



Section		Page
<b>Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle</b>		1 de 3
<b>Procédures opérationnelles</b>		Date 1 avril, 2011 Révisé Juillet, 2024
<b>Objectif</b>	<p>Le but de cette politique est de décrire les pratiques et procédures que le Consortium de services aux élèves de Sudbury suivra pour garantir que nos services sont accessibles aux personnes handicapées, en conformité avec la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).</p> <p>Le Consortium de services aux élèves de Sudbury s'engage à fournir un accès et une participation égaux aux personnes ayant des handicaps. Nous nous efforcerons de répondre à leurs besoins en temps opportun et le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO.</p>	
<b>Procédure</b>	<p><b>Fournir des biens et des services aux personnes handicapées</b></p> <p>Le Consortium de services aux élèves de Sudbury s'engage à offrir un service d'excellence à tous Ses clients, y compris les personnes ayant des handicaps, et nous exercerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Communication</b> : Nous communiquerons avec tous les clients de manière à tenir compte de leurs handicaps. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.</li><li>• <b>Appareils et technologies d'assistance</b> : Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les différents appareils et technologies d'assistance qui peuvent être utilisés par les clients lorsqu'ils accèdent à nos services.</li><li>• <b>Animaux d'assistance et personnes de soutien</b> : Nous accueillons les personnes ayant un handicap, accompagnées d'un animal d'assistance dans les zones de nos locaux ouvertes au public. Nous accueillons</li></ul>	

également les personnes accompagnées d'une personne de soutien. Si les élèves nécessitent ces assistances supplémentaires dans les autobus scolaires, le Consortium de services aux élèves de Sudbury collaborera avec les conseils scolaires pour déterminer les mesures appropriées.

### **Processus de rétroaction**

Le Consortium de services aux élèves de Sudbury accueille favorablement les commentaires sur la manière dont nous fournissons un service à la clientèle accessible. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

### **Méthodes de rétroaction :**

Les clients peuvent fournir des commentaires de la manière suivante :

- En personne
- Par téléphone
- Par écrit
- Par courriel

### **Réponse aux commentaires :**

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront dirigés vers la directrice générale. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables. Notre réponse inclura un résumé des commentaires reçus et toute action prise ou prévue en fonction des commentaires.

### **Aides à la communication**

Sur demande, le Consortium de services aux élèves de Sudbury fournira ou prendra des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes ayant des handicaps.

### **Délais**

Nous fournirons l'information demandée en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap.

### **Formation du personnel**

Le Consortium de services aux élèves de Sudbury fournira une formation aux employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en notre nom. Cette formation sera fournie aux nouveaux employés dans un délai de deux semaines après leur embauche et inclura :

- Un aperçu de la LAPHO et des exigences de la norme de service à la clientèle.
- Le code de conduite du Consortium de services aux élèves de Sudbury relatif à la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes ayant des handicaps qui utilisent un appareil ou une technologie d'assistance, qui ont besoin de l'assistance d'un animal d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien.
- Que faire si une personne a des difficultés à accéder aux services du Consortium de services aux élèves de Sudbury.

#### **Avis de perturbation temporaire**

Le Consortium de services aux élèves de Sudbury informera les clients en cas de perturbation prévue ou inattendue des services ou des installations utilisés par ses clients. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.

#### **Informations de contact**

Pour plus d'informations sur cette politique ou pour demander des formats accessibles de ce document, veuillez contacter :

Directrice générale  
Consortium de services aux élèves de Sudbury  
199 rue Travers, Sudbury, Ontario  
705-521-1234  
transport@businfo.ca  
www.businfo.ca