

<b>Procédure administrative :</b>	<i>Surveillance et rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle</i>	<b>Numéro :</b>	<i>PA – 9.007.5</i>
<b>Catégorie :</b>	<i>Site, bâtiment, approvisionnement et transport</i>	<b>Pages :</b>	<i>2</i>
<b>Approuvée :</b>	<i>le 1<sup>er</sup> mars 2010</i>	<b>Modifiée :</b>	

---

## 1. But

Afin de surveiller l'efficacité de la mise en œuvre de la norme régissant la prestation des services à la clientèle, le Conseil scolaire catholique Providence établira un processus lui permettant de recevoir les observations des intéressés et d'y répondre. Il rendra les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public et permettra aux gens de communiquer leurs observations par divers moyens.

Le Conseil créera un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la présente politique en faisant appel à divers groupes constitués. Le processus devrait faire appel à des moyens électroniques tels qu'un site Web.

## 2. Responsabilité

- 2.1 Le directeur de l'éducation ou une personne désignée doit mettre en œuvre un processus de rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle, lequel comprendra les composantes suivantes :
- des renseignements présentés sur le site Web du Conseil, invitant les utilisateurs des services et installations du Conseil à faire part de leur expérience ou de leurs préoccupations concernant l'accès des personnes handicapées auxdits services et installations;
  - des renseignements imprimés, offerts par l'entremise des bureaux des écoles et des bureaux du Conseil ouverts au public, invitant les personnes handicapées à faire part de leur expérience ou de leurs préoccupations concernant l'accès aux services et aux installations. On devrait envisager de fournir ces renseignements dans des médias substituts;
  - des renseignements sur la façon dont le Conseil compte répondre à la rétroaction.

- 2.2 Le directeur de l'éducation ou une personne désignée doit créer un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la politique sur l'accessibilité des services à la clientèle, lequel prévoira la consultation de divers groupes constitués. Les méthodes de consultation pourraient inclure une rétroaction par voie électronique ou par le truchement de groupes de discussion.

### **3. Méthodes de rétroaction**

- 3.1 Diverses méthodes doivent être utilisées pour demander de la rétroaction, pour faire en sorte que les personnes handicapées aient un accès optimal au processus de rétroaction.
- 3.2 La rétroaction pourrait être transmise verbalement, par courriel ou au moyen d'une boîte à suggestions ou de cartes de commentaires.
- 3.3 Le processus doit indiquer les titres des personnes chargées de recevoir la rétroaction ainsi que les moyens par lesquels le Conseil fera connaître sa réponse à la rétroaction.

### **4. Mesures proactives en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle**

Pour que la politique du Conseil sur les normes d'accessibilité des services à la clientèle puisse être observée de manière efficace et économique, le Conseil, ses gestionnaires et ses administrateurs au niveau des écoles qui ont à planifier de nouvelles initiatives, à concevoir de nouveaux systèmes ou à acheter du nouveau matériel devront tenir compte de l'incidence de ces mesures pour les personnes handicapées.

***Dans ce document, ainsi que dans toutes les politiques du Conseil, un genre inclut l'autre, tout comme le singulier englobe le pluriel lorsque le contexte l'exige.***

*Renvoi : P – 9.007 – Accessibilité des services pour les personnes ayant un handicap*