

ÉNONCÉ DE POLITIQUE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE : SERVIR LES CLIENTS HANDICAPÉS

Définition

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été adoptée pour doter l'Ontario de normes d'accessibilité obligatoires permettant de dresser la liste des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, éliminer ces obstacles ou les prévenir. Ces normes s'appliquent à toutes les organisations, privées ou publiques, en Ontario.

Application

Cette politique s'applique à tous les employés de NCO Group, Inc. (NCO) qui interagissent avec le public, particulièrement ceux dont la tâche est de servir les clients en Ontario ou qui, par contrat, sont liés pour agir au nom de NCO, le cas échéant.

Énoncé de politique

NCO tient résolument à s'assurer que ses services sont dispensés de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. NCO est aussi déterminée à offrir à ces gens la possibilité de bénéficier des mêmes services, de la même façon et dans les mêmes lieux que les autres consommateurs. En outre, NCO souscrit pleinement à un environnement exempt de discrimination et de harcèlement, comme le prescrit le Code des droits de la personne de l'Ontario (1990) et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Cet engagement est concrètement mis en application par le truchement de notre politique sur l'équité en matière d'accès à l'emploi et notre politique sur le harcèlement et le comportement non professionnel.

Responsabilités de NCO

- Indiquer aux employés les pratiques et procédures à adopter pour servir les personnes handicapées;
- Former son personnel sur la façon de servir les personnes handicapées et d'interagir avec elles;
- Rendre les immeubles, espaces de travail et lieux de réunions accessibles aux visiteurs et employés handicapés; et,
- Mettre l'information au sujet des services, politiques et procédures reliés aux personnes handicapées à la disposition du public.

Fournir des services aux personnes handicapées

NCO exercera ses fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

1. Communication

Les employés de NCO seront formés sur la façon d’interagir et de communiquer avec les consommateurs ontariens handicapés, sur la base des principes d’indépendance, d’intégration et d’égalité des chances.

2. Utilisation d’un animal ou d’une personne d’assistance et d’appareils fonctionnels

NCO garantira que les personnes handicapées qui nécessitent un appareil fonctionnel, un animal ou une personne d’assistance pourront faire usage ou bénéficier des biens et services ou y avoir accès. Les chiens-guides, les chiens pour personnes malentendantes, les chiens d’assistance pour épileptiques et tous les autres animaux d’assistance certifiés sont admis dans les locaux de NCO, tant dans les zones sécurisées que dans les secteurs ouverts au public.

Lorsqu’un employé a besoin d’un hébergement, le Service de gestion de l’indemnisation et des congés de la société examine la demande. S’il l’approuve, il prend alors les arrangements requis auprès de l’emplacement et de l’employé.

Les employés handicapés doivent pouvoir faire usage ou profiter des biens et services par le truchement de l’utilisation d’appareils fonctionnels fournis dans les locaux de NCO. Cependant, il peut y avoir des exceptions lorsque NCO juge qu’un tel appareil est susceptible d’entraîner un risque pour la vie privée des gens qui travaillent pour l’organisation. Dans les zones sécurisées, nous offrirons, lorsque c’est possible, une solution de rechange pour répondre aux besoins des employés.

NCO veille à ce que les employés reçoivent une formation sur l’utilisation des appareils fonctionnels se trouvant dans ses locaux. Lorsque leur utilisation nécessite une certaine expertise, un personnel formé à cet effet prête concours aux personnes concernées.

Les consommateurs, les employés et les employés potentiels handicapés peuvent être accompagnés d’une personne d’assistance dans les locaux de NCO ouverts au public ou à des tierces parties. En aucun cas, l’accès ne peut être interdit à une personne d’assistance accompagnant une personne handicapée ou pour une mesure alternative. Toutefois, la personne handicapée doit fournir elle-même sa personne d’assistance. Il peut y avoir des exceptions lorsque NCO juge qu’une personne d’assistance peut entraîner un risque pour la vie privée des gens qui travaillent pour l’organisation

3. Communication de documents et d’information

Nous offrirons, aussi rapidement que possible, aux consommateurs et employés handicapés, les documents sous un format qui répondra à leurs besoins.

Facturation

Conformément à l'engagement à l'égard de l'accessibilité NCO, le consommateur a la possibilité de recevoir ses communications écrites dans un format qui répond à ses besoins.

Avis d'interruption temporaire

Lorsqu'une interruption temporaire des services est planifiée, restreignant ainsi l'accès d'une personne handicapée aux locaux, biens ou services de NCO, celle-ci annoncera l'interruption dans son site Web ou sa boîte vocale. L'avis comportera la raison de l'interruption, la durée prévue ou une solution de rechange.

Formation des employés

NCO offrira une formation sur la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et le service à la clientèle à ses employés, entrepreneurs, toute autre personne qui interagit avec le public, tout tiers qui agit en son nom et ceux qui participent à l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle. Cette formation sera offerte en plusieurs formats, notamment cours avec formateur, module de formation documenté et autres formats sur demande. La formation utilisant des formats accessibles est une option.

La formation couvrira les sujets suivants :

- L'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et les exigences en matière de service à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes atteintes de divers handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou une personne ou un animal d'assistance;
- Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens et services de NCO; et
- Politiques, pratiques et procédures en vigueur relatives aux normes du service à la clientèle.

Processus de rétroaction

L'objectif des NCO est de répondre aux besoins de ses consommateurs et employés, tout en aménageant des solutions pour les besoins particuliers des personnes handicapées. Il est possible de transmettre des commentaires par courriel AODA.inquiries@ncogroup.com, téléphone 1-800-227-4000 et en personne dans nos bureaux (Protocol Solutions Globales:

<http://www.protocolsolutionsglobales.ca/Locations/> NCO :

<http://www.ncogroup.com/Locations/Locations.html>). NCO répond rapidement à toutes les demandes.

