

## Politique de service à la clientèle accessible

Agilec s'engage à fournir des services et de l'information d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance de tous. Cela comprend l'adoption de principes d'égalité des chances et d'intégration dans la manière dont nous servons nos clients handicapés.

Cet engagement est également reflété dans notre déclaration publique d'engagement en matière de diversité et d'accessibilité.

Cette politique est appliquée :

- en nommant un ambassadeur de l'accessibilité pour diriger nos efforts en la matière;

### **Ambassadeur de l'accessibilité :**

Lisa Yassein  
(905) 443-1001, poste 2520  
[lyassein@agilec.ca](mailto:lyassein@agilec.ca)

- en nous conformant entièrement aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario, y compris la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne;
- en élaborant et en mettant en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel;
- en créant et en modifiant des politiques et des pratiques lorsque cela est jugé opportun;
- en évaluant régulièrement notre progrès en matière d'accessibilité.

Tous les employés d'Agilec assument leur part de responsabilité à honorer cet engagement.

## Pratiques de service à la clientèle accessible

### Information et communication

Chez Agilec, nous communiquons par des méthodes qui sont accessibles à tous les clients.

Sur demande, Agilec fournit sans frais et sans délai l'information dans un format ou un support de communication accessible. Ce faisant, nous travaillons avec les personnes afin de déterminer la meilleure manière de répondre à leurs besoins. Au besoin, Agilec demande l'aide de partenaires communautaires se spécialisant dans certaines formes de communication.

Nous informons le public de la disponibilité des formats et des supports de communication accessibles à la page Accessibilité de notre site Web.

## **Site Web**

Nous nous assurons que les nouveaux sites Web d'Agilec ou ceux qui sont actualisés de manière importante et leur contenu se conforment aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau A.

## **Rétroaction**

Chez Agilec, nous désirons satisfaire ou dépasser les attentes tout en desservant tous nos clients. Les commentaires sur la manière dont nous répondons à ces attentes sont toujours les bienvenus et nous en sommes reconnaissants.

Agilec accepte les commentaires de ses clients verbalement, par écrit ou sous forme électronique. Notre processus documenté pour répondre à la rétroaction, ainsi qu'un formulaire qui peut être utilisé pour offrir cette rétroaction est disponible sur notre site Web ou sur demande.

La rétroaction sur la manière dont Agilec fournit des services aux personnes handicapées est envoyée à notre ambassadeur de l'accessibilité. Les clients peuvent s'attendre à un accusé-réception de leur rétroaction dans un jour ouvrable.

## **Dispositifs d'assistance**

Agilec accueille les personnes utilisant des dispositifs d'assistance pour accéder à nos services et installations. Nos employés sont familiers avec divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par nos clients et reçoivent une formation sur l'interaction et le soutien de personnes utilisant de tels appareils.

## Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de confiance

Agilec accueille les animaux d'assistance et les personnes de confiance dans ses établissements. Les personnes accompagnées ont accès à leur animal d'assistance ou à leur personne de confiance en tout temps.

## Avis de perturbation provisoire

Agilec fournit à ses clients un avis aussi long que possible de l'éventualité d'une interruption de service programmée. Dans l'éventualité inattendue d'une perturbation du service ou de la fermeture d'un bureau, Agilec publie immédiatement un avis. L'avis contient des renseignements sur la nature de la perturbation, sa durée prévue et une description des établissements ou services alternatifs, le cas échéant. Les avis sont affichés à l'entrée et dans un endroit public en évidence dans l'installation. Dans la mesure du possible, les avis sont également disponibles par d'autres moyens comme des annonces de boîte vocale, les sites Web et les médias sociaux.

[Modèle d'Avis de perturbation provisoire](#)

## Formation

Agilec fournit la formation en service à la clientèle accessible à tous ses employés, bénévoles et autres qui traitent avec le public ou des tiers en son nom, et à tous ceux qui participent au développement et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle d'Agilec.

Cette formation est adaptée au rôle de la personne et comprend :

- l'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées en Ontario;
- les exigences relatives aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle; les règlements et les Normes d'accessibilité intégrées liés à la prestation de services et d'information;
- le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées;
- les politiques et pratiques d'Agilec concernant la prestation de services aux personnes handicapées;
- l'interaction et la communication avec des personnes souffrant de divers types de handicaps;

- l'interaction avec les personnes handicapées utilisant un dispositif d'assistance ou exigeant l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- l'utilisation des dispositifs d'assistance disponibles dans les établissements d'Agilec;
- la marche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services d'Agilec.

Les employés d'Agilec sont formés le plus tôt possible et suivent une formation continue lorsqu'ils changent de rôle ou à la suite de modifications des politiques et pratiques d'Agilec. Agilec tient des dossiers de la formation sur l'accessibilité, incluant les dates et la participation à la formation.