

POLITIQUE OPÉRATIONNELLE :		NUMÉRO DE LA POLITIQUE:	
Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle			
DATE D'ÉMISSION INITIALE:	DATE DE RÉVISION:	NOMBRE DE PAGES:	
Décembre 2011	Avril 2014	04	
CHAMP D'APPLICATION: Fournir des services aux personnes ayant un handicap			
S'ADRESSE À: Tous les employé(e)s et tous les sous-traitants indépendants			

Énoncé

La mission des Services à l'enfance Andrew Fleck (SEAF) est d'appuyer les enfants et leur famille en leur offrant des services inclusifs de haute qualité qui répondent à leurs divers besoins en matière de développement, d'apprentissage et de garde pour les enfants. Dans le cadre de notre mission, les SEAF s'efforcent, en tout temps, de fournir des services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap.

Notre engagement

Nous nous engageons également à permettre à ces personnes d'accéder à nos services et de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que tout autre client. Les SEAF sont voués à l'excellence dans le service à tous les clients, y compris les personnes ayant un handicap.

Procédures :

Nous remplirons nos fonctions et nos responsabilités dans les domaines suivants :

Information et communication :

Les SEAF s'engagent à répondre aux besoins des personnes ayant un handicap en matière d'accessibilité et à le faire en respectant un délai convenable. Nous nous engageons également à fournir des procédures individualisées relatives aux interventions d'urgence à tout employé ou membre du public qui en fait la demande. Nous fournirons de l'information et communiquerons avec les personnes ayant un handicap en tenant compte de leur handicap de sorte qu'ils puissent recevoir les mêmes services que tous ceux que nous servons. Nous formerons le personnel offrant des services à la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.

Tout nouveau site Web et contenu Web des sites SEAF se conformeront aux Directives pour l'accessibilité au contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C).



Services à l'enfance Andrew Fleck

POLITIQUE SUR LA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

Services téléphoniques :

Nous nous engageons à fournir, à nos clients, des services téléphoniques entièrement accessibles. Nous formerons notre personnel afin qu'ils communiquent avec les clients par voie téléphonique en préconisant l'utilisation d'un vocabulaire clair et simple et en parlant clairement et lentement. Nous offrirons à nos clients le choix de communiquer soit par courriel, soit en personne, ou soit par voie de services de relais téléphoniques si une communication téléphonique n'est pas disponible ou ne convient pas à leurs besoins.

Appareils et accessoires fonctionnels :

Nous nous engageons à servir les personnes qui doivent utiliser des appareils et accessoires fonctionnels pour accéder à nos services ou en bénéficier. Nous nous assurerons de former et de familiariser notre personnel avec les divers appareils et accessoires fonctionnels que pourraient utiliser les clients ayant un handicap pour accéder à nos services. Nous nous assurerons également que le personnel connaît les employé(e)s qui maîtrisent le langage gestuel et les employé(e)s qui peuvent aider ces personnes.

Facturation:

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies dans le format requis : copie papier, gros caractères ou courriel. Nous répondrons aux questions de nos clients sur la facturation en personne, par téléphone ou par courriel.

Animaux d'assistance et personnes de soutien :

Nous nous engageons à accueillir toute personne handicapée, accompagnée de son animal d'assistance dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers. Nous veillerons également à ce que tout le personnel, les bénévoles et toute autre personne communiquant avec le public reçoivent une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées, accompagnées de son animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir toute personne ayant un handicap ainsi que la personne qui l'accompagne. Toute personne ayant un handicap qui est accompagné par une personne de soutien pourra entrer dans les locaux des SEAF. En aucun cas, la personne ayant un handicap ne sera empêchée de communiquer ou d'interagir avec la personne qui l'accompagne dans nos locaux.

Il n'y aura aucun frais pour les personnes de soutien qui accompagnent leur client aux conférences, formations, séminaires et colloques des SEFA. Les clients seront avisés de cette gratuité par un avis affiché dans nos locaux, dans nos bulletins d'information et/ou sur notre site Web.



Services à l'enfance Andrew Fleck

POLITIQUE SUR LA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

Avis d'interruption de service temporaire:

Les SEAF aviseront leurs clients en cas d'arrêt prévu ou imprévu des services ou si les installations, généralement utilisés par les personnes ayant un handicap, sont hors d'usage. Cet avis contiendra des renseignements sur la raison de l'arrêt, sa durée prévue et une description des autres installations ou services disponibles, si possible.

Formation du personnel:

Les SEAF formeront tous les employés, les bénévoles et autres personnes communiquant avec le public en leur nom et à tous ceux qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures en lien avec le service aux clients. Cette formation aura lieu au courant des deux premières semaines de la période d'orientation d'un nouvel employé.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes du service à la clientèle.
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant un handicap qui utilisent des appareils et accessoires personnels ou qui nécessitent l'intervention d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- La façon de procéder si la personne ayant un handicap éprouve de la difficulté à accéder aux renseignements et aux services des SEAF.
- Les politiques, les pratiques et les procédures des SEAF relatives au service à la clientèle.

Le personnel sera également formé sur une base continue lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures, en vertu des lois sur l'accessibilité en Ontario.

Processus de rétroaction:

Le but ultime des SEAF vise à satisfaire et à surpasser les attentes des clients tout en respectant et en servant les clients ayant un handicap. Nous accueillons les commentaires concernant la façon dont nous offrons nos services en respectant les critères de cette loi. Cette rétroaction peut être fournie par courriel, par téléphone ou en personne. La directrice générale passera en revue tous les commentaires. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans un délai de 4 jours ouvrables.

Nous traiterons les plaintes conformément aux procédures établies dans la politique sur les plaintes des SEAF.



Services à l'enfance Andrew Fleck

POLITIQUE SUR LA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

Modification de la politique:

Nous nous engageons à élaborer des politiques relatives au service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes vivant avec un handicap. Par conséquent, aucune modification ne sera faite à la présente politique sans que nous en envisagions l'impact sur ces personnes.

Toute politique des SEAF qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap sera modifiée ou supprimée.

Questions sur la politique: Cette politique a pour objectif d'assurer l'excellence de nos services aux clients vivant avec un handicap. Si vous avez une question concernant cette politique ou si vous ne comprenez pas l'objectif de cette dernière, nous vous prions de vous adresser à la directrice générale, à la gérante des ressources humaines ou aux gestionnaires des programmes pour de l'assistance ou de plus amples informations.