

Politique de service à la clientèle

Fournir des produits et des services aux personnes handicapées

1. Notre mission

La mission de Ricoh Canada Inc. est de fournir de l'excellence afin d'améliorer la qualité de vie. Nous croyons que nos clients sont notre objectif principal dans tout ce dont nous faisons et nous devons comprendre les besoins de chacun de nos clients de leur point de vue afin d'apporter une nouvelle valeur à ceux que nous servons, tout en conservant le plus haut niveau de satisfaction. L'idée de base est de « se mettre à la place de l'autre ». Il s'agit d'une valeur fondamentale de La façon Ricoh et de notre philosophie de gestion.

Notre engagement

Lorsqu'il est question d'accomplir notre mission, Ricoh Canada Inc. s'engage à offrir ses produits et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes atteintes d'un handicap. Nous nous engageons aussi à veiller à ce que les personnes handicapées aient les mêmes chances d'accès à nos biens et services, et à ce qu'elles puissent bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients.

2. Fournir des produits et des services aux personnes handicapées

Ricoh Canada Inc. s'engage à fournir un service d'excellence à tous les clients, y compris les personnes handicapées, et nous réaliserons nos fonctions et nos responsabilités dans les domaines suivants :

a. Communication

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

Nous formerons le personnel qui communique avec la clientèle pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

b. Services téléphoniques

Nous sommes engagés à offrir à nos clients un service téléphonique pleinement accessible. Nous formerons notre personnel afin qu'il communique avec la clientèle au téléphone dans un langage clair et simple et qu'il parle clairement et lentement.

Nous offrirons de communiquer avec la clientèle par courrier électronique si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

c. Appareils fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et utiliser nos biens et services et en tirer profit. Nous nous assurerons que nos employés sont formés et qu'ils sont habitués avec les différents accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par les clients présentant une incapacité lorsque ceux-ci accèdent à nos produits et à nos services.

Nous nous assurons également que le personnel reçoit une formation sur l'utilisation des différents appareils fonctionnels à la disposition des clients dans nos locaux; p. ex. triporteurs et fauteuils roulants.

d. Facturation

Nous sommes engagés à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Ainsi, les factures seront fournies dans les formats suivants, sur demande : sur papier, gros caractères, courriel, etc.

Nous répondrons à toute question de la clientèle concernant le contenu d'une facture ou d'un relevé de paiement en personne, par téléphone ou par courrier électronique.

3. Disponibilité des formats accessibles et aides à la communication

Tout membre du public qui visite notre site Web a accès aux formats accessibles et aux aides à la communication suivants.

Types de formats accessibles disponibles sur notre site Web :

- HTML
- Impression de grande taille : utiliser la fonction de zoom.

- Utilisation du texte de remplacement de l'image, c'est-à-dire la balise ALT (images seulement). Cela permet à l'utilisateur de lire la description d'une image lorsqu'elle apparaît sur un site Web.

Types d'aides à la communication

- Toutes les vidéos utilisées sur le site sont téléversées sur YouTube, les utilisateurs peuvent alors utiliser des sous-titres ou de l'audio hébergés sur Youtube.
- Les membres du public qui souhaitent communiquer avec Ricoh Canada Inc. peuvent remplir le formulaire « Contactez-nous » et ainsi être contactés directement par un membre de l'équipe du service à la clientèle en temps opportun.

4. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers. Nous nous assurerons également que tous les employés, les bénévoles, et toutes les autres personnes qui font affaire avec le public recevront une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les 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 Ricoh Canada Inc. avec sa personne de soutien. En aucun cas, une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien ne se verra refuser l'accès à cette personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos établissements.

5. Avis d'interruptions temporaires

Ricoh Canada Inc. informera sa clientèle lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis précisera les raisons de la perturbation et sa durée prévue, ainsi que la description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service dans nos locaux.

6. Formation du personnel

Ricoh Canada Inc. fournira une formation à tous les membres du personnel, aux bénévoles et autres personnes qui font affaire avec le public en son nom, ainsi qu'à toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle. Tous les employés qui travaillent avec les clients recevront la formation, incluant, sans s'y limiter : le personnel des ventes, les représentants au service à la clientèle, le personnel du centre d'appel, tous les gestionnaires et superviseurs, ainsi que les employés sur site.

Cette formation aura lieu trois mois suivant l'entrée en fonction du personnel.

La formation inclut :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme relative aux services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes handicapées se servant d'un appareil fonctionnel, ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des biens et services de Ricoh Canada Inc.
- Les politiques, pratiques et procédures de Ricoh Canada Inc. relatives à la norme pour le service à la clientèle.

Le personnel visé recevra de la formation concernant les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel recevra également de la formation, sur une base continue, lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

7. Processus de rétroaction

L'objectif de Ricoh Canada Inc. est de répondre aux attentes de sa clientèle et de les dépasser tout en fournissant des services à sa clientèle handicapée. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondrons à ces attentes.

Les observations concernant la façon dont Ricoh Canada Inc. fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être présentées en remplissant notre sondage de satisfaction des clients.

Les plaintes seront traitées en fonction de catégories déjà établies dans la procédure de gestion des plaintes de notre entreprise. Les clients peuvent téléphoner au 1-800-268-268-2032 et choisir l'option 4 pour le service à la clientèle ou nous contacter par courriel au customerservice@ricoh.ca. La rétroaction sera enregistrée dans notre système de résolution client interne et assignée à notre service des ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 2 jours.

8. Modifications apportées à la présente politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions pour les personnes handicapées.

Toute politique de Ricoh Canada Inc. qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

9. Questions sur cette politique

Cette politique a été mise en place afin de réaliser l'excellence dans les services fournis à la clientèle handicapée. Pour toute question concernant cette politique ou pour toute explication concernant l'objectif de cette politique, veuillez communiquer avec un membre de notre équipe des ressources humaines.