

Coopérative d'habitation Côté-Est Inc.

1940, boul. St-Joseph, Orléans (Ontario) K1C 7K4. Téléphone : (613) 841-0807

Politique sur les services à la clientèle

Politique no 2

Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

1. Notre mission

La mission de la Coopérative d'habitation Côté-Est est de :

- S'efforcer constamment de fournir ses biens et services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
- S'engager aussi à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres clients et clientes pour l'accès à nos biens et services et de leur permettre de tirer profit des mêmes services qu'eux, au même endroit et de façon semblable.

2. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

La Coopérative d'habitation Côté-Est s'engage à faire preuve d'excellence dans la manière dont elle offre ses services à sa clientèle, y compris aux personnes handicapées. Nous assumons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

2.1 Communication

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

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

2.2 Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir à notre clientèle des services téléphoniques entièrement accessibles. Nous formons le personnel afin qu'il communique avec la clientèle au téléphone dans un langage clair et simple et qu'il parle clairement et lentement.

Nous offrons de communiquer avec la clientèle par courriel et services de relais si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

2.3 Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à fournir des services aux personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir nos biens et services, les utiliser ou en tirer profit. Nous veillons à ce que notre personnel reçoive de la formation concernant les divers appareils ou accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par la clientèle handicapée pour avoir accès à nos biens ou services et qu'il connaisse ces appareils et accessoires.

Nous faisons en sorte que le personnel sache comment utiliser les appareils ou accessoires fonctionnels suivants disponibles dans nos locaux pour la clientèle : courriel, télécopie.

2.4 Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à toute notre clientèle. Ainsi, les factures sont fournies dans les formats suivants, sur demande : Copie imprimée, gros caractères.

Nous répondons à toute question de la clientèle concernant le contenu d'une facture, en personne, par téléphone ou par courrier.

3. Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. Nous veillons également à ce que tous les membres du personnel, 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.

Nous nous engageons 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 la Coopérative d'habitation Côté-Est 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 nos locaux.

4. Avis de perturbation temporaire

La Coopérative d'habitation Côté-Est donne à la clientèle un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement. Cet avis précise les raisons de la perturbation et sa durée prévue et décrit les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.

L'avis est placé à toutes les entrées publiques et comptoirs de service dans nos locaux.

5. Formation du personnel

La Coopérative d'habitation Côté-Est fournit de la formation 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. Les personnes occupant les postes suivants reçoivent de la formation :

Les employés, les membres du conseil d'administration et les membres du comité de sélection.

La formation est fournie trois mois après l'entrée en fonction du personnel.

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 de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de la Coopérative d'habitation Côté-Est
- Les politiques, pratiques et procédures de la Coopérative d'habitation Côté-Est relatives à la norme pour les services à la clientèle.

Le personnel visé reçoit de la formation concernant les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel reçoit également de la formation, sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

6. Processus de rétroaction

L'objectif ultime de la Coopérative d'habitation Côté-Est est de satisfaire et de surpasser les attentes de sa clientèle tout en fournissant des services à sa clientèle handicapée. Nous sommes heureux de recevoir des commentaires sur nos services indiquant dans quelle mesure nous répondons à ces attentes.

Les observations concernant la façon dont la Coopérative d'habitation Côté-Est fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être présentées par courriel, verbalement, boîte à suggestions, carte de commentaires, etc. Toutes les observations sont

acheminées au conseil d'administration. La clientèle peut s'attendre à recevoir une réponse dans les deux mois.

Les plaintes sont traitées en fonction de catégories déjà établies dans les modalités de gestion des plaintes de notre organisme.

7. Modifications apportées à cette politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons 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.

Toute politique de la Coopérative d'habitation Côté-Est qui ne respecte et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

8. 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 ou si le but d'une politique n'est pas compris ou pour obtenir une réponse ou une explication, on peut s'adresser au coordonnateur de la Coopérative d'habitation Côté-Est.

Secrétaire : Paula Pittman

Date : _____

ANNEXE A

Une annexe de toutes les dates des cours et participants(es) sera conservée en dossier

Annexe A

Cours sur l'accessibilité

1. Dimanche le 25 septembre 2011

Martin Dubé, France Bornais, Diane Bornais, Angèle Carisse, Robert Mayer, Sylvie Poirier, François Roy, Kim Dugas, Wilmine Augustin, Jeannette Kanyandekwe.

Absent(e) : Arab Alioui, Lyna Kastner, Paula Pittman

Le secrétaire

COPIE CERTIFIÉE CONFORME de la Politique no 2 de la coopérative d'habitation Côté-Est inc., amendé par le conseil d'administration à une réunion tenue le 24 octobre 2011 et ratifié par la majorité des voix exprimées lors d'une assemblée des membres tenue le 26 janvier 2012.

La secrétaire _____