

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle

Riverside Natural Foods Ltd. s'engage à assurer que cette société répond aux besoins de tous ses clients. Nous nous efforçons d'entretenir une communauté d'inclusion en identifiant et en éliminant les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et en fournissant un service qui respecte la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des possibilités de toutes les personnes.

Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Riverside Natural Foods Ltd. s'engage à assurer l'excellence du service fourni à tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et respecte son engagement des façons suivantes :

Communication

- Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap et nous formerons les membres de notre personnel qui communiquent avec la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- La plupart de nos affaires avec notre clientèle se traitent par téléphone. Nous formerons notre personnel de façon à ce qu'il communique avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et qu'il s'exprime clairement et lentement.
- Nous offrirons de communiquer avec nos clients par le biais d'autres moyens de communication tels par exemple que le courriel ou en personne si la communication téléphonique ne répond pas à leurs besoins dans ce domaine.

Appareils fonctionnels

- Nous nous assurerons que notre personnel a reçu la formation nécessaire et connaît bien les divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés pour avoir accès à nos biens et services.

Personnes de soutien et animaux d'assistance

Nous nous assurons que le personnel desservant les clients handicapés a reçu une formation appropriée sur l'interaction convenant à de tels clients.

Personnes de soutien

Nous sommes heureux de recevoir les personnes handicapées accompagnées et secondées par une personne de soutien.

Animaux d'assistance

Nous autoriserons toute personne handicapée et accompagnée d'un animal d'assistance à entrer dans les parties de nos locaux ouvertes au grand public avec leur animal, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux.

Les animaux d'assistance ne sont pas autorisés à entrer dans l'entrepôt, le lieu de fabrication ou autres lieux de manipulation d'aliments compris dans nos installations.

Formation

Riverside Natural Foods Ltd. veillera à ce que tous ses employés reçoivent une formation sur le service à la clientèle de façon appropriée selon leur rôle dans l'entreprise conformément aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Tous les employés nouvellement embauchés suivront une formation sur le service à la clientèle dans le cadre du processus d'orientation et d'intégration.

La formation portera sur :

1. Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle
2. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
3. La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
4. Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de Riverside Natural Foods Ltd.

Riverside Natural Foods Ltd. conservera un dossier de la formation fournie. Une formation sera également fournie au personnel sur une base continue lorsque des modifications seront apportées aux politiques, pratiques et procédures.

Avis de perturbation temporaire

La plupart de nos affaires avec notre clientèle se traitent par téléphone ou par courriel. Advenant une perturbation planifiée de nos services ou de leur disponibilité, nous déploierons des efforts raisonnables pour en informer notre clientèle par le biais d'avis affichés sur notre site Web et sur notre système de répondeur téléphonique automatisé ou de pancarte affichée à l'entrée de nos locaux. Dans le cas d'une perturbation imprévue, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'en fournir un préavis.

Processus de rétroaction

Riverside Natural Foods Ltd. s'engage à répondre aux besoins de ses clients et à améliorer leur accès à ses produits et services. Nous sommes heureux de recevoir des commentaires sur nos services. Tous les commentaires relatifs à l'accessibilité seront traités conformément à nos procédures établies pour le traitement des plaintes.