

RÉSOLUTION      76-10                      CE  
Date d'adoption :    23 mars 2010      2 mai 2016  
En vigueur :        24 mars 2010      2 mai 2016  
À réviser avant :

---

### **Rappel des énoncés de la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle**

1. Afin de surveiller l'efficacité de la mise en œuvre de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, le Conseil doit établir un processus lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre. Il doit rendre les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public et permettre la communication des observations par divers moyens.
2. Le Conseil doit créer un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la présente politique en faisant appel à divers groupes constitués, tels que le Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les syndicats d'employés et des groupes de citoyens.

### **RESPONSABILITÉ**

3. Le CEPEO doit mettre en œuvre un processus de rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle qui comprend les éléments suivants :
  - a) Des renseignements, disponibles dans les sites Web du Conseil ou des écoles, invitant les utilisateurs des services du Conseil à évaluer l'accès aux services pour les personnes handicapées.
  - b) Des renseignements imprimés, mis à la disposition du public dans les écoles ou au siège social, invitant les personnes handicapées à évaluer l'accès aux services.
  - c) Des renseignements sur la façon dont le Conseil compte répondre à l'évaluation.
4. Le Conseil doit mettre en place un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la politique sur l'accessibilité des services à la clientèle.

### **Méthodes de rétroaction**

- a) Des méthodes doivent permettre aux personnes handicapées d'avoir accès au processus.
- b) La rétroaction pourrait être transmise verbalement, par courriel, en utilisant une carte de commentaires et une boîte à suggestions.
- c) Des renseignements sur les personnes chargées de recevoir la rétroaction ainsi que les moyens par lesquels le Conseil fera connaître sa réponse doivent être fournis.

### **EXEMPLE D'AVIS DEMANDANT DE LA RÉTROACTION**

Le CEPEO s'engage à assurer l'accessibilité de ses installations et services aux personnes handicapées. Nous vous invitons à évaluer dans quelle mesure nos services répondent à vos besoins.

Vous pouvez nous faire parvenir vos commentaires par les moyens suivants : (indiquez les moyens disponibles, ex. : verbalement, par courriel, au moyen d'une boîte à suggestions, de cartes de commentaires).

Tous les commentaires seront acheminés à (nom et titre de la personne chargée de recevoir les commentaires) et nous nous engageons à répondre à vos commentaires dans les plus brefs délais, de la façon suivante : (indiquez la méthode utilisée, ex. : réponse directe à la personne, rapport sommaire sur le site Web).

Tous les commentaires reçus seront traités de façon confidentielle.