



## **Normes du service à la clientèle**

### **Animaux d'assistance, personnes de soutien et appareils fonctionnels**

NPower Canada accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans certaines parties de nos installations ouvertes au public. Les personnes de soutien accompagnant une personne handicapée sont également les bienvenues dans nos installations. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés pour accéder à nos services. Nous informerons les clients et les intervenants de l'existence de cette politique.

### **Avis de perturbations temporaires**

En cas de perturbations temporaires des services ou des installations, nous publierons rapidement un avis clairement affiché sur notre site Web, dans notre système téléphonique et dans nos locaux. L'avis inclura des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue, et une description des autres installations ou services qui peuvent être disponibles.

### **Formation du personnel**

NPower Canada offrira de la formation aux employé·e·s et aux bénévoles sur la prestation de services accessibles, ainsi que sur les lois de l'Ontario sur l'accessibilité et sur le Code des droits de la personne. Une formation sera également offerte aux personnes responsables de l'élaboration de nos politiques. Une formation sera offerte en continu aux nouveaux·lles employé·e·s, au début de leur emploi, et chaque fois que des changements seront apportés à nos politiques d'accessibilité.

### **Processus de rétroaction**

NPower Canada rend les processus de rétroaction accessibles aux client·e·s et aux intervenant·e·s sur demande. Les personnes qui souhaitent formuler des commentaires peuvent le faire par courriel, par téléphone, par la poste ou en personne. Nous examinerons les commentaires et nous nous efforcerons d'apporter des améliorations. Tous les commentaires doivent être adressés à : [accessibility@npowercanada.ca](mailto:accessibility@npowercanada.ca)

### **Norme d'information et de communication**

NPower Canada communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous formerons le personnel sur la façon d'interagir et de communiquer de façon accessible.

### **Formats accessibles et aides à la communication**

NPower Canada s'efforcera de fournir ou d'organiser des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées, sur demande et en temps opportun, sauf si la communication originale ne peut pas être convertie. Nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité et consulterons la personne qui présente la demande pour nous assurer que notre solution est appropriée.

### **Sites Web et contenu Web accessibles**

NPower Canada veillera à ce que son site Web et son contenu Web soient conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

### **Recrutement, évaluation et sélection**

NPower Canada doit aviser les candidat·e·s par l'entremise de chaque offre d'emploi et, sur demande, qu'elle s'efforcera de prendre des mesures d'adaptation pour accommoder les personnes handicapées pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection.

### **Plans d'adaptation individuels et processus de retour au travail**

NPower Canada examinera les demandes de mesures d'adaptation. Toute mesure d'adaptation comprendra des plans d'adaptation individuels. Un plan sera également élaboré pour les employé·e·s qui retournent au travail après une absence pour cause d'invalidité.

### **Gestion du rendement, perfectionnement professionnel, avancement et redéploiement**

NPower Canada tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employé·e·s handicapé·e·s et veillera à ce que les exigences de la LAPHO soient respectées en ce qui concerne la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel et le redéploiement.

### **Examen**

Nous passerons en revue les présentes politiques et pratiques à mesure que des changements législatifs ou organisationnels se produiront.