

Programme de service d'accessibilité de FCA Canada Inc.

FCA Canada Inc. vise l'excellence en matière de service pour tous ses clients, y compris les personnes aux prises avec des difficultés physiques. L'objectif de ce programme de service d'accessibilité est d'assurer que toutes les personnes agissant au nom de FCA Canada respectent la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la «Loi») en offrant des services qui respectent la dignité et l'indépendance de nos clients handicapés.

Appareils fonctionnels

FCA Canada s'assurera que les personnes qui agissent au nom de FCA Canada sont formées et au courant des divers appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées qui accèdent à nos services.

Communication

FCA Canada communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Personnes de confiance

Une personne handicapée qui est accompagnée ou aidée d'une personne de confiance pourra être accompagnée ou aidée de la personne de confiance. Dans les situations où l'on discute de renseignements personnels d'un client, FCA Canada peut demander un consentement ou une autorisation signés de la part du client pour permettre à la personne de confiance d'être présente ou de représenter la personne handicapée.

Formation pour le personnel

FCA Canada offrira la formation à ses représentants du service à la clientèle. Cette formation sera offerte pendant l'orientation et au besoin. La formation comprendra :

- un aperçu de la Loi et des règlements associés;
- le programme de service d'accessibilité de FCA Canada;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicap, incluant sans s'y limiter, l'utilisation du service de relais Bell;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui sont accompagnées d'une personne de confiance, incluant sans s'y limiter le service de relais Bell;
- la conduite à suivre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux représentants du service à la clientèle de FCA Canada.



Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées au programme de service d'accessibilité de FCA Canada.

FCA Canada assurera que toute tierce partie agissant au nom de FCA Canada recevra la formation adéquate conformément à la Loi.

Commentaires au sujet du programme d'accessibilité

Les clients peuvent obtenir une copie du plan de service à la clientèle du programme d'accessibilité de FCA Canada par courriel en cliquant [ici](#) ou en communiquant avec le centre de satisfaction de la clientèle par téléphone au 1-800-465-2001, ou par la poste à FCA Canada, Centre de satisfaction de la clientèle, C.P. 1621, Windsor, ON N9A 4H6.

Les clients qui veulent formuler des commentaires en lien avec la manière dont FCA Canada fournit les services aux personnes ayant une limitation fonctionnelle peuvent communiquer avec FCA Canada en utilisant l'une des méthodes énumérées ci-dessus. Tous les commentaires seront dirigés à l'équipe de gestion de la satisfaction de la clientèle et les plaintes seront traitées conformément aux procédures de gestion des plaintes habituelles de FCA Canada.