



Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Énoncé de politique des services à la clientèle

Notre engagement

Supremex s'efforce d'offrir nos produits et services d'une manière qui est accessible à tous nos clients en Ontario, et respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir des chances égales d'accéder à nos produits et services et à fournir les mêmes services, au même endroit et de la même manière à tous les clients de l'Ontario.

Fournir des biens et services aux personnes handicapées

Supremex est voué à l'excellence dans le service à tous les clients de l'Ontario, y compris les personnes handicapées et nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités de la façon suivante :

Communications

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

Nous formerons le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique accessible à nos clients. Nous formerons le personnel pour communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et simple et de parler clairement et lentement.

Nous offrirons de communiquer avec les clients par voie électronique ou autre moyen de communication si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leur besoins ou n'est pas disponible.

Dispositif d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou de bénéficier de nos produits et services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les clients ayant un handicap lors de l'accès à nos produits ou services.

Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients de l'Ontario. Pour cette raison, les factures seront fournies en version papier par la poste. Le format électronique est disponible sur demande.

Nous répondrons à toutes les questions de la clientèle concernant le contenu de la facture par téléphone ou par courriel.

Utilisation d'animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public ou des tiers en Ontario. Nous veillerons également à ce que tout le personnel traitant avec nos clients soit correctement formé sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien sera autorisée à pénétrer dans les locaux Supremex en Ontario avec sa personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux de Supremex.

Avis de perturbation temporaire

Supremex offrira aux clients un préavis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services en Ontario habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera placé à l'entrée principale publique de nos locaux, ou sur un enregistrement vocal par téléphone, ou par courriel, ou par toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

Formation du personnel

Supremex offrira une formation à tous les employés et les autres personnes qui traitent avec nos clients ou un tiers en leur nom en Ontario, et tous ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques du service à la clientèle, pratiques et procédures en Ontario.

La formation comprendra ce qui suit :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de Supremex
- Les politiques, pratiques et procédures de Supremex relatives à la norme de service à la clientèle.

Le personnel concerné recevra une formation sur les politiques, pratiques et procédures qui affectent la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Processus de rétroaction

Le but ultime de Supremex est de satisfaire et dépasser les attentes des clients tout en servant les clients ayant un handicap en Ontario. Les commentaires sur nos services concernant la façon dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenus et appréciés.

La rétroaction concernant la façon dont Supremex fournit des biens et des services aux personnes handicapées peut être faite verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (écrit à la main, livré, par le site Web ou par courriel). Des formulaires de rétroaction sont disponibles sur demande.

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires ou de la rétroaction peuvent le faire au service à la clientèle, aux ventes ou à la direction.

- (416) 675-9370
- 400 Humberline Drive, Toronto, Ontario, M5V 5T3
- sales.central@supremex.com
- www.supremex.com

Tous les commentaires seront dirigés vers un représentant ou coordonnateur des ventes dans la région du Centre. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 10 jours ouvrables.

Disponibilité et format des documents

Tous les documents liés à la *norme d'accessibilité pour le service à la clientèle* de Supremex sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client.

Modifications aux politiques

Nous nous engageons à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant de considérer l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de Supremex en Ontario qui ne respecte et ni favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

Questions concernant cette politique

Cette politique vise à atteindre l'excellence du service à la clientèle pour les personnes handicapées. Si quelqu'un a une question à propos de la politique, ou si le but d'une politique n'est pas compris, une explication doit être fournie par, ou évoquées, les ressources humaines de Supremex, Région Centrale.

- (416) 675-9370
- 400 Humberline Drive, Toronto, Ontario, M5V 5T3
- hr.central@supremex.com
- www.supremex.com



Formulaire d'évaluation du service à la clientèle

Nous vous remercions de votre visite chez Supremex! Nous apprécions tous nos clients et nous nous efforçons de répondre aux besoins de chacun.

S'il vous plaît donnez-nous la date et le lieu de votre visite :

Date : _____

Lieu : _____

1. Avez-vous été satisfait du service à la clientèle que nous vous avons fourni?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Un peu
------------------------------	------------------------------	---------------------------------

Commentaires

2. Notre service à la clientèle vous a-t-il été fourni de façon accessible?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Un peu
------------------------------	------------------------------	---------------------------------

Commentaires

3. Avez-vous éprouvé des difficultés à accéder à nos produits et services?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Un peu
------------------------------	------------------------------	---------------------------------

Commentaires

Coordonnées (facultatif)

Nom : _____

No de téléphone : _____

Courriel : _____

Merci,
La direction