

Politique d'accessibilité et de service à la clientèle Vincent Associates Inc.

Politique de service à la clientèle LAPHO

Généralités

Vincent Associates Inc. s'engage à l'excellence et à l'égalité dans le service à nos clients. Cela signifie que nous procurerons des services de haute qualité aux personnes handicapées et aussi rapidement qu'aux autres.

Vincent Associates Inc. a mis les politiques suivantes en pratique, comme l'exige la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Nos politiques accessibles de service à la clientèle sont cohérentes avec les principes suivants : indépendance, dignité, intégration et égalité des chances pour les personnes handicapées :

Communication inclusive

Vincent Associates Inc. tiendra compte du handicap d'une personne lorsqu'elle communiquera avec elle. Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer quelle méthode de communication lui convient.

Services téléphoniques

Nous proposerons de communiquer avec les clients par le biais d'autres méthodes, comme par courriel, si la communication téléphonique ne convient pas ou est indisponible.

Appareils et accessoires fonctionnels

Vincent Associates Inc. s'engage à s'occuper des personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels afin d'obtenir nos services.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes handicapées qui sont accompagnées par un animal d'assistance sont les bienvenues. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les espaces de nos locaux qui sont ouverts au public. Dans le cas où un animal d'assistance doit être exclu en vertu de la loi, Vincent Associates Inc. veillera à ce que d'autres mesures soient mises en place pour permettre à la personne d'accéder à nos services.

Les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien sont également les bienvenues. À aucun moment, nous empêcherons une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette personne au sein de nos locaux. Aucuns frais ne seront facturés pour les personnes de soutien.

Facturation

Vincent Associates Inc. s'engage à fournir des factures accessibles à tous les clients. Pour cette raison, les factures peuvent être éditées en différents formats sur demande : copie papier, gros caractères ou courriel.

Nous sommes heureux de répondre à toutes vos questions concernant le contenu des factures en personne, par courriel ou par téléphone.

Avis d'interruption temporaire

Vincent Associates Inc. avisera les clients en cas d'interruption prévue ou imprévue des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées. L'avis clairement affiché comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché dans un endroit apparent au sein de nos locaux, sur notre site Web ou par le biais d'une autre méthode raisonnable en fonction des circonstances.

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

Processus de rétroaction

Vincent Associates Inc. souhaite recevoir des commentaires sur l'accessibilité de nos produits et services. Les membres du public peuvent exprimer leurs commentaires à Vincent Associates Inc. : 1) en envoyant un courriel à Vincent Associates Inc. à hr@vincentinc.com; 2) en appelant Vincent Associates Inc. au 416-445-5443; 3) en faisant parvenir des commentaires en personne à n'importe quel employé de Vincent Associates Inc.; ou 4) en remplissant un formulaire de rétroaction qui sera disponible dans les bureaux de Vincent Associates Inc.

Formation au service à la clientèle

Vincent Associates Inc. offrira une formation accessible au service à la clientèle pour :

- Tous les employés et bénévoles
- Toute personne impliquée dans le développement de nos politiques
- Toute personne fournissant des services ou des installations aux clients en notre nom

Une formation sera fournie de façon continue aux employés en fonction des tâches applicables qui leur sont assignées. Une formation sera également offerte en cas de changement de pratiques, de politiques ou de procédures de Vincent Associates Inc.

La formation comprendra :

- L'objet 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;
- Le plan de Vincent Associates Inc. relatif à la Norme de service à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Que faire si une personne handicapée rencontre des difficultés pour accéder à nos biens ou services;

Vincent Associates Inc. tiendra un registre des formations dispensées, y compris les dates auxquelles elles ont été dispensées et les personnes qui les ont suivies.