



Déclaration d'accessibilité publique

Document: FR-AA-03
Numéro de révision: 06
Date de révision: 20230216
Confidentialité: Général

Normes d'accessibilité pour les services

La Common Collection Agency s'efforce raisonnablement de veiller à ce que ses politiques, procédures et pratiques, telles qu'elles sont modifiées de temps à autre, soient conformes aux principes suivants :

- Les services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- La fourniture de services aux personnes handicapées et aux autres personnes doit être intégrée, à moins qu'une mesure de substitution ne soit pas nécessaire, à titre temporaire ou permanent, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir et d'utiliser des services et d'en bénéficier.

Normes d'accessibilité pour les politiques, procédures et pratiques de service

Les politiques, procédures et pratiques courantes des agences de recouvrement comprennent des informations sur les points suivants :

- Fournir des services aux personnes handicapées
- Communication
- Utilisation d'animaux d'assistance, de personnes de soutien et d'appareils d'assistance
- Avis d'interruption de service
- Formation des salariés sur l'accessibilité des services
- Processus de retour d'information
- Avis concernant la disponibilité et le format des documents

Dispositifs d'assistance, personnes de soutien et animaux d'assistance

Common Collection Agency permet aux personnes handicapées d'utiliser et de garder avec elles leurs propres appareils d'assistance personnels, des personnes de soutien et/ou des animaux d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services offerts par Common Collection Agency.

Formation à l'accessibilité

Les salariés, les entrepreneurs et les vendeurs de Common Collection Agency sont tenus de suivre une formation qui comprend :

- L'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Comment interagir avec les personnes souffrant de divers handicaps
- Comment interagir avec les personnes qui peuvent utiliser un dispositif d'assistance ou l'aide d'une personne de confiance, d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance pour accéder aux biens et/ou aux services ?
- Comment utiliser les appareils d'assistance disponibles dans les locaux ?
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux services ?
- Les détails de la politique, des procédures et des pratiques de l'agence de recouvrement commune en matière d'accessibilité.



Déclaration d'accessibilité publique

Document: FR-AA-03
Numéro de
révision: 06
Date de
révision: 20230216
Confidentialité: Général

Formation obligatoire pour les fournisseurs de biens et de services de la Common Collection Agency :

La législation stipule que les entrepreneurs, les vendeurs et les personnes que la Common Collection Agency a engagés pour fournir des biens ou des services doivent veiller à ce que leurs salariés soient formés à la fourniture d'un service à la clientèle accessible.

Avis d'interruption temporaire de service

Un avis d'interruption temporaire de service doit être donné lorsque les installations ou les services que les personnes handicapées utilisent habituellement pour accéder aux services de la Common Collection Agency sont temporairement indisponibles ou si l'on s'attend, dans un avenir proche, à ce que les services soient temporairement indisponibles, en tout ou en partie. L'avis peut être donné en affichant l'information dans un endroit bien en vue dans les locaux, sur le site Web de l'agence de perception commune ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

Retour d'information

L'Agence de recouvrement commune accueille favorablement les commentaires sur la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées. Ces commentaires permettent d'identifier les domaines dans lesquels des changements doivent être envisagés et les moyens d'améliorer la prestation des services. Les commentaires peuvent être transmis par téléphone, par télécopie, par courrier électronique ou par écrit.

[online, insert link to form]

[Cliquez ici pour accéder au formulaire de retour d'information](#) [en ligne, insérer le lien vers le formulaire].

Informations sur le contact

Common Collection Agency

5900 Finch Avenue E., Suite 200A

Scarborough, ON

M1B 5P8

Téléphone : 416-297-7077 416-297-7077

Fax : 416-297-7439

Numéro gratuit : 1-888-851-8699

Courriel: accessibility@commoncollections.com



Déclaration d'accessibilité publique

Document: FR-AA-03
Numéro de révision: 06
Date de révision: 20230216
Confidentialité: Général

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, veuillez consulter la page suivante :

<http://www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/accessibility/index.aspx> [en ligne, insérer le lien vers le formulaire].

6.0 Tableau de gestion du changement

Date de révision :	20230216	
Approuvé par:	Rob Arena	
Poste:	Gestionnaire, Intelligence économique	
		Examiner l'historique des révisions