

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.06
Sujet :	COMMENTAIRES DES CLIENTS	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juillet 2012

1 POLITIQUE

- 1.1 La SOCAN accueille volontiers les commentaires, car ils favorisent l'amélioration continue des services. Les commentaires d'un membre du public concernant la prestation de services aux personnes handicapées peuvent être donnés par téléphone, par écrit, sous forme électronique ou par d'autres méthodes.

2 OBJET

- 2.1 L'objectif de cet énoncé de politique et de procédure est de mettre en place un processus permettant aux individus de faire part de leurs commentaires sur la façon dont la SOCAN fournit des services aux personnes handicapées, réagit aux commentaires et donne suite aux plaintes/suggestions, comme l'exige la norme de service à la clientèle. Les commentaires de nos membres/licenciés donnent à la SOCAN l'occasion d'apprendre, d'améliorer et de reconnaître sa performance.

3 PORTÉE

- 3.1 Cette politique s'applique à tous les employés et à toutes les installations de la SOCAN.

4 RESPONSABILITÉ

- 4.1 Il incombe aux responsables et/ou aux superviseurs immédiats et/ou aux chefs de service de veiller à ce que tous les employés respectent les directives énoncées dans la présente politique.
- 4.2 Chaque responsable et/ou superviseur immédiat et/ou chef de service est chargé de veiller à ce que tous les employés soient formés à la norme de service à la clientèle et à cette politique, ces pratiques et cette procédure.

5 DÉFINITIONS

Aucune

6 RÉFÉRENCES et ÉNONCÉS DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE

CONNEXES Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Norme de service à la clientèle, Règlement de l'Ontario 191/11

7 PROCÉDURES

- 7.1 Les commentaires peuvent être communiqués à la SOCAN par téléphone, courriel, courrier, formulaire en ligne, verbalement en personne ou par tout autre moyen permettant d'accommoder efficacement la personne handicapée.

DÉCLARATION DE POLITIQUE ET DE PROCÉDURE			
Section politique :	Service à la clientèle	N° de réf.	AS 2.06
Sujet :	COMMENTAIRES DES CLIENTS	Date de révision :	Juillet 2021
Applicable à :	Tous les employés de la SOCAN	Date originale :	Juillet 2012

- 7.2 Si une personne indique qu'elle souhaite une réponse, la SOCAN est chargée de répondre aux commentaires/suggestions de cette personne dans un délai de 5 jours ouvrables. Dans certains cas, les commentaires peuvent être très spécifiques à une situation. Dans d'autres cas, les commentaires peuvent être plus généraux et offrir l'occasion d'améliorer les politiques et les pratiques de la SOCAN.

7.3 Formats accessibles et supports de communication

La SOCAN s'engage à traiter les demandes de formats accessibles ou de supports de communication en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap.

Lorsque la SOCAN reçoit une demande de formats accessibles et/ou de support de communication, la SOCAN, en consultation avec la personne qui en fait la demande, fournira en temps opportun les supports de communication/formats accessibles appropriés.

- 7.4 Consignez les réactions reçues et les mesures prises.

7.5 Questions sur cette politique

Cette politique existe pour atteindre l'excellence du service aux clients handicapés. Si vous avez des questions sur cette politique ou si vous ne comprenez pas l'objectif de cette politique, veuillez nous contacter par courriel :

Par courrier électronique : hr@socan.com

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande. Veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessus.

ACTIF_CA\45701288\1