



Formation à l'accessibilité

Document: PO-AA-01
Numéro de révision: 01
Date de révision: 20230424
Confidentialité: Général

1.0 Objectif

Common Collection Agency s'engage à fournir une formation à tous les employés et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en leur nom, ainsi qu'à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, afin de fournir des biens et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Cette formation sera dispensée au cours de la période d'essai, après l'entrée en fonction des salariés.

Les salariés seront également formés de manière continue lorsque des changements seront apportés aux politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité (AA).

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicaps ?
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de confiance ?
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs d'assistance disponibles dans les locaux ou d'une autre manière qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées ?
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et aux services ?
- Politiques, pratiques et procédures internes relatives à la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005)

Au terme du code des droits de la personne de l'Ontario, le terme "handicap" désigne:

- (a) tout degré de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causée par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif,
- (b) un état de déficience mentale ou une difficulté du développement,
- (c) une difficulté de l'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou la langue parlée,
- (d) une difficulté mentale, ou
- (e) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la loi de 1997 sur la sécurité et l'assurance du travail ; ("handicap")

5.0 Référence

PO-AA-02 Dispositifs d'assistance
PR-AA-01 Communication accessible
PR-AA-02 Animaux d'assistance
PR-AA-03 Notification d'interruption temporaire de services
PR-AA-04 Processus de retour d'information
PR-AA-05 Intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail




Formation à l'accessibilité

Document: PO-AA-01
Numéro de révision: 01
Date de révision: 20230424
Confidentialité: Général

PR-AA-06 Procédures, plans ou informations sur la sécurité publique en cas d'urgence PR-CO-02 Contact avec un tiers - Assistance, consentement et renouvellement

6.0 Tableau de gestion du changement

Date de révision:	20230424	
Approuvé par:	Rob Arena	
Poste:	Manager, Business Intelligence	
Revoir l'historique des révisions		
Numéro de révision	Date de révision	Description des changements
01	20240424	Révision et mise à jour du responsable AQ