

COMPÉTENCES ONTARIO			
La politique de l'emploi et le manuel de procédures			
Section :	Communications	No SSP :	4.06
Sujet :	APHO – Service à la clientèle	Émise :	31 janvier 2016
Fournir aux :	Détenteurs de manuels	Remplace :	S.O.
Émise par :		Date de réévaluation :	S.O.
Autorisation exécutive :	Directrice générale	Page :	1 de 6

Politique

Compétences Ontario s'efforce de satisfaire aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Tous les produits et services offerts par Compétences Ontario doivent respecter les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Compétences Ontario s'engage à offrir des produits et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons à nous assurer que les personnes handicapées ont le même accès à nos produits et services, et qu'elles peuvent en profiter au même titre que les autres clients.

Objet

Compétences Ontario a adopté la présente politique pour souligner son engagement à l'égalité d'accès et à la formation et aux procédures qui doivent être mises en œuvre pour respecter cet engagement.

Portée

La présente politique s'adresse à tous les employés de Compétences Ontario.

Responsabilité

La direction et le directeur des finances et de l'administration sont responsables de développer les critères permettant d'offrir une égalité d'accès et pour s'assurer que les employés reçoivent la formation et acquièrent les connaissances nécessaires pour servir les clients handicapés conformément à la présente politique.

Les employés sont responsables de prendre part à la formation et de respecter les procédures et la politique de Compétences Ontario en ce qui concerne l'égalité d'accès en tout temps.

Définitions

Handicap

- La définition comprend tout handicap physique, infirmité, malformation ou défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie ou une maladie congénitale et, sans restreindre la portée générale de ce qui précède, le diabète, l'épilepsie, les lésions cérébrales, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou tout autre trouble de la vue, la surdité ou tout autre problème de l'ouïe, la mutité ou tout autre trouble de la parole, la nécessité d'utiliser un chien-guide

COMPÉTENCES ONTARIO			
La politique de l'emploi et le manuel de procédures			
Section :	Communications	No SSP :	4.06
Sujet :	APHO – Service à la clientèle	Émise :	31 janvier 2016
Fournir aux :	Détenteurs de manuels	Remplace :	S.O.
Émise par :		Date de réévaluation :	S.O.
Autorisation exécutive :	Directrice générale	Page :	2 de 6

ou un autre animal d'assistance et la nécessité d'utiliser un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif;

- Tout état de déficience mentale ou développementale;
- Tout trouble d'apprentissage ou dysfonctionnement d'un ou plusieurs procédés impliqués dans la compréhension ou l'utilisation du langage parlé ou écrit;
- Un trouble mental; ou
- Une blessure ou un handicap pour lesquels des prestations ont été demandées et reçues en vertu de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Procédures

Offrir des produits et services aux personnes handicapées

Compétences Ontario s'engage à l'excellence des services offerts à ses clients, notamment les personnes handicapées, et nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

- Communication
 - Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.
 - Nous formerons nos employés de première ligne afin qu'ils puissent communiquer et interagir avec les clients qui présentent un handicap.
- Services téléphoniques
 - Nous nous engageons à offrir un service téléphonique accessible à tous nos clients. Nous formerons notre équipe à communiquer avec nos clients par téléphone en utilisant un langage simple, et en s'exprimant clairement et lentement.
 - Nous offrirons à nos clients la possibilité de communiquer par courriel ou par courrier si la communication téléphonique ne répond pas à leurs besoins ou est impossible.
- Dispositifs d'aide
 - Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'aide pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits et services. Nous nous assurerons que tous nos employés sont formés et familiers avec une multitude de dispositifs d'aide que pourraient utiliser les clients qui ont accès à nos produits et services.

COMPÉTENCES ONTARIO			
La politique de l'emploi et le manuel de procédures			
Section :	Communications	No SSP :	4.06
Sujet :	APHO – Service à la clientèle	Émise :	31 janvier 2016
Fournir aux :	Détenteurs de manuels	Remplace :	S.O.
Émise par :		Date de réévaluation :	S.O.
Autorisation exécutive :	Directrice générale	Page :	3 de 6

- Facturation
 - Nous nous engageons à fournir des factures accessibles (le cas échéant) à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront émises, sur demande, dans les formats suivants : en gros caractères, par courriel ou par la poste.
 - Nous répondrons, en personne ou par courriel, à toutes les questions que nos clients pourraient avoir quant au contenu de la facture.

- Utilisation d'un animal d'assistance ou d'un accompagnateur
 - Nous nous engageons à accueillir, dans nos lieux ouverts au public et accessibles aux tiers, les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance. Nous nous assurerons également que tous nos employés de première ligne sont formés à interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.
 - Nous sommes engagés à accueillir les personnes handicapées qui ont un accompagnateur. Les personnes handicapées et leurs accompagnateurs seront admis dans les bureaux de Compétences Ontario. En aucun cas une personne handicapée ne se verra refuser l'accès à son accompagnateur lorsqu'elle se trouve dans nos bureaux.

- Avis d'interruption temporaire des services
 - Compétences Ontario émettra un avis dans le cas d'une interruption prévue ou non planifiée des services ou d'une fermeture prévue ou non planifiée des bureaux généralement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis inclura des informations concernant la raison de l'interruption ou la fermeture, sa durée anticipée et une description des services et infrastructures alternatives (le cas échéant). Voir Annexe A.
 - L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et aux comptoirs de services.

Formation du personnel

Compétences Ontario offrira une formation à tous ses employés de première ligne et à tous ceux qui doivent rédiger et approuver des politiques, pratiques et procédures du service à la clientèle. Les individus occupant les postes suivants seront formés :

- Tous les employés

Cette formation sera offerte à tous les employés dès leur entrée en fonction. La formation comprendra ce qui suit :

COMPÉTENCES ONTARIO			
La politique de l'emploi et le manuel de procédures			
Section :	Communications	No SSP :	4.06
Sujet :	APHO – Service à la clientèle	Émise :	31 janvier 2016
Fournir aux :	Détenteurs de manuels	Remplace :	S.O.
Émise par :		Date de réévaluation :	S.O.
Autorisation exécutive :	Directrice générale	Page :	4 de 6

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des normes du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes handicapées.
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'aide ou requièrent l'aide d'un animal d'assistance ou d'un accompagnateur.
- Que faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux produits et services de Compétences Ontario.
- Les politiques, pratiques et procédures en lien avec les normes du service à la clientèle de Compétences Ontario.

Les employés concernés seront formés selon les politiques, pratiques et procédures qui affectent la manière dont les produits et services sont offerts aux personnes handicapées. Les employés seront également formés sur une base continue lorsqu'il y aura des changements aux politiques, pratiques et procédures.

Processus de rétroaction

Le but ultime de Compétences Ontario est de satisfaire et dépasser les attentes en ce qui concerne le service offert aux personnes handicapées. Les commentaires concernant nos services et leur qualité sont encouragés et appréciés.

Les commentaires concernant la façon dont Compétences Ontario offre ses produits et services aux personnes handicapées peuvent être acheminés par courriel, verbalement, par téléphone ou via notre site web au <http://www.skillsontario.com/>. Tous les commentaires seront acheminés au Directeur des Finances et de l'Administration. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans un délai de soixante-douze (72) heures (excluant les soirées, fins de semaine et jours fériés).

Modifications à cette politique ou toute autre politique

Nous nous engageons à rédiger des politiques du service à la clientèle et à promouvoir les principes fondamentaux d'autonomie et de dignité des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant de considérer l'impact de tels changements sur les personnes handicapées. Toute politique de Compétences Ontario qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

COMPÉTENCES ONTARIO			
La politique de l'emploi et le manuel de procédures			
Section :	Communications	No SSP :	4.06
Sujet :	APHO – Service à la clientèle	Émise :	31 janvier 2016
Fournir aux :	Détenteurs de manuels	Remplace :	S.O.
Émise par :		Date de réévaluation :	S.O.
Autorisation exécutive :	Directrice générale	Page :	5 de 6

Question au sujet de la présente politique

La présente politique existe pour assurer un excellent service à la clientèle aux personnes handicapées. Pour toute question au sujet de la présente politique ou son but, veuillez vous adresser au directeur des finances et de l'administration.

Références

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – Normes du service à la clientèle.

Gestion des versions

Aucune

Annexe

Annexe A – Avis d'interruption de service

COMPÉTENCES ONTARIO			
La politique de l'emploi et le manuel de procédures			
Section :	Communications	No SSP :	4.06
Sujet :	APHO – Service à la clientèle	Émise :	31 janvier 2016
Fournir aux :	Détenteurs de manuels	Remplace :	S.O.
Émise par :		Date de réévaluation :	S.O.
Autorisation exécutive :	Directrice générale	Page :	6 de 6

AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE (APHO)

Date d'entrée en vigueur	
Type d'interruption	
Raison de l'interruption	
Durée anticipée de l'interruption	
Descriptions des services alternatifs, si offerts	
Coordonnées	