

## PROCÉDURE

<b>Section :</b> Administration – Accessibilité (LAPHO)	<b>Numéro :</b> AD-D-006 Page 1 de 3
<b>Procédure :</b> Services à la clientèle accessibles – Information et rétroaction des clients	
<b>Approuvé par :</b> Trish Mintz	<b>Date d’approbation :</b> Révisé en juillet 2023; révision prévue
<b>Date de la prochaine révision :</b> juillet 2027	

### 1.0 Objectif

Conformément aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l’Ontario 429/07 aux termes de la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO), Mains LeReSeudaideauxfamilles.ca est tenu d’afficher un avis indiquant que les documents exigés par les normes pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande dans un format qui tient compte du handicap de la personne et de mettre en place des procédures pour recevoir et répondre à la rétroaction.

### 2.0 Portée

La procédure s’applique à : (Veuillez cocher toutes les cases appropriées à une application générale)				
<u>Employées et employés</u>	<u>Bénévoles</u>	<u>Conseil</u>	<u>Services (énumérer)</u>	<u>Autre (c.-à-d. clients, visiteurs, entrepreneurs)</u>
x	x			

### 3.0 Responsabilité

- 3.1 **Les employées et les employés** sont tenus de se conformer aux Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle.
- 3.2 **Les gestionnaires/superviseurs** sont responsables de veiller à ce que tous les employés soient formés aux exigences des Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle et se conforment à la politique, à la procédure et aux pratiques.
- 3.3 **La haute direction** est responsable de veiller à ce que tous les employés soient formés aux Normes d’accessibilité pour le service à la clientèle, respectent la politique, la procédure et les méthodes de travail et établissent des politiques et procédures conformes.

### 4.0 Définitions

### 5.0 Procédure

## PROCÉDURE

**Section :** Administration – Accessibilité (LAPHO)

Numéro : AD-D-006

Page 2 de 3

**Procédure :** Services à la clientèle accessibles –  
Information et rétroaction des clients

### 5.1 Affichage de documents

- 5.1.1 Des avis seront affichés informant le public que les documents requis par les normes pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande et seront fournis dans une forme qui tient compte du handicap de la personne. (Se reporter au manuel de service pour un modèle et un exemple de texte.)
- 5.1.2 Quand il fournit un document à une personne handicapée, Mains travaillera avec la personne pour identifier les options afin de fournir le document ou les renseignements contenus dans le document dans une forme qui tient compte du handicap de la personne. De plus amples renseignements sur les formats substitués sont disponibles dans le document Services à la clientèle accessibles- Procédure de communication (AD-D-002).
- 5.1.3 Une copie de la politique/procédure d'accessibilité est disponible sur demande en communiquant avec la ou le gestionnaire des ressources humaines. De plus, une copie de cette politique est disponible sur le site Web de Mains à [www.thefamilyhelpnetwork.ca](http://www.thefamilyhelpnetwork.ca) sous Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- 5.1.4 Les renseignements divulgués aux clients ou affichés peuvent être soumis aux règlements de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS).

### 5.2. Rétroaction

- 5.2.1. La rétroaction d'un membre du public sur la prestation de services aux personnes handicapées peut être transmise par téléphone, par écrit, par courrier électronique ou par d'autres méthodes. Toute la rétroaction sera acheminée à la gestionnaire ou au gestionnaire principal des ressources humaines et une réponse (si requise) sera fournie dans les trente jours suivants. Un formulaire de rétroaction est disponible sur le site Web.
- 5.2.2. En ce qui concerne les questions sur la politique, ou si l'objectif d'une politique n'est pas compris, une explication devrait être fournie par, ou adressée à la/au gestionnaire principal des ressources humaines. La rétroaction et les mesures adoptées seront enregistrées dans le Formulaire d'enregistrement de la rétroaction.

## PROCÉDURE

**Section :** Administration – Accessibilité (LAPHO)

Numéro : AD-D-006

Page 3 de 3

**Procédure :** Services à la clientèle accessibles –  
Information et rétroaction des clients

5.2.3. Les plaintes seront traitées selon les catégories de plaintes déjà établies dans les procédures de gestion des plaintes de Mains.

### 6.0 Liens (renvoi aux politiques, autres procédures, lois et règlements)

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

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

Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)

CS-A-002 Processus de rétroaction et de plainte des clients

### 7.0 Chronologie des modifications de la politique

Numéro de révision	Date d'approbation	Description de la modification
		Révisée pour refléter...