

PLAN DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE

Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

La Coccinelle s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées, en respect de la *Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place, si c'est le cas, et que ce matériel puisse être utilisé 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, là où la loi le permet. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers.

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 organisation.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, La Coccinelle informera ses clients dans les plus brefs délais, s'il y a lieu.

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. L'avis sera affiché à la porte d'entrée du service de garde.

Formation

La Coccinelle dispensera une formation aux employés, bénévoles et autres personnes qui interagissent avec les enfants, les parents et le public, afin de s'assurer que tout le personnel de La Coccinelle fournisse des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées. Le personnel suivra la formation en ligne à l'intérieur de deux mois après son embauche à La Coccinelle et la formation sera aussi disponible sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

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;
- 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 se servir de divers appareils ou dispositifs qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées
- 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 La Coccinelle.
- 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 et des commentaires sur la façon dont La Coccinelle fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent envoyer leurs commentaires ou suggestions à la gestionnaire des ressources humaines de La Coccinelle au rh@lacoccinelle.com

Avis de disponibilité

Le Plan de services à la clientèle accessibles est aussi affiché sur le site Web de La Coccinelle au www.lacoccinelle.com

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

En respect de la Loi 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, toute politique de La Coccinelle qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.