



Politique relative aux services à la clientèle

Offrir des biens et des services aux personnes handicapées

1. Objectif et énoncé de politique

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi ») a pour objectif de proposer un Ontario plus accessible en identifiant et, dans la mesure du possible, en évitant et en éliminant les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

La Loi a établi une norme de services à la clientèle (la « norme ») afin de s'assurer que tous les particuliers bénéficient, chaque fois que c'est possible, d'un accès égal aux biens et services.

Chez PPG, nous sommes déterminés à offrir des biens et services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Nous sommes également déterminés à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos biens et services, et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que les autres clients, au même endroit et de manière semblable.

2. Application

La présente politique s'applique à tous les membres de notre organisation ainsi qu'à ceux qui agissent en leur nom, ce qui comprend nos employés, nos agents et nos employés contractuels.

3. Définitions

3.1 Rapport sur l'accessibilité — Rapport dont l'article 14 de la Loi exige le dépôt.

3.2 Accessoire ou appareil fonctionnel — Tout appareil servant à aider une personne à effectuer une ou des tâches en particulier ou à l'aider dans ses activités quotidiennes.

3.3 Handicap — A la même définition que celle donnée dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, chap. H.19.

3.4 Animal d'assistance — Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :

- s'il est tout à fait évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap; ou
- si la personne fournit un document émis par un professionnel de la santé réglementé pour confirmer que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap.

3.5 Personne de soutien — Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

4. Grands principes de la politique

Nous nous efforçons de veiller à ce que la présente politique et les pratiques et procédures connexes soient cohérentes avec les quatre (4) grands principes ci-dessous :

4.1 Dignité — Les personnes handicapées doivent être traitées comme de précieux clients ayant droit aux mêmes services que n'importe quel autre client.

4.2 Possibilités égales — Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.

4.3 Intégration des services — Dans la mesure du possible, les personnes handicapées devraient bénéficier de nos biens et de nos services aux mêmes endroits et de la même façon que tout autre client, ou d'une façon semblable. Dans les cas où l'intégration des services ne répond pas aux besoins d'une personne handicapée, les biens et services lui seront fournis, dans la mesure du possible, d'une autre façon qui tiendra compte de ses besoins particuliers.

4.4 Autonomie — Les biens et services doivent être fournis d'une façon qui respecte l'autonomie des personnes handicapées. Pour ce faire, nous serons toujours prêts à aider une personne handicapée, mais nous attendrons l'autorisation expresse de cette personne pour le faire.

5. Mise en application

PPG a créé un Comité sur l'accessibilité chargé :

5.1 de rédiger et de mettre en œuvre des politiques, pratiques et procédures destinées à garantir la fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées;

5.2 d'élaborer et de mettre en œuvre un programme de formation en accessibilité comme l'exige la Loi;

5.3 de rédiger une procédure de rétroaction comme l'exige la Loi; de déposer des rapports concernant l'accessibilité comme l'exige l'article 14 de la Loi.

6. Fourniture de biens et prestation de services aux personnes handicapées

PPG s'engage à offrir l'excellence dans ses services à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées, et remplira toutes ses fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

6.1 Communication

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

6.2 Services téléphoniques

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique totalement accessible à nos clients. Nous assurerons la formation de notre personnel afin qu'il communique avec nos clients dans un langage clair et simple et en parlant lentement et distinctement. Nous offrirons de communiquer avec nos clients en utilisant d'autres moyens (p. ex. courriel, ATS, services de relais) si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins ou n'est pas disponible.

6.3 Accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des accessoires fonctionnels pour obtenir et utiliser nos biens et services ou en bénéficier. Nous veillerons à ce que nos employés soient formés au maniement des divers accessoires fonctionnels que peuvent utiliser nos clients handicapés pour avoir accès à nos biens et services.

6.4 Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. C'est pourquoi nous fournirons des factures dans des formats différents sur demande. Nous répondrons à toutes les questions que les clients pourront poser sur le contenu d'une facture en personne, par téléphone ou par courriel.

7. Animaux d'assistance

Il est permis aux personnes handicapées d'entrer dans les lieux appartenant à PPG ou exploités par cette dernière avec un animal d'assistance et de le garder avec elle, à moins que la Loi n'exclue par ailleurs l'animal des lieux. Si nous sommes obligés d'exclure un animal d'assistance, nous en expliquerons la raison à notre client et explorerons d'autres façons de répondre à ses besoins. S'il n'est pas clair au premier abord qu'un animal est un animal d'assistance, PPG peut demander à la personne handicapée un document émis par un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal en question pour des raisons liées à son incapacité. Les employés recevront une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

8. Personnes de soutien

Une personne handicapée est autorisée à pénétrer dans des installations appartenant à PPG, ou exploitées par cette dernière, en compagnie d'une personne de soutien à laquelle elle pourra avoir accès pendant tout le temps qu'elle s'y trouvera.

Dans certains cas, PPG peut exiger d'une personne ayant un handicap d'être accompagné par une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité. Avant de prendre une telle décision, nous consulterons la personne ayant un handicap pour bien comprendre ses besoins ; prendrons en considération les raisons de santé ou de sécurité fondées sur les données disponibles ; et déterminerons s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou de d'autres sur les lieux de nos installations.

Le personnel recevra une formation sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien.

9. Avis de perturbation temporaire

PPG remettra à ses clients un avis en cas de perturbation planifiée ou inattendue dans les installations ou les services auxquels les personnes handicapées ont généralement recours. Cet avis donnera les raisons de la perturbation et sa durée prévue, en plus d'une description des autres installations ou services mis à leur disposition, le cas échéant. Cet avis sera affiché à l'entrée des installations touchées.

10. Formation

PPG offrira de la formation et un suivi de formation permanente comme l'exige la Loi à toutes les personnes auxquelles la présente politique s'applique, de même qu'aux personnes chargées de son élaboration ainsi que de celle des procédures et pratiques connexes. Une formation est également fournie sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

Par ailleurs, une formation sera offerte à toutes les personnes nouvellement embauchées en Ontario dès que possible après leur affectation à des tâches visées par la présente politique.

La formation comprendra les éléments suivants :

- une présentation de l'objet de la Loi et des exigences de la norme;
- une présentation de la politique;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir 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 soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs éventuellement disponibles dans les installations du fournisseur ou autrement, et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- comment réagir lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à avoir accès à nos installations ou à nos services.

Des dossiers seront conservés concernant la formation donnée. On pourra y trouver le protocole de formation, les dates auxquelles la formation a eu lieu et la liste des personnes qui y ont assisté pour répondre aux exigences de la Loi.

11. Processus de rétroaction

Le but ultime de PPG est d'atteindre et de dépasser les attentes des clients tout en servant les clients handicapés. Nous serons heureux de recevoir des commentaires concernant notre service et la mesure dans laquelle nous comblons ces attentes. La rétroaction concernant la manière d'offrir des biens et services aux personnes handicapées peut être adressée aux directeurs ressources humaines, ci-dessous par courriel, de vive voix, par écrit, etc. Nous nous assurerons que ce processus de rétroaction soit accessible en procurant ou en adaptant, sur demande, le format et le support à la communication alors nécessaire. Toute rétroaction sera communiquée à la division concernée. Les plaintes ou préoccupations des clients donneront lieu à un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables et à une réponse définitive dans les 30 jours ouvrables, s'il y a lieu.

La consignation des plaintes sera conservée pendant un an.

12. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

PPG s'engage à rédiger des politiques relatives aux services à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant que soit examinée son incidence sur les personnes handicapées. Toute politique de PPG qui ne respecte pas ni ne favorise la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

13. Questions concernant la présente politique

La raison d'être de la présente politique est d'atteindre l'excellence du service aux personnes handicapées. Si vous avez des questions à propos de cette politique ou désirez mieux la comprendre, il faut vous adresser au directeur, Ressources humaines, concerné. Leurs coordonnées figurent ci-dessous. La présente politique et les pratiques et protocoles connexes seront mis à votre disposition sur simple demande. PPG fournira des documents, ou des renseignements contenus dans des documents, qui doivent être fournis en vertu de la présente norme à toute personne handicapée dans un format tenant compte de son handicap.

Monica Frank

Directrice, Ressources humaines
Aérospatiale, Automobile,
Refinition automobile, Revêtements industriels,
Revêtements de protection et d'équipement
maritime, Verre plat

PPG Canada Inc.

Kurt Webster

Directeur, Ressources humaines
Magasins, vente au détail et distribution
au Canada, agent de liaison RH à Vaughan,
Centre de distribution de Toronto, Fonctions

Revêtements architecturaux PPG

5675 Timberlea Blvd.
Mississauga, ON
L4W 4M6

Tél. : 905 629-1159
Cell. : 416 200-9522
Télec. : 905 629-1137

Courriel : mfrank@ppg.com

Juin 2011

Révision : Juillet 2016

8200 Keele Street
Concord, ON
L4K 2A5

Tél. : 905 669-3409
Cell. : 416 435-7514
Télec. : 440 297-4528

Courriel : Kurt.Webster@ppg.com