

# Plan d'accessibilité des services client

Permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux biens et services

Le Fonds d'échange d'assurance des conseils scolaires de l'Ontario s'est engagé à atteindre l'excellence quant aux services offerts à toutes ses clientèles, dont celle des personnes handicapées.

## Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous assurerons que notre personnel a la formation voulue au sujet des divers appareils et accessoires fonctionnels dont peuvent se servir nos clients handicapés lorsqu'ils tentent d'accéder à nos biens et services.

## Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap.

## Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont acceptés partout où le public a le droit d'aller.

## Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée par une personne de soutien a le droit d'être accompagnée par cette personne dans nos locaux.

## Formation du personnel

Le Fonds d'échange d'assurance des conseils scolaires de l'Ontario fournira une formation à ses employés.

Les titulaires des postes suivants recevront une formation :

Gestionnaires, personnel administratif, examinateurs des réclamations, avocats

Cette formation comprendra :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et sur les exigences des normes relatives au service à la clientèle;
- un exposé de la norme sur le service à la clientèle du plan du Fonds d'échange d'assurance des conseils scolaires de l'Ontario;
- des conseils sur la façon d'interagir et de communiquer en fonction des divers handicaps que peuvent avoir les personnes handicapées;

- des conseils sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui se servent d'appareils et d'accessoires fonctionnels ou qui requièrent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des indications sur ce qu'il convient de faire lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services d'OSBIE.

Le personnel recevra aussi une formation lorsque le plan sera modifié.

## Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent nous faire part de leurs commentaires sur la façon dont le Fonds d'échange d'assurance des conseils scolaires de l'Ontario met ses biens et services à la disposition des personnes handicapées peuvent le faire :

- par courriel – [info@osbie.on.ca](mailto:info@osbie.on.ca)
- verbalement
- par téléphone – 519-767-2182

Tous les commentaires doivent être adressés à : Sandra Taylor – Chef des finances

Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans les cinq jours suivants.

Les plaintes seront traitées conformément aux procédures habituelles de gestion des plaintes de notre organisation.

## Modifications de la présente ou d'autres politiques

Toute politique du Fonds d'échange d'assurance des conseils scolaires de l'Ontario qui ne respecte ou ne promeut pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.