|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**  Catégorie : **Accessibilité** | |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013  **Revue / Révisée / Approuvée :**  9 janvier 2017 | Number:  AL-AC-C0002 | **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE – COMMUNICATION** |

**POLITIQUE**

En tant qu’organisme, nous communiquerons avec les personnes handicapées d’une manière qui tient compte de leur handicap.

**PROCÉDURE**

L’Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) vise l’excellence dans les services qu’elle procure à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. À cet effet, elle assumera toutes ses fonctions et ses responsabilités en vue de garantir une communication respectueuse.

Le langage joue un rôle essentiel dans nos efforts pour donner corps à nos pensées, à nos croyances et à nos sentiments et pour les partager. Le langage que nous utilisons pour parler d’un handicap joue un important rôle dans la manière dont la société perçoit les personnes handicapées. Notre langage peut avoir une incidence positive ou négative et renforcer les perceptions à l’égard des personnes handicapées.

**Communication :**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d’une manière qui tient compte de leur handicap. Nous offrirons aux membres du personnel qui communiquent avec les clients une formation sur la manière d’interagir et de communiquer en personne, par téléphone et par voie écrite avec les personnes aux prises avec divers types de handicaps.

Nous nous sommes engagés à procurer un service téléphonique pleinement accessible à nos clients.

Si une communication par téléphone ne répond pas aux besoins en matière de communication d’un particulier ou si ce mode de communication n’est pas disponible, nous offrirons de communiquer avec le particulier en personne, par courriel ou par télécopie.

**Facturation :**

Nous nous sommes engagés à fournir des factures imposables à tous les particuliers. Pour cette raison, nous fournirons les factures dans les formats suivants sur demande : copie papier, gros caractères, courriel.

Nous répondrons à toutes les questions que les particuliers pourraient avoir sur le contenu d’une facture en personne, par téléphone ou par courriel.

**DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

RESPONSABLE : Directeur général / Directrice générale