



Énoncé de politique sur  
le service à la clientèle

**Fournir des produits et services  
aux personnes handicapées**

# **Énoncé de politique sur le service à la clientèle : fournir des produits et services aux personnes handicapées**

## **1. Mission de la LCBO**

La LCBO a pour mission d'être un détaillant socialement responsable et innovateur qui axe ses activités sur le rendement et génère des profits, et qui entraîne sa clientèle dans la découverte du monde des boissons alcooliques.

## **2. Engagement de la LCBO**

La LCBO exécute sa mission en s'efforçant constamment de fournir des produits et services de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Elle veille aussi à assurer aux personnes handicapées l'accès aux produits et services dont profitent les autres clients.

## **3. Fournir des produits et services aux personnes handicapées**

La LCBO s'est engagée à assurer des services d'excellente qualité à tous ses clients, y compris ceux ayant un handicap, dans les domaines mentionnés ci-dessous.

### **3.1 Communications**

La LCBO communiquera avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Elle formera son personnel qui communique avec les clients pour qu'il sache interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

### **3.2 Services téléphoniques**

La LCBO s'engage à assurer à ses clients un accès complet aux services téléphoniques. Elle formera le personnel de son Centre de relation clientèle à communiquer avec les clients dans un langage clair.

La LCBO proposera de communiquer avec ses clients par TTY (téléscripteur) si le téléphone ne répond pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

### **3.3 Appareils fonctionnels**

La LCBO s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir nos produits et services et en profiter. Elle s'assurera que les membres de son personnel savent comment se servir des appareils fonctionnels mis à la disposition des clients handicapés.

### **3.4 Facturation**

La LCBO s'engage à fournir des factures accessibles à tous ses clients. Ainsi, elle fournira les factures dans le format requis, par exemple, en format imprimé, en gros caractères, par courriel, etc.

Son personnel répondra en personne, au téléphone ou par courriel aux questions relatives aux détails des factures.

### **3.5 Prestation des services à la clientèle**

La LCBO veillera à appliquer les principes fondamentaux qui guident ses activités tant sur le plan individuel qu'organisationnel. Ces principes sont les assises sur lesquelles repose le succès de notre entreprise.

Dans la prestation de ses services à la clientèle, la LCBO s'assurera que :

- les représentants du Service à la clientèle feront preuve de courtoisie envers les clients. Ils leur offriront un panier ou un chariot ainsi que le transport des emplettes à l'auto en cas de besoin;
- les représentants du Service à la clientèle aideront les clients à atteindre les produits sur les tablettes ou à accéder à un service sur place;
- les employés dans les succursales permettront aux clients de se servir du téléphone, ou leur prêteront assistance, pour leurs besoins de transport (par ex., appeler un taxi);
- les représentants du Service à la clientèle veilleront à ce que la rampe pour fauteuils roulants et le stationnement pour handicapés soient accessibles, déneigés et sans débris;
- les employés s'assureront que l'accessibilité n'est pas gênée par des surfaces mouillées (planchers et tapis) ou par des obstacles. (Utilisation de l'aspirateur ou de la vadrouille.);
- les moniteurs seront ajustés au besoin pour faciliter la lecture par les clients. Les employés assureront la qualité constante de l'image des moniteurs;
- les représentants du service à la clientèle offriront une chaise aux clients qui en ont besoin ou qui en font la demande.

La LCBO s'engage également à continuellement agir de façon socialement responsable et avec intégrité et respect afin que les personnes handicapées soient traitées avec dignité en tant que citoyens à part entière. La LCBO exercera ses activités en offrant des services d'excellente qualité à tous ses clients.

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

La LCBO s'engage à accueillir toute personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux qui sont accessibles au public et aux tiers. La LCBO s'assurera que les membres de son personnel qui ont des rapports avec le public soient formés pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien pourra pénétrer dans les locaux de la LCBO avec cette personne. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera jamais empêchée d'avoir accès à cette personne dans les locaux de la LCBO.

#### **Événements spéciaux**

À l'inscription d'un événement spécial, les clients doivent indiquer s'ils ont besoin d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance.

Lorsqu'une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, la LCBO s'assure que cette personne puisse assister à l'événement. La personne de soutien qui entend utiliser les services devra acheter son billet. Elle ne paiera rien si elle aide simplement la personne handicapée.

*Le prix ordinaire figurera sur l'annonce de l'événement et sur tous les formulaires d'inscription des événements spéciaux.*

#### **5. Avis d'interruptions temporaires**

La LCBO informera les clients lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou non. L'avis mentionnera la raison de la perturbation, sa durée prévue et l'installation ou le service de remplacement, s'il y a lieu.

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

Dans le cas d'une perturbation à long terme, la LCBO fera paraître un avis sur son site Web informant ses clients de l'emplacement et de la durée de la perturbation, ainsi que des solutions de rechange. La LCBO fera aussi une mise à jour de la base de données des nom et adresse des succursales et leurs services pour refléter le changement, et cette information sera automatiquement accessible sur le site LCBO.com.

## **6. Formation du personnel**

La LCBO donnera une formation à tous les employés qui ont des rapports avec les membres du public ou les tiers agissant en leur nom, ainsi qu'à tous ceux qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant les services à la clientèle. La LCBO s'assurera que tous les nouveaux employés reçoivent une formation, ainsi que tous ceux qui servent le public.

Cette formation fera partie du programme d'orientation prévu à l'embauche.

La formation comprendra ce qui suit :

- les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui se servent d'un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon d'utiliser certains appareils (par ex., télécopieur, élévateur pour fauteuils roulants, etc.) offerts sur les lieux du fournisseur de service ou qui pourraient aider le membre du personnel à fournir des produits et services aux personnes handicapées];
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services de la LCBO;
- les politiques, pratiques et procédures de la LCBO se rapportant aux services à la clientèle.

Le personnel recevra, au besoin, une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui touchent la manière dont les produits et services sont offerts aux personnes handicapées. Le personnel recevra aussi une formation lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

## **7. Processus de rétroaction**

La LCBO s'est fixée pour objectif de répondre aux attentes des clients ayant un handicap, et même de les dépasser. Nous accueillerons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondons à ces attentes. Voici où adresser vos commentaires sur les services offerts par la LCBO aux personnes handicapées :

- Infoligne de la LCBO : 1-800-ONT-LCBO
- par la poste : Service à la clientèle  
1, rue Yonge, 22<sup>e</sup> étage, bureau 2208  
Toronto, Ontario  
M5E 1E5
- numéro TTY : 1-800-361-3291

La LCBO fera parvenir un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables.

Les plaintes seront traitées selon les catégories établies dans la gestion des plaintes à la LCBO.

## **8. Modification de la présente et d'autres politiques**

La LCBO s'engage à élaborer et mettre à jour des politiques sur le service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, la présente politique ne sera pas modifiée sans qu'il soit tenu compte des répercussions sur les personnes handicapées.

## **9. Questions sur la présente politique**

Cette politique a été mise en place dans le but d'offrir des services d'excellente qualité aux personnes handicapées. Si vous avez des questions au sujet de cette politique ou n'en comprenez pas l'objectif, adressez-vous à l'Infoligne de la LCBO : 1-800-ONT-LCBO (1-800-668-5220).

Un exemplaire de la politique est disponible sur demande.