


Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

1. Notre mission

Notre mission : À la ribambelle, à travers nos services de garde et programmes communautaires, nous plaçons l'enfant apprenant au cœur de nos actions, de nos décisions et de nos stratégies. Nous accueillons les familles de tous les milieux et promettons de supporter et d'inculquer l'amour de la langue et de la culture française.

2. Notre engagement

En réalisant sa mission, la ribambelle s'efforce en tout temps d'offrir ses produits et services de manière à respecter l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à donner aux personnes avec un handicap les mêmes opportunités d'accès à nos produits et services.

Toutes les politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens et services doivent respecter les principes d'accessibilité pour les services à la clientèle suivants :


- **L'indépendance** – tous les clients et clientes, y compris ceux et celles qui sont handicapés, pourront accéder, dans la mesure du possible, de façon indépendante aux biens et aux services.
- **Dignité** – tous les clients et clientes, y compris ceux et celles qui sont handicapés, seront traités avec respect.
- **Intégration** – les clients et clientes handicapés pourront profiter pleinement des mêmes services que ceux qui sont offerts aux autres clients et clientes. Ces services seront offerts au même endroit et de la même façon (ou d'une façon semblable) que ceux qui sont offerts aux autres clients et clientes. Si les services ne peuvent être intégrés, il est possible que des mesures de rechange soient offertes si la personne handicapée en a de besoin ou si une autre option ne peut être offerte à ce moment. Si nous sommes dans l'impossibilité d'enlever un obstacle à l'accessibilité, nous étudierons ce que nous pourrions faire pour offrir nos services aux personnes handicapées.
- **Égalité des chances** – tous les clients et clientes, y compris ceux et celles qui sont handicapés, recevront des biens et services de façon égale. Notre organisation a comme objectif de faire en sorte que tous nos clients et clientes profitent de façon égale des biens et services que nous fournissons.

3. Fournir des biens et services aux personnes handicapées

La ribambelle a pris l'engagement de servir avec excellence tous ses clients et clientes, y compris ceux et celles qui sont handicapés. Nous nous acquitterons de nos tâches et respecterons notre mandat dans les secteurs d'activités suivants : service à nos bureaux administratifs et dans nos centres avec le personnel éducatif.

3.1 Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Nous ferons en sorte que nos services téléphoniques soient accessibles à nos clients et clientes. Si les communications par téléphone ne sont pas adaptées à leurs besoins en matière de communication ou si ce service n'est pas offert, nous communiquerons avec nos clients et clientes par d'autres moyens, comme par courriel ou par télécopieur.

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

3.2 Appareils fonctionnels

Nous sommes engagés à aider les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels à obtenir, à utiliser ou à profiter de nos biens et services. Aux fins de la présente politique, les appareils fonctionnels sont de l'équipement spécialisé que les personnes handicapées apportent avec elles, comme un fauteuil roulant, un déambulateur, une aide visuelle ou un appareil auditif, un appareil de communication, etc.

3.3 Facturation

Nous sommes engagés à fournir des factures accessibles pour tes les clients au besoin. Pour cette raison, nos factures seront disponibles dans les formats suivants : Copie papier, copie avec une police de grand format, par courriel et par télécopieur.

4. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous sommes engagés à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien dans toutes les parties de nos locaux qui sont accessibles au public. Nous ferons aussi en sorte que tout notre personnel, nos bénévoles et les autres personnes qui traitent avec le public soient adéquatement formés pour interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou une personne de soutien. On ne refusera jamais l'accès à nos locaux à un animal d'assistance ou d'une personne de soutien qui accompagne une personne handicapée. Des droits d'entrée ne seront jamais exigés pour accéder aux locaux de la ribambelle.

5. Avis de perturbation temporaire


La ribambelle s'appliquera à aviser ses clients et clientes (c.-à-d. parents et membres du public) s'il devait y avoir une perturbation prévue ou imprévue dans ses locaux. Cet avis comprendra la raison de perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange offerts, le cas échéant. Vous trouverez des gabarits d'avis pour la perturbation de services et une liste des pratiques optimales à adopter aux Annexes B à D. En ce qui concerne les perturbations d'installations dans les aires communes, la responsabilité d'afficher l'avis de perturbation revient au gestionnaire immobilier ou au propriétaire. La perturbation de services offerts par la ribambelle doit être signalée à la personne responsable des installations. La ribambelle publiera ses avis de perturbation temporaire des services en français et en anglais. La ribambelle s'appliquera à utiliser, au besoin, son site Internet pour publier ses avis de perturbation temporaire des services.

6. Formation du personnel

Tous les membres du personnel de la ribambelle, qu'ils occupent un poste classifié ou non classifié, respecteront les exigences en matière de formation précisées aux Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle. Une formation sera offerte au nouveau personnel au cours du premier mois de leur emploi.

La formation comprendra ce qui suit :

- Les buts de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

- Comment procéder si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services de la ribambelle.
- Les politiques, pratiques et procédures de la ribambelle en ce qui a trait aux normes pour les services à la clientèle.

7. Processus de rétroaction

L'objectif à long terme de la Politique sur les services à la clientèle de la ribambelle est de répondre aux attentes en matière de prestation de services en servant les clients et clientes qui ont un handicap et de les dépasser. Nous accueillons avec plaisir toutes les observations sur la façon dont nous offrons nos services. Vous pouvez nous faire part de vos observations par **n'importe lequel** des moyens suivants :

En personne ou par écrit : 403, Springbank Drive, London ON N6J 1G7

Ligne de renseignements généraux de la ribambelle :

London : 519-472-2334 Sarnia : 519-542-2129

Numéro de télécopieur général de la ribambelle :

London : 519-472-1374 Sarnia : 519-542-4473

Adresse électronique générale de la ribambelle :

info@laribambelle.ca

Formulaire en ligne : www.laribambelle.ca

Autres moyens électroniques : clé USB, disque compact.

Lorsque vous communiquez vos observations à la ribambelle, nous vous encourageons à inscrire « Rétroaction » comme entête sur votre correspondance, votre télécopie ou votre courriel et à nous fournir vos coordonnées pour que nous puissions vous répondre. Des renseignements sur le processus de rétroaction de la ribambelle seront fournis sur demande.

Responsabilités du personnel de la ribambelle :


Veillez consulter l'Annexe A pour un aperçu du processus de rétroaction de la ribambelle. Après avoir fait l'examen de la rétroaction et avoir déterminé qu'il s'agit bien d'une plainte, la ribambelle fera parvenir un accusé de réception de la plainte à son auteur – pourvu que cette personne ait fourni ses coordonnées :

Démarches de la ribambelle :

- Plainte reçue en personne ou par téléphone * : Accusé de réception de la plainte dans un délai de deux jours ouvrables; Réponse de suivi, si la plainte n'est pas réglée selon l'engagement pris dans l'accusé de réception initial.
- Plainte reçue par la poste, par télécopieur, par courrier électronique ou par autre connexion en ligne; Réponse dans un délai de 15 jours ouvrables, ou si une réponse satisfaisante n'est pas possible dans ce délai, envoi d'un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables; Réponse de suivi, si la plainte n'est pas réglée dans un délai de 15 jours et selon l'engagement pris dans l'accusé de réception initial.

* Les membres du personnel de la ribambelle qui reçoivent une rétroaction verbale, soit en personne, soit par téléphone, rendent compte de la plainte (voir l'Annexe A pour un exemplaire du formulaire d'enregistrement d'une plainte) et font parvenir ces renseignements immédiatement à la personne responsable de l'accessibilité pour que celle-ci prenne les mesures nécessaires.

Contenu de la réponse de la ribambelle

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

A) Si l'objet de la plainte peut être réglé immédiatement, l'accusé de réception de la direction décrira les actions prises par la ribambelle pour y remédier ;

B) Si l'objet de la plainte ne peut être réglé par la direction dans les délais mentionnés, l'accusé de réception de la part de la direction fournira les renseignements suivants au client ou à la cliente :

- i) Les actions prises relativement à la plainte,
 - ii) et lorsque cela est approprié, si une réponse de suivi sera envoyée au client ou à la cliente relativement à des actions prises pour régler l'objet de la plainte.
- Dans les deux cas (A) et (B) mentionnés ci-dessus, la réponse comprendra un énoncé du type suivant :


La ribambelle est reconnaissante pour toutes les observations qui lui sont faites de la part de ses clients et clientes, que ce soit par l'entremise de sondage sur la satisfaction de la clientèle ou la formulation de commentaires et de plaintes. Nous tenons toutes les rétroactions en ligne de compte alors que nous planifions nos pratiques en matière de services à la clientèle que nous y apportons des améliorations.

Support utilisé pour répondre à l'auteur d'une plainte :

Le type de support utilisé pour donner suite à une rétroaction sera déterminé au cas par cas. On peut donner suite à une rétroaction en personne, par téléphone, par télécopieur, par lettre ou par courrier électronique.

Compilation des rétroactions :

La direction de la ribambelle doit tenir compte des rétroactions qu'elle reçoit, qu'elles soient positives ou négatives. Pendant qu'elle met au point son plan d'activités et son plan opérationnel, la direction continuera d'étudier toutes les observations qu'elle a reçues et continuera de cibler les endroits et les méthodes pouvant être améliorés.

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

ANNEXE A

Registre d'une rétroaction verbale de la part d'un client ou d'une cliente :

Date de la rétroaction : _____

Nom du client ou de la cliente* : _____

Coordonnées (facultatif) * : _____

Membre du personnel à qui la rétroaction a été faite : _____

Détails sur la rétroaction : _____

Suivi :


Action prise :

Action prise par le membre du personnel :

Date à laquelle l'action a été prise : _____

* Remarque : Informer la personne que la ribambelle se servira de ses renseignements personnels pour enregistrer la rétroaction, accuser réception de la plainte et y répondre et pour effectuer des analyses globales des rétroactions reçues.

CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

La ribambelle peut, en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (et le Règlement de l'Ontario 429/07 pris aux termes de cette loi), recueillir des observations au sujet de la façon dont il fournit ses services. Certains de ces renseignements comprennent des renseignements personnels sur ceux et celles qui font part à la ribambelle de leurs observations. La ribambelle se sert de ces renseignements personnels pour :

- enregistrer et analyser les rétroactions,
- envoyer des accusés de réception et répondre aux plaintes.

Si les clients et clientes exigent davantage de renseignements au sujet de la collecte de renseignements personnels, ils et elles peuvent communiquer avec nous par l'un des moyens énumérés ci-dessus en s'adressant à la personne responsable de l'accessibilité de la ribambelle.


8. Modification de la présente politique ou d'autres politiques

Nous avons pris l'engagement de mettre au point de politiques concernant le service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions sur les personnes handicapées.

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

9. Questions au sujet de la présente politique

La présente politique a été mise en place pour atteindre l'excellence en matière de services aux clients et clientes handicapées. Toute personne ayant des questions à son sujet ou toute personne qui ne comprend pas le but de cette politique peut communiquer avec nous en personne, par téléphone, par télécopieur, par lettre ou par courrier électronique (consulter la section 7) et cette personne sera mise en rapport avec la personne responsable de l'accessibilité de la ribambelle.

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	


AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE DES SERVICES

Nous nous excusons de tout désagrément que cette perturbation temporaire a pu vous causer.

Raison de la perturbation des services :

Date prévue de la reprise des services :

Le fournisseur de services de rechange le plus près d'ici est :

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	 la ribambelle <small>Depuis 1987</small>
	0001	Révision 2	

Affiché le :
(Date)



Toutes nos excuses!


Ces toilettes accessibles sont hors d'usage en raison d'un tuyau brisé. Nous prévoyons qu'elles seront ouvertes à nouveau le mardi 6 janvier 2010.

Entretemps, veuillez utiliser les toilettes accessibles situées à côté, au 123, rue Main. Elles sont situées au rez-de-chaussée, près des ascenseurs. Nous nous excusons de tout désagrément.

Merci.

Affiché par :
(Nom) :
(Titre) :
(Centre/bureau) :
Affiché le :
(Date)

ANNEXE D – Pratique optimales à suivre en cas de perturbation de service temporaire

Politique en matière de services à la clientèle : Offrir des produits et services aux personnes handicapées	Approuvée par le conseil d'administration	Le 19 septembre 2018	
	0001	Révision 2	

Tous les avis doivent suivre les gabarits fournis aux annexes B & C et doivent être :

- rédigés en langage clair et simple, anglais et français (par ex : écrire des phrases courtes, éviter le jargon et les termes techniques);
- imprimés de façon lisible (par ex., laisser beaucoup d'espaces en blanc, imprimer sur du papier mat ou non glacé);
- imprimés en encre noire sur fond blanc, sans utilisation de couleur (sauf pour le logo de la ribambelle);
- imprimés en utilisant des polices de caractères faciles à lire (comme Arial ou Verdana) d'au moins 12 points pour les documents ordinaires et d'au moins 18 points pour les documents à gros caractères.

Options concernant les avis

Plusieurs options sont possibles lorsqu'il s'agit de déterminer le meilleur moyen de communiquer la perturbation temporaire des services, dont les suivants :

- Affiches
- Téléphone et courrier électronique

Affiches

- L'avis doit toujours être affiché à l'endroit où a lieu la perturbation.
- Les avis doivent être affichés à des endroits bien visibles sur les lieux (par ex., entrées publiques, comptoirs de service).
- Évitez d'afficher des avis de façon à recouvrir ou cacher d'autres renseignements.
- Lorsqu'on fait appel à des affiches, on doit aussi prévoir un plan pour communiquer les renseignements aux personnes qui pourraient ne pas voir ou comprendre l'avis (par ex., utiliser du ruban pour bloquer l'accès à des toilettes hors d'usage pour empêcher une personne aveugle d'y pénétrer).

Téléphone et courrier électronique

- Communiquer en temps opportun avec les éducateurs du centre affecté par la perturbation et personnels de bureau que des services seront perturbés est une bonne pratique d'affaires. Ceci est surtout important si des personnes se rendent aux locaux sur rendez-vous.
- Mettre à jour les messages téléphoniques pour inclure un avis sur la perturbation est un autre moyen de diffuser les renseignements.