



Processus de rétroaction des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

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

No. de télécopieur : London: 519-472-1374 / Sarnia: 519-542-4473

Par courriel: info@laribambelle.ca ou **en ligne:** www.laribambelle.ca

Autres moyens électroniques: clé usb ou 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.

Les documents exigés par le Règlement de l'Ontario 429/07 sont disponibles sur demande dans un format qui tiendra compte du handicap de la personne.

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.*

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.