Manuel des politiques

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION
THE AGENCY FOR CO-OPERATIVE HOUSING

L'AGENCE
DES COOPÉRATIVES
D'HABITATION

THE AGENCY
FOR CO-OPERATIVE
HOUSING

Accessibilité pour les personnes handicapées

DATE D'ÉMISSION
Novembre 2021

REMPLACE LA VERSION
Novembre 2017

CYCLE DE RÉVISION
4 ans

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION
Novembre 2025

NUMÉRO
2.7.1

AUTORITÉ
Conseil d'administration

RECOUPEMENT
2.1 : Normes de satisfaction et de service à la clientèle,
2.3.1 : Communications
2.6.1 : Plaintes et règlement des différends,
2.6.2 : Lignes directrices sur le règlement des conflits à l'intention du personnel,
2.7.2 : Lignes directrices sur la fourniture de services aux personnes handicapées à l'intention du personnel

---

1 Introduction

1.1 L'Agence interagit de diverses manières avec les coopératives d'habitation et leurs résidents, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les membres du public demandant des renseignements et les autres intervenants, notamment les fédérations de coopératives d'habitation. Les principaux clients de l'Agence sont les coopératives d'habitation ayant conclu des ententes avec la SCHL.

1.2 La stratégie de service axée sur la clientèle est au cœur du modèle de gestion de l'Agence. Le personnel s'efforce de comprendre nos clients, d'anticiper leurs besoins et de fournir des réponses en temps opportun et de manière efficace. Bien que les particuliers ne soient pas des clients de l'Agence, celle-ci communique avec des organisations auxquelles elle fournit des services par l'entremise de leurs représentants individuels désignés qui peuvent être des personnes handicapées. Il peut également y avoir des personnes handicapées parmi les employés et fournisseurs de l'Agence.

2 Communications

Lorsque l'Agence est informée du handicap d'une personne, le personnel communiquera avec cette personne en tenant compte de cette invalidité. Par exemple, si le besoin en communication de la personne-ressource principale d'un client ne peut être satisfait par téléphone, le personnel de l'Agence proposera d'autres modes de

communication par courriel ou courrier ordinaire. Sur demande, les documents écrits, avis et factures seront fournis par d'autres moyens, par exemple en gros caractères ou par téléphone.

3 Formation

3.1 Généralités

L'Agence s'assurera que tout le personnel reçoit une formation sur la fourniture de services aux clients ayant une invalidité, tel que cela est requis par la *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/08). Une telle formation abordera les points suivants

- le but de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005;
- les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/08);
- les politiques, procédures et lignes directrices de l'Agence en lien avec les services qu'elle fournit aux personnes handicapées;
- des conseils sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de différents types d'invalidités;
- la manière de procéder lorsqu'une personne souffrant d'un handicap éprouve des difficultés pour accéder à nos ressources et services.

La formation sera offerte aux nouveaux employés dans un délai raisonnable à la suite de leur embauche, ainsi qu'à tous les employés lors de changements apportés aux politiques, aux pratiques ou aux procédures de l'Agence. Le personnel des Ressources humaines de l'Agence conservera un dossier sur toutes les formations fournies, y compris les dates des séances et les noms des personnes présentes.

3.2 Appareils fonctionnels

L'Agence fournira des efforts raisonnables pour permettre l'utilisation d'appareils fonctionnels afin que les personnes atteintes d'un handicap aient accès aux services et aux installations de l'Agence. Les appareils fonctionnels incluent des fonctionnalités de site Web qui améliorent l'accès aux documents et aux informations pour les personnes atteintes d'un handicap. Au besoin, elle s'assurera que le personnel est formé pour travailler avec ces appareils.

3.3 Personnes de soutien et animaux d'assistance

Les animaux d'assistance ainsi que les personnes de soutien qui accompagnent les personnes atteintes d'un handicap sont les bienvenus dans les locaux de l'Agence. L'Agence s'assurera que les membres du personnel en contact avec le public ou des représentants de clients de l'Agence sont préparés pour interagir avec des personnes accompagnées d'une personne de

soutien ou d'un animal d'assistance. Si un employé ou un autre participant à un événement est allergique à l'animal d'assistance, d'autres dispositions seront prises.

4 Perturbations temporaires

En cas de perturbations dans les installations ou services normalement utilisés par les personnes souffrant d'un handicap, un avis sera affiché dès que possible dans les ascenseurs ou dans l'aire de réception de l'Agence. Cet avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue ainsi que des renseignements sur les autres services disponibles. Le panneau ou l'affiche sera installé d'une manière clairement visible et dans un format facilement lisible.

5 Commentaires sur les services aux personnes handicapées

5.1 Les représentants de clients, intervenants et membres du public sont invités à soumettre leurs commentaires au promoteur ou à la promotrice du service à la clientèle ou à tout autre employé de l'Agence affecté aux services aux personnes handicapées.

5.2 Toute personne ayant des difficultés à accéder aux renseignements ou services de l'Agence ou estimant avoir été traitée de manière injuste ou non respectueuse, peut déposer une plainte auprès de notre promoteur(trice) du service à la clientèle. L'Agence s'engage à traiter toutes les plaintes d'une manière juste, rapide et respectueuse, et conformément à notre politique Plaintes et règlement des différends affichée sur notre site Web public.

5.3 Le (la) directeur(trice) général(e) sera informé(e) de toute plainte portant sur l'accessibilité de l'Agence ainsi que de la résolution de cette plainte.

5.4 Sur demande, des renseignements sur le processus lié aux plaintes et commentaires destinés à l'Agence seront mis à disposition dans un format accessible par téléphone, courriel, gros caractères ou dans un format modifiable.

6 Membres du personnel souffrant d'un handicap

Les employés devraient informer le personnel des Ressources humaines de l'Agence de leurs besoins en matière de procédures individualisées relatives à la réponse d'urgence en raison de leur handicap. Tout membre du personnel ayant des besoins spéciaux recevra un plan écrit tenant compte de ses exigences d'obtention d'une aide additionnelle en cas d'incendie, de crise sanitaire, de pandémie ou de toute urgence qui créerait un risque pour lui en raison de son handicap

7 Emploi

L'Agence s'engage à favoriser et à maintenir un environnement de travail inclusif et accessible, qui permet à tous les employés de contribuer à la pleine mesure de leurs habiletés. Notre personnel des Ressources humaines intégrera les questions d'accessibilité dans le cadre de ses pratiques et procédures de recrutement.