|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**  Catégorie : **Accessibilité** | |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013  **Revue / Révisée / Approuvée :** 11 janvier 2017 | Numéro :  AL-AC-C0006 | **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE – AVIS DE PERTURBATION DE SERVICE** |

**POLITIQUE**

L’Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a pour engagement de répondre aux besoins de tout un chacun. Cela dit, nous nous efforçons de procurer des biens et des services de qualité qui sont accessibles à tous. La présente politique a pour objectif d’établir des lignes directrices pour signaler toute perturbation dans la prestation de biens et de services aux personnes handicapées.

**PROCÉDURE**

L’ACSM informera le public lorsque les installations ou les services qu’utilisent les particuliers sont temporairement indisponibles en raison d’une interruption planifiée ou non planifiée.

**Avis de perturbation de service :**

1. Dans l’éventualité d’une interruption temporaire de la disponibilité de services ou d’installations qu’utilisent les particuliers (p. ex., indisponibilité temporaire de l’ascenseur), l’ACSM informera le public de la raison, de la (des) date(s) et de la durée anticipée de la perturbation et lui fournira une description d’autres installations ou services disponibles, le cas échéant.
2. Cet avis peut être fourni de différentes façons, selon les circonstances. L’avis peut, par exemple, prendre la forme d’affiches laissées dans des endroits visibles dans les lieux concernés (notamment dans les aires communes près de l’ascenseur ou à côté de l’ascenseur au rez-de-chaussée). Il peut être publié dans le site Web de l’ACSM (il faut fournir l’adresse du site Web) ou être signifié d’autres manières qui garantiront que l’avis atteigne les personnes qui pourraient être touchées par la perturbation temporaire.
3. Si la perturbation est prévue, un préavis raisonnable doit être procuré. Si la perturbation est inattendue, l’avis sera procuré dès que possible.

**DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

RESPONSABLE : Directeur général / Directrice générale