



Affiliated®
Agents en douane limitée/Logistique globale

Plan de services accessibles à la clientèle

Fourniture de biens et de services aux personnes ayant un handicap

Affiliated Agents en douane limitée s'engage à fournir d'excellents services à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons, et qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d'assistance (p.ex. chien-guide). Ces derniers sont autorisés dans les espaces publics de nos locaux.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra être accompagnée par cette dernière dans nos locaux, sans aucun frais.

Avis de perturbation temporaire.

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour nos clients handicapés, **Affiliated** en informera sa clientèle dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur les raisons de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations.

L'avis sera affiché dans les locaux concernés.

Formation

Affiliated fournira une formation aux employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou des tiers en notre nom.

Les personnes occupant les postes suivants recevront une formation: représentants des services à la clientèle, associés aux ventes, gérants et tout employé ayant des contacts avec des clients ou des tierces parties.

Cette formation sera fournie aux employés six mois après leur embauche.



Plan de services accessibles à la clientèle

La formation portera sur les points suivants:

- un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme d'accessibilité des services à la clientèle;
- le plan de services accessible à la clientèle d'**Affiliated**;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder à nos services.

Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées à notre plan de service à la clientèle accessible.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent émettre des commentaires sur la façon dont **Affiliated** fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent nous contacter par courriel à **toronto@affiliated.ca**

Tous les commentaires, incluant les plaintes, seront traités rapidement.

Les clients devraient recevoir une réponse de l'entreprise à l'intérieur d'une semaine.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique d'**Affiliated** qui ne respecte ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.