



L'accessibilité pour les Ontariens handicapés

La déclaration de politique du service client

Notre engagement

Supremex s'efforce de fournir nos produits et services d'une manière 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'accès à nos produits et services et à offrir les mêmes services, au même endroit et de la même manière à tous les clients de l'Ontario.

Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

Supremex s'engage à l'excellence en servant tous les clients en Ontario, y compris les personnes handicapées, et nous exercerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

Communication

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

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

Les services téléphoniques

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

Nous proposerons de communiquer avec les clients par courriel ou par d'autres moyens de communication si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

Les dispositifs d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens ou services.

La facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients en Ontario. Pour cette raison, les factures seront fournies sous forme papier par courrier sur demande. Le format courriel sera sinon utilisé.

Nous répondrons par téléphone ou par e-mail à toutes les questions que les clients pourraient avoir sur le contenu de la facture.

L'utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public ou à d'autres tiers en Ontario. Nous veillerons également à ce que tout le personnel et les autres personnes en contact avec nos clients soient correctement formés sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous avons à cœur d'accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'une personne d'accompagnement. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de Supremex en Ontario avec sa personne de soutien. En aucun temps, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les locaux de Supremex.

L'avis d'interruption temporaire

Supremex informera ses clients en cas d'interruption planifiée ou inattendue des installations ou des services en Ontario habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, le cas échéant.

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

La formation du personnel

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

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 de la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types d'handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder 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 sera formé sur les politiques, pratiques et procédures qui affectent la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera

également formé de manière continue lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Le processus de rétroaction

Le but ultime de Supremex est de répondre et de surpasser les attentes des clients tout en servant les clients handicapés en Ontario. Les commentaires sur la satisfaction de nos services sont les bienvenus et appréciés.

Les commentaires concernant la manière dont Supremex fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent être faits verbalement (en personne ou au téléphone) ou écrit (écrit à la main, livré, sur le site Web ou par courriel). Des formulaires de commentaires sont disponibles sur demande.

Les clients qui souhaitent donner leur avis peuvent le faire au service client, aux ventes ou à la direction.

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

Tous les commentaires seront adressés à un responsable des ventes ou à un coordonnateur des ventes de la région centrale. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 10 jours ouvrables.

La disponibilité et format des documents

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

Les modifications de cette politique ou d'autres politiques

Nous nous engageons à développer des politiques de service client qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique avant d'en avoir pris en compte l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de Supremex en Ontario qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Les questions sur cette politique

Cette politique existe pour atteindre l'excellence du service aux clients handicapés. Si quelqu'un a des questions sur la politique, ou si l'objectif d'une politique n'est pas compris, une explication doit être fournie, ou référée par les ressources humaines de Supremex, région du Centre.

- Gestionnaire des ressources humaines, région centrale
- (416) 675-9370
- hr.central@supremex.com