



Services à l'enfance Andrew Fleck

Politique sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

POLITIQUE OPÉRATIONNELLE : Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle		NUMÉRO DE LA POLITIQUE :
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : Décembre 2011	DATE DE RÉVISION : Avril 2014	NOMBRE DE PAGES : 4
OBJET : La politique sur la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) vise à fournir des services aux personnes handicapées.		
CHAMP D'APPLICATION : Tous les employés et entrepreneurs indépendants des SEAF.		

Énoncé de politique

La mission des Services à l'enfance Andrew Fleck (SEAF) est de soutenir les enfants et leur famille grâce à des services inclusifs de haute qualité qui répondent aux besoins divers en matière de développement, d'apprentissage et de garde d'enfants. Dans l'accomplissement de leur mission, les SEAF s'efforcent en tout temps de fournir des services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

L'engagement des SEAF

Les SEAF sont déterminés à offrir aux personnes handicapées la possibilité d'accéder à leurs services et de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que toute autre personne. Les SEAF visent l'excellence en matière de services pour tous leurs clients, y compris les personnes handicapées.

Procédures :

Nous exercerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

Information et communication :

Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité en temps opportun et à fournir, sur demande et d'une manière accessible, toute information en cas d'urgence aux clients et au public. Nous fournirons de l'information aux personnes handicapées et communiquerons avec elles en tenant compte de leur handicap afin de leur permettre d'accéder aux mêmes services que tous nos autres clients. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients quant à la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.



Services à l'enfance Andrew Fleck

Politique sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Tous les nouveaux sites Web et le contenu affiché sur le site Web des SEAF seront conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web du World Wide Web Consortium (WCAG2.0 au niveau A).

Services téléphoniques :

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique parfaitement accessible à nos clients. Nous formerons nos employés pour qu'ils puissent communiquer avec les clients par téléphone en utilisant un langage clair et simple et en parlant clairement et lentement. Nous offrirons à nos clients le choix de communiquer avec nous par courriel, en personne, ou par l'entremise de services de relais si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins ou n'est pas disponible.

Appareil fonctionnel :

Nous sommes engagés à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et à l'aise pour utiliser divers appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos services. Nous veillerons également à ce que le personnel connaisse les personnes-ressources et les employés sur place qui peuvent utiliser le langage gestuel pour communiquer avec nos clients.

Factures :

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront offertes dans les formats suivants, sur demande : copie papier, impression en gros caractères ou courriel. Nous répondrons en personne, par téléphone ou par courriel aux questions des clients concernant les factures.

Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien :

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans nos locaux ouverts au public et aux tiers. Nous veillerons également à ce que tous les employés, les bénévoles et les autres personnes qui communiquent avec le public soient bien formés pour interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux des SEAF avec la personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'interagir avec sa personne de soutien dans nos locaux.



Services à l'enfance Andrew Fleck

Politique sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Les personnes à charge ne sont pas tenues de payer des frais d'inscription pour assister aux séminaires, formations, conférences et symposiums des SEAF. Les clients seront informés de cette règle par un avis affiché dans les locaux, dans nos bulletins d'information et (ou) sur le site Web.

Avis de perturbation temporaire :

Nous aviserons nos clients en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services alternatifs de remplacement, le cas échéant.

Formation du personnel des SEAF :

Nous offrirons une formation sur le service à la clientèle, les handicaps et les droits de l'homme aux nouveaux employés dans les deux premières semaines suivant leur association avec les SEAF. D'autres formations seront fournies selon leurs rôles au sein des SEAF ou lorsque des changements sont apportés aux politiques.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes en matière de service à la clientèle.
- La manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- La manière d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui requiert l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- La manière de réagir si la personne handicapée a de la difficulté à accéder à l'information sur les SEAF et à ses services.
- Les politiques, pratiques et procédures des SEAF relatives à la norme en matière de service à la clientèle.

Le personnel sera également formé de façon continue lorsque des changements seront apportés aux politiques, pratiques et procédures conformément aux lois ontariennes sur l'accessibilité.

Processus de rétroaction :

Notre objectif ultime est de respecter et de dépasser les attentes des clients tout en offrant nos services aux clients handicapés. Les commentaires concernant nos services, notamment sur la façon dont les attentes sont satisfaites sont les bienvenus et appréciés. Cette rétroaction peut être fournie par courriel, par téléphone ou en personne. Le (la) directeur(trice) général(e) examinera tous les commentaires. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans les quatre jours ouvrables suivant le commentaire.



Services à l'enfance Andrew Fleck

Politique sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*

Les plaintes seront traitées conformément aux procédures établies dans la politique relative aux plaintes des SEAF.

Changement à la présente politique :

Nous nous engageons à élaborer des politiques sur le service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant d'en mesurer l'incidence sur les personnes handicapées.

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

La présente politique a pour but d'atteindre l'excellence en matière de services aux clients handicapés. Si vous avez des questions au sujet de la politique, ou si vous ne comprenez pas l'objectif d'une politique, veuillez communiquer avec le (la) directeur(trice) général(e), le (la) gestionnaire des ressources humaines ou les gestionnaires de programme pour obtenir de l'aide et des précisions.