

| | |
|--|---------------------|
| POLITIQUE SUR L'ACCOMMODEMENT, L'ACCESSIBILITÉ ET LE HANDICAP | Janvier 2022 |
|--|---------------------|

I. Politique

Produits de bâtiment Gentek limitée s'efforce de fournir ses produits et services d'une manière accessible à tous nos clients et qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir des opportunités égales pour accéder à nos produits et services et à faire bénéficier tous les clients des mêmes services, au même endroit et de la même manière. Les révisions de cette politique ne seront effectuées qu'après avoir pris en compte l'impact sur les personnes avec handicap.

II. Communication

Nous communiquerons avec les personnes avec handicap de manière à tenir compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant divers types de handicaps.

III. Services téléphoniques

Nous fournirons un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formerons le personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement. Nous proposerons de communiquer avec les clients par courrier électronique si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

IV. Appareils d'assistance

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les différents appareils d'assistance qui peuvent être utilisés par les clients handicapés.

V. Relevés de transactions et factures

Les factures, documents d'entreprise ou autres relevés de transactions seront fournis dans les formats suivants sur demande : copie papier, gros caractères, courriel, etc.

VI. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et autorisées par la réglementation en vigueur. Lorsque les animaux d'assistance ne sont pas clairement identifiés, un membre du personnel demandera au propriétaire de fournir la documentation appropriée. Nous veillerons également à ce que tout le personnel qui traite avec le public soit correctement formé sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux avec sa personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien dans nos locaux. Si des informations confidentielles doivent être partagées, le consentement du client sera obtenu avant toute conversation.

VII. Avis de perturbation temporaire

Nous fournirons un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera placé à toutes les entrées publiques.

VIII. Formation du personnel

Nous offrirons une formation à tous les employés qui traitent avec les clients, les fournisseurs et tous les autres tiers. Tout le personnel de gestion sera formé sur cette politique et ses pratiques et procédures.

La formation comprendra les éléments suivants :

- L'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle ;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps ;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou ailleurs qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées ;
- Que faire si une personne handicapée rencontre des difficultés à accéder aux biens et services ; et les politiques, pratiques et procédures relatives à la norme de service à la clientèle.

IX. Commentaires et demandes de renseignements

Les commentaires ou demandes de renseignements concernant la manière dont nous fournissons des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être formulés par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone, à l'adresse suivante :

La vice-présidente des ressources humaines
Carole Matthewson
1001 Corporate Drive
Burlington ON L7L 5V5

Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans un délai de cinq à dix jours ouvrables.