



Services à la clientèle

Entrée en vigueur : 1er janvier 2010

1.0 MISSION

La mission de l'OTÉLFO est de « stimuler le fait français, en Ontario et ailleurs, grâce à ses services et contenus multimédias éducatifs et culturels de qualité ».

2.0 ENGAGEMENT

Pour réaliser sa mission, l'OTÉLFO s'efforce constamment de fournir ses biens et services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

OTÉLFO s'engage aussi à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres clients et clientes d'avoir accès à ses biens et services et de leur permettre de tirer profit des mêmes services qu'eux, au même endroit et de façon semblable, dans les limites des moyens technologiques et budgétaires. L'intention générale de la politique est de vouloir se conformer aux exigences de la norme pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).

3.0 FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

L'OTÉLFO s'engage à faire preuve d'excellence dans la manière dont il offre ses services à sa clientèle, y compris aux personnes handicapées. L'organisation assume ses fonctions et ses responsabilités dans les domaines suivants :

3.1 PROGRAMMATION EN ONDES

3.1.1 OTÉLFO s'engage de sous-titrer 100% de sa programmation en ondes pour les malentendants dès que la technologie le lui permettra (elle est déjà au niveau de 95%.)

3.1.2 OTÉLFO s'engage d'offrir 52 heures par année d'émissions avec vidéo descriptive pour les malvoyants.

3.2 PROGRAMMATION EN LIGNE

3.2.1 OTÉLFO rendra les nouveaux sites Web et les nouveaux contenus Web accessibles conformément aux directives pour l'accessibilité (version WCAG 2.0, niveau A).

3.2.2 Les nouveaux outils-auteurs des sites Web TFO soutiendront la création de sites Web accessibles et permettront la création de sites par des personnes handicapées

en suivant la version actuelle des directives pour l'accessibilité aux contenus Web ou de directives équivalentes.

3.2.3 OTÉLFO fournira, sur demande, dans la mesure du possible, tout contenu Web existant sur ses sites Web dans un format accessible.

3.2.4 L'équipe d'Interactivité Web de l'OTÉLFO aura les versions courantes des fureteurs pour personnes ayant des handicaps tels que recommandés par le gouvernement de l'Ontario (ex. JAWS pour les personnes aveugles).

3.3 COMMUNICATION

3.3.1 OTÉLFO communique avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

3.3.2 OTÉLFO forme le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.

3.3.3 OTÉLFO offre de communiquer avec la clientèle par courriel, télécopieur et la poste si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

4.0 UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN

4.1 OTÉLFO s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. OTÉLFO veille également à ce que tous les membres du personnel, les bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public reçoivent une formation suffisante dans la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

4.2 OTÉLFO s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à entrer dans les locaux de l'OTÉLFO avec sa personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien n'est jamais empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux de l'OTÉLFO.

4.3 La plupart des événements publics organisés par l'OTÉLFO sont gratuits. Dans les cas où il y aurait un prix d'entrée, des frais ne seront pas exigés pour la personne de soutien qui accompagne la personne handicapée.

5.0 FORMATION DU PERSONNEL

5.1 L'OTÉLFO s'engage à fournir de la formation prévue dans la Norme pour les services à la clientèle à tous les membres du personnel, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers pour son compte, ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle.

5.2 Surtout les personnes occupant les postes suivants reçoivent de la formation :

- agents des services aux écoles de langue française;
- agents des services aux écoles d'immersion française;
- certains développeurs des sites web (ils seront formés sur l'utilisation des logiciels pour malvoyants (e.g. JAWS), et sur la programmation et le « testing » pour l'accessibilité des sites en général).

- le poste de réceptionniste (qui reçoit tous les appels du public et accueille tous les visiteurs à TFO);
- les personnes des équipes de production qui sont responsables pour des invités en studio.

5.3 La formation est donnée pas plus tard que quatre mois après l'entrée en fonction du personnel.

5.4 La formation inclut ce qui suit :

les objets de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle;

comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps;

comment se servir de JAWS ou autres logiciels;

les politiques, pratiques et procédures de l'OTÉLFO relatives à la norme pour les services à la clientèle.

5.5 Le personnel sera informé, sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

6.0 PROCESSUS DE RÉTROACTION

6.1 L'objectif ultime de l'OTÉLFO est de satisfaire et de surpasser les attentes de sa clientèle tout en fournissant des services à sa clientèle handicapée. OTÉLFO est heureux de recevoir des commentaires sur ses services indiquant dans quelle mesure l'organisation réponde à ces attentes.

6.2 Les observations concernant la façon dont l'OTÉLFO fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être présentées par téléphone, courriel, ou le poste. Toutes les observations sont acheminées à la direction des communications et du réseau. La clientèle peut s'attendre à recevoir un accusé de réception dans les 48 heures et une réponse dans les cinq jours ouvrables qui suivent.

6.3 Les plaintes sont traitées en fonction de catégories déjà établies dans les modalités de gestion des plaintes de l'OTÉLFO.

7.0 MODIFICATIONS APPORTÉES À CETTE POLITIQUE OU À D'AUTRES POLITIQUES

7.1 OTÉLFO s'engage à élaborer des politiques sur les services à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique sans d'abord examiner les répercussions sur les personnes handicapées.

7.2 Toute politique de l'OTÉLFO qui ne respecte et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

8.0 QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Cette politique existe afin de réaliser l'excellence dans les services fournis à la clientèle handicapée. Pour toute question concernant cette politique, les membres du public sont invités à s'adresser au service de relations avec l'auditoire.