

Plan de service accessible pour la clientèle

HABITAT POUR L'HUMANITÉ CANADA vise à offrir continuellement ses services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à donner les mêmes opportunités d'accès à nos services autant aux personnes handicapées qu'aux donateurs, aux bénévoles, aux employés et aux partenaires et ce, dans le même endroit et d'une manière semblable.

Offrir des services aux personnes handicapées

Habitat pour l'humanité Canada s'engage à offrir un service de qualité aux donateurs, aux bénévoles, aux employés et aux partenaires, incluant les personnes handicapées, et nous exécuterons nos tâches et nos responsabilités dans les domaines suivants :

Communication

Nous entrerons en contact avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs handicaps. Nous formerons notre personnel de manière à pouvoir interagir avec tous les types d'handicaps.

Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir un service téléphonique complètement accessible à nos donateurs, nos bénévoles, nos employés et nos partenaires. Nous formerons notre personnel à communiquer en utilisant un langage clair et simple, en parlant lentement et de façon bien définie. Nous offrirons des alternatives à la communication par téléphone, entre autres le courrier postal, les courriels, ou par télécopieur, si celle-ci n'est pas convenable pour eux ou ne leur est pas disponible.

Appareil d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui ont besoin d'appareils d'assistance à obtenir, à utiliser ou de bénéficier de nos services. Nous nous assurerons que nos employés sont formés adéquatement à reconnaître ces appareils que les personnes handicapées utilisent parfois pour accéder à nos services et notre soutien. Nous nous assurerons que les employés savent se servir des appareils d'assistance disponibles dans nos bureaux pour les personnes handicapées.

Documentation

Nous nous engageons à fournir toute communication par écrit incluant les factures, les reçus d'impôt, les lettres, etc. dans un format accessible à tous nos donateurs, nos bénévoles, nos

employés et nos partenaires, ce qui inclut les grands caractères et les courriels. Nous répondrons à toute question au sujet du contenu de tous nos documents écrits en personne, par téléphone ou par courriel.

L'utilisation des animaux d'assistance et des personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans tous les endroits de nos bureaux qui sont ouverts au public et tout autre tiers parti. Nous nous assurerons que tout le personnel, les bénévoles et les autres qui s'occupent d'une manière quelconque du public sont formés adéquatement pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnés par un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien. Toute personne invalide accompagnée par une personne de soutien aura la permission d'entrer dans les bureaux d'Habitat pour l'humanité Canada avec la personne de soutien en question. La personne handicapé ne se verra jamais interdire d'être avec la personne de soutien qui l'accompagne pour la durée de sa visite dans nos établissements.

Avis d'interruption temporaire

Habitat pour l'humanité Canada fournira aux donateurs, aux bénévoles, aux employés et aux partenaires un avis dans le cas d'une interruption temporaire, qu'elle soit prévue ou non, de nos installations ou nos services dont se servent habituellement les personnes ayant un handicap. Cet avis inclura les raisons de l'interruption, la durée prévue, et une description des services et installations alternatives, le cas échéant. Cet avis sera affiché dans toutes les entrées publiques et les comptoirs de réception de nos établissements.

Formation du personnel

Habitat pour l'humanité Canada fournira une formation à tous les employés, les bénévoles et tous les autres qui s'occupent du public et les tiers partis qui le font pour eux, et tous ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, des mises en pratique et des procédures.

La formation inclura ce qui suit :

- La raison d'être de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (APHO) et les exigences pour les standards du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes de types d'invalidités différentes.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou une personne de soutien.
- Comment se servir des appareils d'assistance que l'Habitat pour l'humanité Canada garde à la disposition des personnes handicapées qui en auraient besoin.
- Quoi faire si une personne invalide a des difficultés à accéder aux services d'Habitat pour l'humanité Canada.
- Les politiques, les mises en pratique et les procédures d'Habitat pour l'humanité Canada concernant ces standards de service à la clientèle.

Le personnel concerné sera formé quant aux politiques, aux mises en pratique et aux procédures qui affecteront la façon dont les services seront fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera aussi formé de façon continue quand des changements seront apportés à ces politiques, ces mises en pratique et ces procédures.

Processus de rétroaction

Le but ultime d’Habitat pour l’humanité Canada est de répondre, voire surpasser les attentes du public quand ils servent les personnes ayant un handicap. Les commentaires concernant notre niveau de performance face à ces services et si nous répondons aux attentes des gens seront appréciés.

La rétroaction concernant la manière que l’Habitat pour l’humanité Canada offre leurs services aux personnes handicapées peut être remise soit par courrier postal, courriel, boîte vocale ou en personne. Celle-ci doit être dirigée au Vice-président, finances et administration. Vous pouvez vous attendre de recevoir une réponse dans un délai de 10 jours.

Modifications et questions au sujet de la politique

Nous nous engageons à développer des politiques de service à la clientèle qui favorise la dignité et l’indépendance des personnes handicapées. Donc, aucun changement ne sera considéré avant d’avoir pris en considération l’impact qu’il aura sur les personnes handicapées.

Toute politique existante d’Habitat pour l’humanité Canada qui ne respecte pas ou qui ne favorise pas la dignité et l’indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Cette politique existe pour atteindre un service d’excellence pour les personnes handicapées. Si vous avez des questions au sujet de la politique, ou si vous ne comprenez pas pourquoi elle a été créée, une explication devrait être fournie par ou renvoyée au Vice-président, finances et administration, Habitat pour l’humanité Canada.