



Politique sur les services à la clientèle : Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

BUT

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi provinciale dans le but de développer, mettre en œuvre et faire respecter les normes d'accessibilité afin de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les édifices, les structures et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025.

Le Règlement de l'Ontario 429/07, intitulé « Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle » est entré en vigueur le 1er Janvier 2008 et s'applique à tous les employés à compter du 1er Janvier 2012. Ce règlement établit des normes d'accessibilité spécifique au service à la clientèle pour les organisations du secteur privé et d'autres personnes ou organisations qui fournissent des biens et services pour les membres du public ou d'autres tiers.

Cette politique est conforme aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario Règlement 429 / 07 et examine les questions suivantes :

- Les dispositions de biens et services pour les personnes handicapées
- L'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels par les personnes handicapées
- L'utilisation d'animaux d'assistance aux personnes handicapées
- Le recours à des personnes de soutien par des personnes handicapées
- Avis d'interruptions temporaires en ce qui concerne les services et les installations
- La formation des employés
- Les réactions concernant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées
- Avis de disponibilité et le format des documents et des réunions

BIC Inc. est engagée à l'excellence dans le traitement de tous les clients, y compris les personnes handicapées. Nous nous efforçons en tout temps d'offrir nos biens et nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à donner aux personnes handicapées les mêmes chances pour accéder à nos services en leur permettant de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que d'autres individus. Dans cette politique « client » représente un membre du public et un autre tiers.



Nous effectuerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Nous formerons le personnel qui communique avec la clientèle pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Services téléphoniques

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

Nous offrirons de communiquer avec la clientèle par la poste, par courrier électronique, ou en personne si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous nous assurerons que notre personnel reçoit de la formation concernant les divers appareils et accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par la clientèle handicapée pour avoir accès à nos biens et services et que notre personnel sait comment se servir de ces appareils et accessoires.

Lorsqu'il n'est pas possible pour une personne avec un handicap d'utiliser son propre appareil fonctionnel, BIC Inc. tentera de trouver un autre moyen de fournir des biens et services à cette personne handicapée.

Utilisation d'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 les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. Nous nous assurerons également que tous les employés qui traitent avec le public et toutes les autres personnes qui ont des relations avec le public au nom de BIC recevront une formation suffisante sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux avec sa personne de soutien.

Avis d'interruptions temporaires

BIC Inc. informera sa clientèle lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis précisera les raisons de la perturbation et sa durée prévue, ainsi que la description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service dans nos locaux.



Formation du personnel

BIC Inc. fournira une formation à tous les membres du personnel, aux travailleurs temporaires et aux autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers pour son compte, ainsi qu'à toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle. La formation sera fournie aussitôt possible à l'employé qui devient responsable d'une des fonctions décrites ci-dessus.

La formation comprendra :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme relative aux services à la clientèle et cette politique
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec des personnes handicapées se servant d'un appareil ou accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser des appareils ou dispositifs disponibles dans les locaux de BIC, qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée ; et
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des biens et services de BIC.

L'Information relative à la formation fournie, y compris un résumé du contenu de la formation, les dates auxquelles la formation est donnée et le nombre d'employés à qui la formation est fournie doit être maintenue conformément aux exigences des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle. Le personnel recevra également de la formation, sur une base continue, lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Processus de rétroaction

L'objectif de BIC Inc. est de répondre aux attentes de sa clientèle tout en fournissant des services à sa clientèle handicapée. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondrons à ces attentes.

Vos observations peuvent être présentées en utilisant l'une des options suivantes :

- I. En personne dans les locaux de BIC. La rétroaction doit être fournie directement au département ressources humaines
- II. Par téléphone au 416-742-9173
- III. Par la poste : BIC Inc. 155 Oakdale Road, M3N 1W2, à l'attention du département ressources humaines
- IV. Par courrier électronique à hr.canada@bicworld.com



BIC fera des efforts raisonnables pour régler les plaintes au moment où elles sont faites. Les personnes qui souhaitent être contactées au sujet de leur plainte seront contactées par un représentant BIC. BIC fera des efforts raisonnables pour fournir des réponses aux plaintes dans une manière qui est accessible au plaignant.

Modifications apportées à la présente 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, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions pour les personnes handicapées.

Toute politique de BIC Inc. qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Questions sur la présente politique

Cette politique a été mise en place afin de réaliser l'excellence dans les services fournis à la clientèle handicapée. Pour toute question concernant cette politique ou pour toute explication concernant le but de cette politique, veuillez communiquer avec le département de ressources humaines de BIC Inc.

