|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**  Catégorie : **Accessibilité** | |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013  **Revue / Révisée / Approuvée :** 25 août 2016 | Numéro :  AL-AC-C0007 | **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE – RÉTROACTION** |

**POLITIQUE**

L’Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a établi un processus pour recevoir les observations sur la manière dont l’organisme livre ses biens et ses services aux personnes handicapées et y répondre, ainsi que les mesures à prendre si une plainte est reçue.

L’ACSM se fonde sur les exigences stipulées dans le *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle* en vue d’améliorer les occasions offertes aux particuliers pour fournir des observations et des suggestions sur la manière d’améliorer le service à la clientèle pour tout un chacun.

**PROCÉDURE**

La rétroaction peut être un excellent moyen d’évaluer dans quelle mesure nous répondons aux besoins des particuliers et de cerner les domaines qui requièrent une amélioration ou des changements. Si une question ou un problème se présente, la rétroaction peut également être un moyen pour l’ACSM de bâtir des relations positives dans le cadre d’une expérience qui aurait pu s’avérer négative. Des renseignements sur le processus de rétroaction sont à la disposition du public.

L’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 dans les domaines suivants :

**Rétroaction :**

1. L’ACSM a pour engagement de procurer un service à la clientèle de grande qualité et désire continuer à améliorer et à accroître l’accessibilité de son service à la clientèle pour tous les particuliers, tous les demandeurs de logement, tous les visiteurs, tous les membres de la communauté qui utilisent nos installations et tous les autres membres du public aux prises avec un handicap.
2. L’ACSM a créé un processus pour recevoir la rétroaction sur la prestation des biens et des services aux locataires et aux clients handicapés obtenant ses services. Ce processus permet aux particuliers de fournir une rétroaction en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, en ligne, sur disque ou par un autre moyen de communication.
3. Un formulaire de rétroaction peut être rempli dans notre site Web. Il peut y être téléchargé dans des formats accessibles. L’on peut aussi s’en procurer une copie en personne dans notre bureau. Le formulaire de rétroaction est disponible dans d’autres formats, sur demande.
4. L’ACSM n’est pas obligée de répondre à la rétroaction qu’elle reçoit. Si une personne qui soumet des observations demande une réponse et fournit ses coordonnées, l’ACSM communiquera avec cette personne dans le format dans lequel la rétroaction a été soumise, et ce, dans les dix (10) jours ouvrables. La rétroaction demeurera strictement confidentielle et servira à améliorer le service à la clientèle. Voir la politique relative aux plaintes pour connaître le processus et obtenir des détails.

**DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

RESPONSABLE : Directeur général / Directrice générale