

LAPHO - Politique -services à la clientèle

Application

Ce plan et ces politiques d'accessibilité s'appliquent à tous les employés, bénévoles, mandataires et fournisseurs de Produits Kruger (« Kruger ») en Ontario, y compris ceux qui fournissent des biens et services au public ou à des tiers dans les installations de Kruger ou à l'extérieur de celles-ci. Cela touche notamment les services de livraison, les centres d'appel, les fournisseurs, les chauffeurs, les traiteurs et les agences de commercialisation indépendantes.

Cette politique a pour but d'assurer notre conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle selon le *Règlement de l'Ontario 429/07*, régi par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Définition

« Handicap » – La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* définissent le handicap ainsi :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif ;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement ;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ;
un trouble mental ;
une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Procédure

Principes fondamentaux. Kruger fera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes qui suivent.

Dignité et autonomie : Les biens et services de Kruger seront fournis de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Intégration : Dans la mesure du possible, la fourniture des biens et services de Kruger aux personnes handicapées et aux autres personnes sera intégrée. Si l'intégration ne suffit pas à combler les besoins de la personne handicapée, les biens et services seront fournis en tenant compte de ces besoins.

Égalité des chances : Les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens et services de Kruger, de les utiliser et d'en tirer profit.

Communications. Kruger communiquera avec ses clients handicapés en tenant compte de leur handicap.

Appareils ou accessoires fonctionnels. Les personnes handicapées pourront utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir des biens ou services fournis par Kruger. Lorsque ces appareils ou accessoires présentent un risque ou restreignent l'accessibilité, des mesures raisonnables seront prises pour assurer l'accessibilité des produits et services.

Animaux d'assistance. Un client handicapé qui se fait accompagner d'un chien-guide ou d'un

autre animal d'assistance aura accès aux installations publiques, à moins qu'une loi n'indique le contraire. Les politiques interdisant les animaux de compagnie ne s'appliquent pas aux chiens-guides et aux autres animaux d'assistance. En cas d'allergie grave à l'animal, Kruger fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de chacun.

Personnes de soutien. Un client handicapé qui se fait accompagner d'une personne de confiance pourra accéder aux installations de Kruger avec cette personne et ne sera jamais empêché d'y avoir accès sur les lieux.

Avis de perturbation temporaire. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services qu'un client handicapé utilise pour accéder aux biens ou aux services de Kruger, des efforts raisonnables seront faits pour informer cette personne à l'avance. En cas de situations imprévues, il pourrait être impossible de l'informer d'avance.

Les avis contiendront les renseignements suivants :

- les biens ou services inaccessibles ou perturbés ;
- les raisons de la perturbation ;
- la durée prévue ;
- une description des services de remplacement ou d'autres options.

En cas de perturbation, Kruger fournira ses avis en :

- les affichant à des endroits bien en vue, comme le lieu de la perturbation, l'entrée la plus proche de celui-ci, l'entrée principale, ainsi que son site Web ;
- communiquant avec les clients qui ont des rendez-vous ;
- avisant verbalement les clients qui prennent des rendez-vous ;
- recourant à une autre méthode raisonnable dans les circonstances.

Formation. Kruger fournira une formation, puis l'actualisera en fonction des changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures qui régissent la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées conformément à la LAPHO. Pour le personnel nouvellement embauché, la formation sera intégrée aux activités d'orientation. La formation relative à la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées sera offerte aux :

- personnes qui traitent avec le public ou des tiers, qu'elles soient employées, mandataires, bénévoles ou autres ;
- personnes qui participent à la création des politiques, des pratiques et des procédures qui régissent la fourniture de biens et de services au public ou à des tiers.

La formation portera sur :

- la LAPHO et les normes de service à la clientèle ;
- le plan et les politiques d'accessibilité de Kruger quant aux normes de service à la clientèle ;
- l'interaction et la communication avec les personnes ayant divers types de handicaps ;
- l'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel, ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance.
- l'utilisation d'appareils ou de dispositifs fonctionnels offerts dans les installations de Kruger (ou dans celles qui proposent ses services) en vue de fournir des services aux personnes handicapées.
- la marche à suivre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de Kruger.

La documentation relative à la formation sera traitée en conformité avec la LAPHO.

Processus de rétroaction. Kruger offre à sa clientèle la possibilité de fournir une rétroaction relative aux services offerts à tous, y compris aux personnes handicapées. La rétroaction peut être soumise :

- par voie électronique, en visitant les sites Web de Kruger [www.kptissueinc.com et www.krugerproducts.ca] ;
- par courrier électronique [ConsumerResponse@krugerproducts.ca] ;

- par courrier électronique ConsumerResponse@krugerproducts.ca ;
- par la poste [**Produits Kruger s.e.c. ; Rétroaction LAPHO ; Ressources humaines ; 1900, Minnesota Court ; bureau 200 ; Mississauga ON L5N 5R5**] ;
- en personne, en laissant une lettre à la réception du bureau de Mississauga [**1900, Minnesota Court ; bureau 200 ; Mississauga ON L5N 5R5**] ;
- en demandant à une personne-ressource chez Kruger de soumettre la rétroaction pour soi.

Kruger [**un représentant LAPHO** ou le **Service des ressources humaines**] émettra un accusé de réception dans un délai de quinze [**15**] jours ouvrables et répondra à la rétroaction dès que possible. La réponse sera transmise au format que le client aura exigé par courrier électronique, par téléphone ou par la poste.

Disponibilité des documents. Les politiques et procédures de Kruger relatives aux normes de service à la clientèle de la LAPHO seront offertes sur demande au public et à la clientèle. La disponibilité des documents sera indiquée sur les sites Web de Kruger [www.kptissueinc.com et www.krugerproducts.ca].

Modifications. Ce document peut être modifié de temps à autre.