

BONS DE COMMANDE :

i3 International Inc. s'engage à faire preuve d'excellence dans le service qu'elle offre à tous les clients y compris les personnes handicapées. Nous nous sommes engagés à fournir nos services et à mener nos activités d'une manière respectueuse de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous sommes également engagés à offrir aux personnes handicapées les mêmes opportunités d'accéder à nos produits et services, ainsi qu'à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que tout autre client.

Appareils fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits et services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familier avec les divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients ayant un handicap, lors de l'accès à nos produits ou services.

Communication

Nous prendrons en considération le handicap des personnes handicapées lors de notre communication avec elles. Nous dispenserons une formation au personnel chargé de communiquer avec les clients sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.

Services téléphoniques. Nous nous engageons à fournir un service téléphonique entièrement accessible à tous nos clients. Nous dispenserons une formation à notre personnel pour qu'il puisse communiquer avec les clients au téléphone dans un langage simple et en parlant de manière claire et lente. Le service de relais Bell Canada est également disponible sans frais pour les appels locaux - au 1-800-855-0511.

Nous offrirons la possibilité de communiquer avec les clients par courriel ou par clavardage sur Microsoft Teams si la communication téléphonique ne répond pas à leurs besoins ou n'est pas disponible. Nous proposons également un soutien à distance pour les clients dont le système est connecté à un réseau accessible.

Animaux d'assistance

Nous nous engageons à accueillir des personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal à assistance dans les zones de nos locaux qui sont ouvertes au public et à autres tierces parties. Nous allons également veiller à ce que tout le personnel, les bénévoles, et autres personnes qui traitent avec le public soient correctement formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir des personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de i3 International Inc. avec sa personne de soutien. En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien tout au long de sa visite dans nos locaux. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à avoir cette personne de soutien l'accompagner tout au long de sa visite dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire

i3 International Inc. informera les clients en cas d'une interruption prévue ou imprévue dans les installations ou services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis contiendra des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

Formation du personnel

i3 International Inc. assurera la formation des employés, bénévoles et autres personnes agissant en leur nom avec le public ou d'autres tiers, ainsi que de tous ceux impliqués dans l'élaboration et l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. Le personnel des équipes suivantes sera formé :

- Équipe de la haute direction
- Directeurs de ventes nationaux et régionaux
- Représentants de la gestion des comptes et du service à la clientèle
- Équipe de service
- Équipe responsable des réparations
- Équipe administrative
- Équipe des finances
- Spécialistes de l'approvisionnement et du stock
- Personnel d'expédition et réception des marchandises
- Équipe informatique
- Équipe de soutien à la clientèle
- Équipe de formation

Cette formation sera dispensée au personnel au **cours du processus d'intégration/formation, dans les 3 premiers mois suivant l'embauche**. La formation comprendra :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et les exigences des normes de services à la clientèle accessibles
- Plan de services à la clientèle accessibles d'i3 International Inc.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types d'invalidités.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance.
- ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser le service de relais de Bell Canada - 1-888 RELAY-21 (735-2921)
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services d'i3 International Inc.
- Les politiques, pratiques et procédures d'i3 International relatives à la norme de service à la clientèle.

Le personnel impliqué sera formé sur les politiques, pratiques et procédures qui affectent la façon dont les produits et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Processus de rétroaction

L'objectif d'i3 International Inc. est de surpasser les attentes de tous les clients, y compris les personnes handicapées, lorsque nous leur offrons nos services. Des rétroactions sur nos services indiquant la façon dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenues et appréciées.

Des rétroactions sur la façon dont i3 International Inc. fournit des produits et des services aux personnes handicapées peuvent être envoyées par courriel à customercare@i3international.com ou peuvent être communiquées verbalement au 1-866-840-0004 (à l'invite, sélectionnez 1 pour Assistance à la clientèle). Toutes les rétroactions seront envoyées à notre Équipe responsable de la qualité dans le cadre de notre certification ISO 9001: 2015 pour le processus de mesure de la satisfaction du client et des plaintes des clients. Le client peut s'attendre à recevoir une réponse dans les deux (2) jours ouvrables.

Modifications de cette ou tout autre politique

Nous nous sommes engagés à élaborer des politiques concernant les services à la clientèle qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'envisager l'impact qu'elle aura sur les personnes handicapées. Toute politique d'i3 International Inc. qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Des questions au sujet de cette politique?

Cette politique a pour but d'atteindre l'excellence en matière de service aux clients handicapés. Si vous avez une question quelconque sur cette politique, ou si le but d'une politique n'est pas bien compris, une explication sera fournie par notre directeur général ou par notre directeur des ressources humaines.