



politique de prestations de services aux personnes ayant une déficience

énoncé de la politique

Holstein Canada s'engage à fournir de l'excellent service à la clientèle à nos membres, nos partenaires de l'industrie, nos collègues de travail et notre communauté. Nous respectons et honorons la diversité des personnes qui composent notre communauté. Les clients qui ont une déficience, quelle qu'elle soit, peuvent s'attendre à de la sensibilité, de l'accessibilité et du respect, en plus de l'excellent service à la clientèle qui est la norme pour tous nos clients.

notre engagement et nos valeurs fondamentales

Avoir d'excellentes normes de service à la clientèle est une priorité et nous faisons tous nos efforts pour pouvoir accommoder de manière raisonnable un client avec une déficience dans le cadre des services professionnels que nous fournissons à tous.

Valeurs fondamentales de Holstein Canada

- Approche axée sur le client
- Leadership responsable
- Passion pour l'industrie laitière
- Intégrité et respect irréprochables
- Amélioration continue
- Optimisation de la technologie
- Communication ouverte
- Service de qualité

fournir des biens et services aux personnes ayant une déficience

Holstein Canada s'engage à l'excellence pour servir une communauté diverse, dont des personnes ayant une déficience, et nous allons atteindre nos objectifs pour les services, à savoir l'anticipation de l'information et des services pour tous.

communication

Holstein Canada communiquera avec les personnes ayant une déficience de façon à prendre leur déficience en compte.

Nous allons former notre personnel des services sur la manière d'interagir et de communiquer avec notre communauté diverse d'utilisateurs et les personnes avec différents types de déficience.

services téléphoniques

Holstein Canada s'engage à fournir un service téléphonique complètement accessible à tous les clients. Nous allons former le personnel du service à la clientèle de Holstein Canada pour communiquer avec les membres et les partenaires de l'industrie dans un langage simple et clair. Nous proposerons aux clients de communiquer avec eux par courrier postal, par courriel ou par télécopie si la communication par téléphone n'est pas adaptée à leurs besoins ou n'est pas disponible.

prestations de services aux personnes ayant une déficience

appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes ayant une déficience et qui utilisent des appareils pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous ferons en sorte que notre personnel soit formé et familier avec les divers appareils et accessoires utilisés par nos clients ayant une déficience et qui ont accès à nos services. Quelques exemples d'appareils et accessoires fonctionnels : scooter, fauteuil roulant, prothèse auditive, canne.

facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à l'ensemble de nos clients. Pour cette raison, nos factures seront émises aux formats suivants, sur demande : copie papier, gros caractères, courriel. Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourront avoir sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.

utilisation des animaux d'assistance pour soutenir les personnes

Nous nous engageons à accueillir les personnes ayant une déficience et qui sont accompagnées par un animal d'assistance, dans la partie de nos installations qui sont ouvertes au public et aux tierces parties. Nous ferons également en sorte que l'ensemble de notre personnel, de nos bénévoles et autres personnes en contact avec le public sont correctement formés aux interactions avec des personnes ayant une déficience accompagnées d'un animal d'assistance. Nous nous engageons à accueillir les personnes ayant une déficience accompagnées par une personne d'assistance. Les personnes ayant une déficience accompagnées par une personne d'assistance seront autorisées à entrer chez Holstein Canada en compagnie de leur personne d'assistance. Une personne ayant une déficience accompagnée par une personne d'assistance ne se verra jamais refuser d'être accompagnée par sa personne d'assistance pendant qu'elle se trouve dans les locaux de Holstein Canada.

avis d'interruption temporaire des services

Holstein Canada fera des efforts raisonnables pour informer ses clients à l'avance au cas d'une perturbation planifiée ou inattendue dans ses locaux ou pour ses services généralement utilisés par les personnes ayant une déficience. Cet avis inclura des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des locaux ou services alternatifs disponible, le cas échéant. Dans le cas d'une perturbation temporaire d'urgence, nous ne serons pas en mesure de donner un préavis suffisant. L'avis sera placé aux entrées pour le public et sur le comptoir des services, dans nos locaux.

formation du personnel

Holstein Canada s'assurera que toutes les personnes concernées par cette politique recevront la formation nécessaire conformément aux normes d'accessibilité du service à la clientèle. La quantité et le format de la formation dépendront du type d'interaction de l'employé(e) avec les clients et le public en général. Un registre de la formation reçue par le personnel sera conservé au bureau des ressources humaines.

prestations de services aux personnes ayant une déficience

La formation inclura :

- L'objectif de la Loi sur l'accessibilité des handicapé(e)s ontariens de 2005 et les exigences des normes du service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différents types de déficience
- Comment interagir avec les personnes ayant une déficience qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal ou d'une personne d'assistance.
- Que faire si une personne ayant une déficience a des difficultés à accéder aux biens et services de Holstein Canada?
- Les politiques, pratiques et procédures de Holstein Canada relatives aux normes du service à la clientèle.

Les personnes concernées seront formées dès que des détails pratiques sur les politiques, pratiques et procédures affectant la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes ayant une déficience. Le personnel sera également formé de manière continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

processus de rétroaction

L'objectif de Holstein Canada est de répondre et de dépasser les attentes des clients tout en servant les clients ayant une déficience. Les commentaires sur la manière dont nous répondons à ces attentes sont les bienvenus et sont appréciés. La rétroaction sur la manière dont Holstein Canada fournit les biens et services aux personnes ayant une déficience peut être faite verbalement, par courriel ou en utilisant le formulaire de rétroaction.

modifications à cette politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques du service à la clientèle qui respectent et valorisent la dignité et l'indépendance des personnes ayant une déficience. C'est ainsi qu'aucun changement ne sera apporté à cette politique avant d'avoir pris en considération l'impact sur les personnes ayant une déficience. Toute politique de Holstein Canada qui ne respecte ni ne valorise la dignité et l'indépendance des personnes ayant une déficience sera modifiée ou supprimée.

questions sur cette politique

Cette politique existe pour atteindre l'excellence du service des clients ayant une déficience. Si vous avez des questions sur cette politique, ou si vous ne comprenez pas l'intention d'une politique, Holstein Canada vous fournira une explication.



formulaire de rétroaction

prestations de services aux personnes ayant une déficience

L'accès à nos installations était-il sécuritaire et confortable? _____

Notre personnel de la réception a-t-il appelé un membre du service à la clientèle rapidement? _____

Avez-vous pu vous rendre dans une salle pour traiter vos affaires de manière confortable et en toute confidentialité? _____

Le service rendu par les membres de notre personnel a-t-il répondu à vos attentes? _____

Le membre du personnel vous a-t-il donné l'impression qu'il ou elle était capable de s'occuper de la situation / du ou des problèmes? _____

Considérez-vous que suffisamment de temps vous a été consacré pour traiter l'ensemble de vos questions / de vos besoins? (pas pressé, on vous a parlé directement)._____

Merci de faire des suggestions concernant l'amélioration des services rendus ou des commentaires sur l'un ou l'autre aspect du questionnaire.

Votre rétroaction est très importante pour nous. Nous contacterons les clients dans les cinq (5) jours ouvrables.

Merci

Holstein Canada