

Politique opérationnelle: Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle		RÉVISÉE	Numéro de la politique:
Date d'approbation: Décembre 2011	Date d'entrée en vigueur : Décembre 2011	Date de revision:	Nombre de pages: 3
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.

En remplissant 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. 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 :

Communication : Nous communiquerons avec les personnes ayant un handicap en tenant compte de leur handicap. 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.

Services téléphoniques : Nous nous engageons à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos clients. Nous formerons notre personnel afin qu'ils communiquent avec les clients par voie téléphonique en préconisant l'utilisation d'un langage 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 relai 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 ayant un handicap qui est accompagnée d'un animal d'assistance dans tous nos locaux ouverts au public. 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 ayant un handicap accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir toute personne ayant un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien. Toute personne ayant un handicap qui est accompagné par une personne de soutien pourra entrer dans les locaux des SEAF avec sa personne de soutien. 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 SEAF. 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.

Avis d'interruption de service temporaire: Les SEAF aviseront leur clients en cas d'arrêt prévu ou imprévu de 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 pour le 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 cours des deux premières semaines de la période d'orientation d'un nouvel employé(e).

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.

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.

Modification de la politique: Nous nous engageons à élaborer des politiques relatives au service à la clientèle pour respecter et promouvoir 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 protège 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.