

Domaine : **Partenariats**

Politique : [GOU 29.0 Engagement envers les élèves et leurs parents ou tuteurs](#)

En vigueur le 26 janvier 2010

Révisée le 21 juin 2021 (CF)

*L'usage du masculin a pour but d'alléger le texte.*

## **SURVEILLANCE ET RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

### **1. ÉNONCÉ**

Afin de surveiller l'efficacité de la mise en œuvre de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, le Conseil scolaire catholique Nouvelon établira un processus lui permettant de recevoir les observations des intéressés et de répondre à ces observations. Il rendra les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public et permettra aux gens de communiquer leurs observations par divers moyens.

Le Conseil créera un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la présente directive administrative en faisant appel à divers groupes constitués, tels que le Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les fédérations, les syndicats et les groupes de citoyens. Le processus devrait faire appel à des moyens électroniques, tels qu'un site Web. La rétroaction inclut les membres de ces groupes à titre de fournisseurs de services accessibles à la clientèle.

### **2. RESPONSABILITÉS**

- 2.1. La direction de l'éducation ou son délégué doit mettre en œuvre un processus de rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle qui est doté des composantes suivantes :
  - 2.1.1. Des renseignements, sur le site Web du Conseil <http://www.nouvelon.ca/conseil/accessibilite> invitant les utilisateurs des services du Conseil à fournir de la rétroaction sur leurs expériences ou leurs préoccupations concernant l'accès aux services pour les personnes handicapées.
  - 2.1.2. Des renseignements imprimés, offerts par l'entremise des bureaux des écoles et des bureaux du Conseil ouverts au public, invitant les personnes handicapées à fournir de la rétroaction sur leurs expériences ou leurs préoccupations concernant l'accès aux services. On devrait envisager de fournir ces renseignements dans des médias substitués.
  - 2.1.3. Des renseignements sur la façon dont le Conseil compte répondre à la rétroaction.
  - 2.1.4. La direction de l'éducation ou son délégué doit créer un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la directive administrative sur l'accessibilité des services à la clientèle qui prévoit la consultation de divers groupes constitués, y compris le

Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les fédérations, les syndicats et les groupes de citoyens. Les méthodes de consultation pourraient inclure une rétroaction par voie électronique ou des groupes de discussion.

### **3. MÉTHODES DE RÉTROACTION**

- 3.1. Diverses méthodes doivent être utilisées pour demander de la rétroaction afin que les personnes handicapées aient un accès optimal au processus de rétroaction.
- 3.2. La rétroaction pourrait être transmise verbalement, par courriel, au moyen d'une boîte à suggestions ou de cartes de commentaires.
- 3.3. Le processus doit indiquer les titres des personnes chargées de recevoir la rétroaction ainsi que les moyens par lesquels le Conseil fera connaître sa réponse à la rétroaction.

### **4. MESURES PROACTIVES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

- 4.1. Pour que la politique du Conseil sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle puisse être observée de manière efficace et économique, le Conseil, ses agents de supervision, les directions d'école et les directions de service qui ont à planifier de nouvelles initiatives, à concevoir de nouveaux systèmes ou à acheter du nouveau matériel devront tenir compte de l'incidence de ces mesures pour les personnes handicapées.