

## Plan de services à la clientèle accessibles

### Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

TTY: 1-800-855-0511

#### Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services.

#### Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

#### Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

#### Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux de notre organisme.

- La personne de soutien n'aura pas à s'acquitter d'un droit d'entrée

#### Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés dans tous les programmes et services de l'organisme, Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca informera les clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations.

## Plan de services à la clientèle accessibles continue

### Formation du personnel

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca fournira une formation aux employés et aux bénévoles ainsi qu'aux personnes qui traitent avec le public ou des tiers en son nom.

La formation portera sur les points suivants:

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme des services à la clientèle;
- le plan de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca lié aux normes de services à la clientèle;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment travailler avec ATS, les animaux d'assistance et les personnes de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca.
- Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées à notre plan de service à la clientèle accessible.

### Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur la façon dont Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent communiquer verbalement avec leur conseillère ou conseiller, avec la personne préposée au soutien administratif à leur emplacement ou par courriel à l'adresse suivante: [info@handstfhn.ca](mailto:info@handstfhn.ca)

Toutes les rétroactions seront transmises à la gérante des ressources humaines. Les clients devraient recevoir une réponse en retour dans les dix jours qui suivent. Les plaintes seront réglées selon nos procédures ordinaires de gestion de plaintes.

### Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.