Il est recommandé que cet endroit soit accessible en fauteuil roulant et dispose d'un bon éclairage.

- Tous les documents écrits doivent respecter les lignes directrices présentées dans le document Pour une meilleure lisibilité, y compris la documentation distribuée et le matériel de présentation.
[La bibliothèque] va organiser une [assemblée, audience, consultation] publique le [date] à [heure]. Il est de notre responsabilité de fournir des services de bibliothèque à tous les membres de la collectivité. Nous allons donc nous efforcer d'offrir une [assemblée, audience, consultation] accessible à tous les membres de notre collectivité et inclusive pour tous. Pour nous permettre de respecter notre engagement à offrir un accès universel, nous demandons aux membres du public qui auraient besoin d'un soutien additionnel pour participer pleinement à [l'assemblée, l'audience, la consultation] de communiquer avec un membre de notre équipe. Nous sommes déterminés à travailler avec tous les membres de notre collectivité en vue d'offrir un service de la meilleure qualité possible.
- Lorsqu'une personne demande un soutien pour participer à la réunion, à l'audience ou à la consultation, la bibliothèque devra travailler en étroite collaboration avec cette personne afin de répondre à ses besoins.

ANNEXE A :

Guide pour l'organisation d'un groupe de discussion communautaire

Le processus suivant utilise une approche basée sur les atouts en vue d'éliminer les barrières qui limitent l'accès à la bibliothèque. L'objectif n'est pas uniquement de cerner les barrières qui limitent l'accès, mais de trouver, parmi l'infrastructure existante, ce que la bibliothèque peut utiliser pour supprimer ces barrières.

Processus de consultation communautaire

Dans le cadre d'un groupe de discussion, les membres de la bibliothèque et de la communauté des personnes handicapées travailleront ensemble afin de répondre aux questions suivantes et de réaliser les activités suivantes.

Chacune des quatre parties doit se faire en petits groupes réunissant des membres de la bibliothèque et de la communauté des personnes handicapées. Chaque groupe devrait être aussi divers que possible afin de faciliter la discussion. Chacune des parties ci-dessous peut être écrite sur une feuille de la taille d'un tableau-papier.

Une fois la documentation réunie, il est recommandé d'organiser l'information en thèmes qui seront utilisés pour guider les plans d'accessibilité de la bibliothèque.

PARTIE 1

- Utilisez-vous la bibliothèque?
pourquoi?
- Si oui, pourquoi?
- Si non,

PARTIE 2

Quels sont les programmes ou services qu'offre actuellement votre bibliothèque pour mieux servir les personnes handicapées?

Faites le tour de la bibliothèque, puis pensez et répondez à la question suivante :
quelles barrières limitant l'accès à la bibliothèque pouvez-vous repérer?

Les participants devraient tenir compte de chacun des aspects suivants lorsqu'ils
cherchent des barrières limitant l'accès à la bibliothèque :

- l'architecture;
- les attitudes;
- la communication;
- l'information;
- la technologie;
- les politiques et pratiques établies ou perpétuées par la bibliothèque.

Selon leurs intérêts et leur expertise, les groupes peuvent se voir assigner un
thème particulier à étudier.

PARTIE 4

En pensant au travail que nous avons accompli ensemble, cherchons de possibles
solutions aux barrières limitant l'accès.

Il faudrait indiquer si les solutions proposées sont des solutions à court, à moyen
ou à long terme.

ANNEXE B :

Cadre de travail pour l'heure du conte sensorielle

Lors de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une heure du conte sensorielle à votre bibliothèque, le bibliothécaire en chef ou la personne qui le représente devra collaborer avec la communauté locale des personnes autistes et des personnes qui les soutiennent, notamment avec des orthophonistes, afin de déterminer le format du programme. Vous trouverez ci-dessous un exemple de format, adapté du séminaire de WebJunction intitulé *Serving the Underserved: Children with Disabilities at Your Library.*

- Durée : 1 heure, avec 30 minutes pour la lecture et 30 minutes pour le jeu.
- Public : enfants de quatre à huit ans accompagnés d'un adulte.

MATÉRIEL

- Calendrier visuel des activités pendant l'heure du conte
- Lecteur de disques compacts ou instrument de musique
- Jouets pour les temps de jeu
- Tapis individuels ou chaises pour permettre à tous les enfants qui participent de s'asseoir à un endroit désigné.

DESCRIPTION DU PROGRAMME

1. Revoir le calendrier visuel
2. Dire « Bonjour » à chaque enfant
3. Chanson d'introduction
4. Livre
5. Chanson
6. Activité avec le tableau de feutre
7. Livre
8. Chanson
9. Temps de jeu
10. Bulles de savon
11. Chanson
12. Chanson pour se dire au revoir

Ouvrages consultés

Institut national canadien pour les aveugles (2013). *Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité — Des imprimés faciles à lire*. Consulté en ligne à : www.cnib.ca/fr/services/accessibilite/ressources/meilleure-lisibilite/Documents/Pour-une-meilleure-lisibilite.pdf.

Ville de Winnipeg (2015). *2015 City Of Winnipeg Accessibility Design Standards*. Consulté en ligne à : www.winnipeg.ca/ppd/Universal_Design/PDF/Access_Design_Standards.pdf.

Gouvernement du Manitoba, ministère de l'Éducation, de la Citoyenneté et de la Jeunesse (2006). *Les programmes d'éducation appropriés au Manitoba — Normes concernant les services aux élèves*. Consulté en ligne à : www.edu.gov.mb.ca/k12/specedu/aep/index.html.

Gouvernement du Manitoba, ministère de l'Éducation, de la Citoyenneté et de la Jeunesse (sans date). *Manitoba Education and Universal Design Guiding Questions*. Pièce jointe dans un courriel.

Développement des ressources humaines Canada (sans date). *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté*. Consulté en ligne à : www.librariesincommunities.ca/ressources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf.

Kingston Frontenac Public Library (sans date). *Accessibility Policy*. Consulté en ligne à : www.kfpl.ca/library-policies/accessibility.

Kingston Frontenac Public Library (sans date). *Multi-Year Accessibility Plan*. Consulté en ligne à : www.kfpl.ca/about-the-library/multi-year-accessibility-plan.

Kingston Frontenac Public Library (2014). *Sign Language Interpreter*. Consulté en ligne à : www.kfpl.ca/files/documents/accessibility/Sign%20Language%20Interpreter%20Services.pdf.

London Public Library (2013). *Accessibility for Users with Disabilities*. Consulté en ligne à : www.londonpubliclibrary.ca/sites/default/files/AccessibilityforUserswithDisabilitiesb.pdf.

London Public Library (sans date). *Accessibility*. Consulté en ligne à : www.londonpubliclibrary.ca/accessibility.

London Public Library (sans date). *London Public Library Accessibility Plan, 2013-2017*. Consulté en ligne à : www.londonpubliclibrary.ca/sites/default/files/AODA%20Plan%202013-2017%20final.doc.

Maguire, P. et Winton, L. (2014). *Top Five Barriers to Library Access and Recommendations for Eliminating Those Barriers*. Consulté en ligne à : <https://www2.epl.ca/public-files/reports/BarriersReport.pdf>.

Loi sur la protection des animaux d'assistance (2009, c. 238). Consulté sur le site Web de l'Assemblée législative du Manitoba à : <http://web2.gov.mb.ca/bills/39-3/b238f.php>.

Toronto Public Library (sans date). *Accessibility at Library Branches — Equipment Available in Select Branches*. Consulté en ligne à : www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/branch-equipment/.

Toronto Public Library (2010). *Accessibility for Persons with Disabilities*. Consulté en ligne à : www.torontopubliclibrary.ca/terms-of-use/library-policies/accessibility-people-disabilities.jsp.

Toronto Public Library (sans date). *Services for People with Disabilities*. Consulté en ligne à : www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/accessibility-services/.

Windsor Public Library (2009). *Accessible Customer Service Policy Statement*. Consulté en ligne à : http://www.windsorpubliclibrary.com/?page_id=838.

