



Politique de service à la clientèle pour les personnes handicapées

1. Objet

Jonview Canada Inc. s'engage à offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

2. Champ d'application

Afin de réaliser sa vision d'entreprise, Jonview s'engage à offrir ses biens et services en s'assurant que la dignité et l'indépendance des personnes handicapées soient respectées. Jonview s'engage également à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accès à ses biens et services et permet aux personnes handicapées de bénéficier de services identiques, au même endroit et de la même manière que ses autres clients.

3. Généralités

Jonview s'engage à exceller dans les services offerts à tous ses clients, incluant les personnes handicapées, et exercera ses fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

a) Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui se trouve en communication avec nos clients à agir et à communiquer avec les personnes handicapées, selon leur forme de handicap.

b) Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos clients. Nous formerons notre personnel à communiquer avec nos clients par téléphone dans un langage simple et de manière claire et lente.

Nous offrirons à nos clients la possibilité de communiquer par courriel et par courrier si la communication par téléphone ne leur convient pas ou est impossible.

c) Appareils d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance pour qu'elles obtiennent, utilisent ou bénéficient de nos biens et services. Nous nous assurerons que notre personnel soit formé et familier avec les différents types d'appareils d'assistance qui peuvent être utilisés par nos clients lorsqu'ils accèdent à nos biens et services. Nous nous assurerons également que notre personnel soit formé à l'utilisation des appareils d'assistance mis à disposition de nos clients dans nos locaux, tels que les fauteuils roulants.

d) Facturation

Nous nous engageons à rendre accessibles leurs factures à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies dans les formats suivants, sur demande : copie papier et copie courriel. Nous répondrons en personne à toutes les questions de nos clients au sujet du contenu d'une facture, par téléphone ou par courriel.

e) Accompagnement par des animaux d'assistance et des personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées par un animal d'assistance dans les aires de nos locaux ouvertes au public et aux tiers. Nous veillerons également à ce que notre personnel, nos bénévoles et autres personnes en contact avec le public soient correctement formés à interagir avec des personnes handicapées.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées par une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée par une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de Jonview et se verra autorisée à accéder à cette personne en tout temps, tout au long de sa présence dans nos locaux.

4. Avis de perturbation temporaire

Jonview avisera ses clients dans le cas de perturbations prévues ou inattendues des installations ou services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis inclura de l'information sur les raisons de la perturbation, la durée prévue de la

perturbation ainsi qu'une description des installations et services proposés en alternative, si disponibles.

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

5. Formation du personnel

Jonview offrira de la formation à tous ses employés, bénévoles et autres personnes en contact avec le public ou ses représentants, ainsi qu'à tous ceux impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.

Toutes les personnes qui ont des interactions avec nos clients, vendeurs, fournisseurs, consultants et tierces parties en Ontario ou qui offrent un service aux Ontariens seront formées. Cette formation sera dispensée dans les 3 mois suivant l'entrée en fonction.

La formation inclura les éléments suivants :

- L'objet de la Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme sur le service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap.
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance ou qui nécessitent la présence d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser l'équipement et les appareils que Jonview met à disposition dans ses locaux et qui aideront les personnes handicapées dans l'utilisation de ses biens et services.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de Jonview.
- Les politiques, pratiques et procédures de Jonview relatives à la norme de service à la clientèle.
- Le personnel concerné sera formé aux politiques, pratiques et procédures qui affectent la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé de manière continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

6. Processus de rétroaction

L'objectif ultime de Jonview est de satisfaire et de dépasser les attentes des clients lors du service à des clients handicapés. Les commentaires et la rétroaction sur nos services concernant la manière dont ces attentes sont satisfaites sont bienvenus et appréciés et peuvent être adressés par courriel, fax ou oralement. Ils seront ensuite redirigés à [info-](#)

hr@jonview.com. Les clients peuvent espérer recevoir une réponse dans les 14 jours suivant la réception du commentaire et de la rétroaction.

7. Modification de la présente politique ou d'autres politiques

Nous nous engageons à développer des politiques sur le service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. De ce fait, aucun changement ne sera fait à cette politique avant d'avoir pris en considération son impact sur les personnes handicapées.

Toute politique de Jonview qui ne respecte et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

8. Questions au sujet de cette politique

Cette politique existe afin d'atteindre l'excellence auprès des personnes handicapées. Quiconque a une question au sujet de cette politique, ou si l'objet de cette politique est incompris, une explication sera fournie par une personne du département juridique de Jonview.

9. Autorité compétente

Il est de la responsabilité du département des Ressources Humaines de Jonview Canada Inc. de gérer, de communiquer cette politique et de fournir le soutien nécessaire aux gestionnaires et aux employés quant à son application.

Date de révision : 1^{er} janvier 2018