

## Association nationale des retraités fédéraux (ANRF) Plan de services à la clientèle accessibles

L'ANRF s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

### Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos services.

### Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

### Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public ou aux tiers.

### Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura l'autorisation d'avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux de notre organisation.

### Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés (rampe d'accès), l'ANRF informera ses clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations. L'avis sera affiché à l'emplacement de nos bureaux au 1052 du Boulevard Saint-Laurent, à Ottawa, et ou sur notre site web ([www.fsna.com](http://www.fsna.com)).

### Formation du personnel

L'ANRF fournira une formation aux employés et aux bénévoles ainsi qu'aux personnes qui traitent avec le public ou des tiers en son nom. Cette formation sera fournie à tous les membres du personnel du Bureau national.

La formation portera sur les points suivants :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme des services à la clientèle;
- le plan de service à la clientèle accessible de l'ANRF;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services de l'ANRF.

Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées au plan de service à la clientèle accessible de l'ANRF.

### Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur la façon dont l'ANRF fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec l'Association par courriel ([info@fsna.com](mailto:info@fsna.com)), par écrit ou verbalement (en personne ou au téléphone). Toutes les rétroactions seront transmises à la directrice des services corporatifs. Les clients devraient recevoir une réponse en retour après cinq jours ouvrables.

Les plaintes seront réglées selon nos procédures ordinaires de gestion des plaintes.

### Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de l'ANRF qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.