



Be Original.

Politique de service à la clientèle LAPHO

I – POLITIQUE

La Société vise l'excellence dans la prestation de service à tous nos clients et clientes, incluant les personnes ayant un handicap, lorsqu'ils accèdent à nos biens et nos services. La Société s'engage par ailleurs à procurer un milieu de travail où il existe un respect mutuel entre employé(e)s, client(e)s et individus. À ce titre, la Société œuvre à favoriser un environnement basé sur les principes de la dignité, l'indépendance et l'égalité des chances.

II – APPAREILS FONCTIONNELS

Lors de traiter avec les personnes ayant un handicap, Sharp Électronique du Canada Ltée doit communiquer avec celles-ci d'une manière qui prend en compte leur handicap. Lorsqu'il est nécessaire, la Société fournira ses documents sous un format alternatif aux personnes qui le demandent.

Animaux aidants

- Sharp Électronique du Canada Ltée est heureuse de recevoir les personnes ayant un handicap et leurs animaux aidants. Les animaux aidants sont permis dans les locaux de nos installations qui sont ouverts au public.

Personnes de soutien

- Une personne ayant un handicap qui est accompagnée par une personne de soutien aura le droit de se faire accompagner par cette personne lors de son passage dans les installations Sharp.

III – AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

Dans le cas où il y aurait une interruption prévue ou inattendue aux services ou aux aménagements pour les clients ayant un handicap, Sharp Électronique du Canada Ltée en aviserait le client dans les meilleurs délais. Un avis à ce titre doit être affiché à l'entrée de l'édifice. Ledit avis doit indiquer la cause de l'interruption, le délai prévu et une description des aménagements ou services alternatifs, le cas échéant.

Un avis d'interruption temporaire doit être affiché à l'entrée principale.

IV – FORMATION

Formation du personnel :

Sharp Électronique du Canada Ltée doit donner une formation à tous ses employés et employées, agent(e)s et représentant(e)s de la Société qui traitent avec le grand public ou avec d'autres tierces parties pour le compte de la Société. Tous les employés et employées, à temps plein ou à temps partiel, temporaires ou contractuels, et les agent(e)s de Sharp Électronique du Canada Ltée doivent passer ladite formation.

La formation doit couvrir :

- Un bilan de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 ainsi que les exigences se rapportant aux Normes de service à la clientèle
- Le plan de service à la clientèle accessible de la Société
- Les moyens pour traiter avec et communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps
- Les moyens pour traiter avec les personnes ayant un handicap qui se servent d'un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien ou d'un animal aidant
- Les mesures à prendre si une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de la Société

Le personnel et les représentants doivent également passer une formation lorsque des modifications sont apportées à notre plan de service à la clientèle accessible.

Le service de ressources humaines doit tenir des dossiers de toute la formation LAPHO qui est passée. Ces dossiers doivent rapporter les dates auxquelles la formation a eu lieu, ainsi que les noms des personnes ayant suivi la formation, et le nombre de personnes qui ont assisté à la séance de formation.

V – PROCESSUS DE RÉTROACTION

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la façon dont Sharp Électronique du Canada Ltée fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent le faire en communiquant avec nous au 1-800-567-4277, poste 7260. En appelant par téléphone à l'aide d'un téléphone à texte ("TTY") en composant le 905-568-7112 ou en visitant notre site web www.Sharp.ca ou en nous envoyant un courriel à : privacy@sharpsec.com. Les commentaires seront ensuite transmis à un représentant des Ressources humaines qui les examinera.

En cas de plainte, un représentant des ressources humaines et le gestionnaire de projets de l'entreprise mèneront une enquête. Tous les renseignements seront compilés et seront conservés au service des Ressources humaines.

Une enquête doit être menée pour déterminer la validité de la plainte. Si, au terme de l'enquête, on détermine que la plainte est fondée, la Société doit prendre toutes les mesures nécessaires pour régler le problème et pour mettre en place une procédure visant à prévenir que la même plainte ou le même problème ne se manifeste de nouveau.

Une copie de ce plan doit être affichée sur le site Web de Sharp Électronique du Canada Ltée (À propos de Sharp/Onglet juridique) où les clients peuvent fournir des commentaires.

VI – MODIFICATIONS

Toute politique de Sharp Électronique du Canada Ltée qui ne respecte pas et ne met pas en valeur la dignité et l'indépendance des personnes handicapées doit être modifiée ou supprimée.

La Société se réserve le droit de revoir et amender la présente politique au besoin, afin d'atteindre les objectifs commerciaux de la Société et assurer le respect des exigences législatives.

Ce document est disponible sous format alternatif sur demande.