

## **Politique relative au Service à la clientèle**

### **Prestation de biens et services aux personnes handicapées**

Entrée en vigueur : janvier 2012

#### **Intention**

Chez Xerox Canada, la culture du Client d'abord fait partie intégrante de tous les aspects de notre entreprise. Nous nous engageons à fournir des biens et des services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Xerox Canada s'engage en effet à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à ses biens et services qu'à tous ses autres clients.

#### **Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en utilisant des méthodes qui tiennent compte de leurs limitations.

#### **Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou exploiter nos biens et services. Même si Xerox Canada ne fournit pas d'appareils et d'accessoires fonctionnels dans ses locaux, les personnes handicapées peuvent au besoin utiliser leurs propres appareils et accessoires pour accéder aux biens et services que nous proposons.

#### **Animaux d'assistance et personnes de soutien**

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les locaux de Xerox Canada ouverts au public.

Nous accueillons également les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien dans les locaux de Xerox Canada ouverts au public.

#### **Avis d'inaccessibilité temporaire**

Dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou inattendue de l'accessibilité aux services ou aux installations pour les personnes handicapées, Xerox Canada ou l'administrateur des installations devra promptement émettre un avis. L'avis, affiché bien en évidence, indiquera les raisons de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de substitution, s'il y a lieu.

En cas d'interruption, Xerox Canada ou l'administrateur des installations doit afficher un avis à cet effet à l'entrée des locaux et sur le site Web de Xerox Canada, à [www.xerox.ca](http://www.xerox.ca), ou en utilisant toute autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

#### **Formation**

Xerox Canada offrira une formation obligatoire dans la province d'Ontario, à tous les employés, bénévoles et autres personnes traitant avec le public ou à d'autres tiers agissant en leur nom, de même qu'à toute personne participant à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. La formation sera offerte le plus tôt possible et sera intégrée aux ateliers

## Politique relative au Service à la clientèle

### Prestation de biens et services aux personnes handicapées

d'initiation des nouveaux employés. Un registre sera maintenu indiquant la date et le nom de la formation donnée ainsi que le nombre de personnes qui l'ont suivie.

La formation comprend notamment les éléments suivants :

- Aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme pour les services à la clientèle
- Politiques, pratiques et procédures de Xerox Canada relatives à la norme pour les services à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de limitations fonctionnelles
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou qui comptent sur les services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser le matériel ou les appareils disponibles dans nos locaux pour aider à fournir des biens et des services aux personnes handicapées
- Comment réagir quand une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens et services de Xerox Canada

#### Rétroaction

Chez Xerox Canada, nous visons non seulement à répondre aux attentes des clients, mais aussi à les dépasser. Les clients qui souhaitent fournir de la rétroaction sur la façon dont Xerox Canada offre des biens et services aux personnes handicapées ou qui ont des questions au sujet de la présente politique peuvent communiquer avec les Relations avec la clientèle par téléphone, par courriel ou par la poste.

<b>Xerox Canada</b>	
<b>Téléphone</b>	1 800 275-9376 (sélectionner l'option 4 pour les Relations avec la clientèle)
<b>Courriel</b>	<a href="mailto:accessibility@xerox.com">accessibility@xerox.com</a>
<b>Adresse postale</b>	Xerox Canada Ltée Relations avec la clientèle 20 York Mills Road, Bureau 500 Toronto (Ontario) M2P 2C2

Les plaintes seront traitées conformément à la procédure normale de gestion des plaintes de la clientèle de Xerox Canada.

## **Politique relative au Service à la clientèle**

### **Prestation de biens et services aux personnes handicapées**

#### **Disponibilité et format des documents**

La présente politique et tout autre document concernant la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format adapté au handicap de la personne qui en fait la demande.

#### **Portée**

La présente politique s'applique à la fourniture de tous biens et services dans la province de l'Ontario par Xerox Canada, peu importe les moyens utilisés, y compris en personne, par téléphone, par voie électronique, par la poste, ou à l'aide de méthodes visuelles, verbales ou écrites.