État mis à jour : Le 7 janvier 2025

Norme de service à la clientèle pour l'accessibilité des Ontariens handicapés

OBJET

L'objectif de P&G est de « fournir des produits et des services de marque d'une qualité et d'une valeur supérieures qui améliorent la vie des consommateurs du monde entier, aujourd'hui et pour les générations à venir ». En appui à notre but, P&G se dédie à promouvoir la diversité. L'un de nos principes directeurs est « nous respectons tous les individus ». P&G s'engage à fournir des services à la clientèle dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées.

La politique suivante explique comment P&G va honorer cet engagement.

I) FOURNIR DES BIENS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Dans le cadre de son objectif de « toucher et améliorer la vie de plus de consommateurs dans plus de régions du monde… plus complètement », P&G s'engage à servir avec excellence tous les clients, y compris les personnes handicapées. Nous respecterons cet engagement de la manière suivante.

a. Communication

P&G communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur handicap. Les employés qui sont en contact avec les clients et les consommateurs seront formés à la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées. Nous travaillerons avec la personne pour comprendre quel est le moyen de communication qui lui convient le mieux.

b. Services téléphoniques

P&G s'engage à fournir des services téléphoniques accessibles.

Les employés qui communiquent avec les clients par téléphone sont formés à l'utilisation d'un langage clair et simple. Ils sont également familiarisés avec les technologies téléphoniques destinées aux personnes handicapées, notamment parce qu'ils ont été formés à la gestion des appelants tty (téléscripteur).

c. Dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils d'assistance pour accéder à nos biens et/ou services. Nous veillerons à ce que nos employés soient formés et familiarisés avec les différents dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les clients handicapés.

d. Facturation

P&G s'engage à offrir des factures facilement compréhensibles à tous ses clients. Pour les clients souffrant d'un handicap visuel et qui ont besoin d'afficher les factures dans une police plus grande, deux options sont disponibles. Si le client est actuellement configuré pour la facturation sur papier, le représentant du service clientèle (CS) enverra la facture au format PDF par courrier électronique. Si l'envoi par courrier électronique n'est pas possible, le représentant du service clientèle installera le client sur l'outil de gestion des commandes en ligne (WOM), qui lui permettra de consulter ses factures au format PDF. Une fois le PDF ouvert, le client a la possibilité de manipuler le document selon ses préférences (augmenter ou réduire sa dimension). Le représentant du service clientèle fournira au client une formation complémentaire sur la manière de manipuler le document si nécessaire.

II) RECOURS AUX SERVICES D'ANIMAUX ET AUX INDIVIDUS DE SOUTIEN

e. Animaux d'assistance

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance et qui sont autorisées ou invitées à pénétrer dans les locaux de P&G peuvent garder l'animal avec elles si celui-ci n'est pas exclu par la loi. Si l'animal d'assistance est interdit par la dernière mise à jour : Le 7 janvier 2025.
Une autre loi, nous prendrons les mesures suivantes pour garantir que les personnes handicapées puissent accéder à nos biens, services ou installations : (1) expliquer pourquoi l'animal est exclu ; et (2) discuter avec le client d'une autre façon de fournir des biens, des services ou des installations. Lors de la visite de P&G, il incombe à la personne accompagnée d'un animal d'assistance de contrôler l'animal à tout moment.
D'autres dispositions seront prises lorsqu'un employé exprime une allergie aux animaux. Par exemple, la réunion peut se tenir à l'extérieur des bureaux de P&G ou dans un espace commun.

f. Personne de contact

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance et qui sont autorisées ou invitées à entrer dans les locaux de P&G peuvent avoir accès à cette personne de confiance à tout moment. P&G peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de confiance lorsqu'elle visite les locaux de P&G afin de garantir la sécurité de la personne handicapée et/ou des employés de P&G. Avant de prendre une décision, P&G : (1) consulter la personne handicapée pour comprendre ses besoins, (2) prendre en compte les raisons de santé ou de sécurité sur la base des preuves disponibles, et (3) déterminer s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes sur les lieux.

Aucune question relative à la vie privée ne sera abordée en présence d'une personne de confiance, sauf autorisation expresse de la personne handicapée. La personne de confiance peut être amenée à signer un accord de divulgation confidentielle (CDA).

III) AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

P&G fera tous les efforts raisonnables pour avertir les clients en cas de perturbation des services utilisés par les clients handicapés. L'information concernant la cause de la perturbation, sa durée prévue et une description d'autres services si nécessaire seront incluses dans ce document.

P&G veillera à ce que les panneaux et les avis soient clairement disposés, de taille suffisante et facilement lisibles.

IV) FORMATION

Tous les employés qui interagissent avec des clients handicapés et ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation de la politique de service à la clientèle recevront la formation requise par la norme de service à la clientèle de l'AODA En outre, une formation sera dispensée aux nouveaux employés et à ceux qui entrent dans des fonctions en contact avec les clients.

La formation comprend :

a. L'objectif de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
b. Les exigences de la norme de service à la clientèle, AODA
c. Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers handicaps?

d. Comment interagir avec les personnes qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de confiance?

La formation est revue et mise à jour :

a. Lorsque la législation AODA est modifiée

b. Au minimum tous les 5 ans lors de la révision du programme pluriannuel.

La formation à toute modification de la législation ou des politiques est assurée en permanence de deux manières :

Le matériel de formation est mis à jour pour refléter les changements de la législation AODA b. Procter & Gamble Inc. diffusera la politique mise à jour par le biais d'un bulletin interne destiné aux employés. Les employés seront invités à lire et à passer en revue la politique et à contacter leur partenaire RH pour toute question.

Procter & Gamble Inc. tient un registre des formations AODA suivies. Ce registre comprend les dates auxquelles la formation est dispensée et les personnes auxquelles elle est dispensée (y compris le nombre de personnes).

Procter & Gamble Inc. s'engage à veiller à ce que les tiers qui fournissent des biens et des services en son nom reçoivent une formation sur la législation pertinente et les codes de pratique ou les lignes directrices. Le respect des exigences légales et réglementaires est une condition de nos bons de commande avec des tiers.

Procter & Gamble Inc. n'a pas de volontaires fournissant des biens ou des services.

V) EMPLOI

P&G informe tous les candidats à l'emploi, les employés et le public que nous proposons des aménagements tout au long du processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. Les candidats sont informés sur l'offre d'emploi, lorsqu'ils sont sélectionnés pour un entretien, et dans la lettre d'offre que des aménagements sont disponibles sur demande. Nous consultons les candidats et leur fournissons ou organisons un logement. Les employés sont également informés que des aides sont disponibles pour ceux qui en ont besoin dès leur entrée en fonction. En cas de modification d'une politique de ressources humaines, y compris toute politique relative à la AODA, tous les employés de P&G Canada en sont informés et sont priés de contacter leur partenaire commercial en ressources humaines s'ils ont des questions.

Les employés qui ont besoin d'aménagements seront consultés pour comprendre les aménagements appropriés, y compris les aménagements pour les informations nécessaires à leur travail spécifique, ainsi que les autres informations généralement disponibles. Cet aménagement sera mis en place dès que possible. Un plan d'urgence distinct sera également créé pour les employés handicapés et mis à leur disposition dès que possible. En cas de changement d'emploi, de besoins d'adaptation ou d'autres changements pertinents, nous réexaminerons le plan. Les besoins d'accessibilité des employés sont intégrés dans les processus de recrutement, de développement de carrière et de gestion des performances de P&G Canada.

P&G Canada dispose d'un processus documenté pour élaborer des plans d'adaptation pour tous les employés qui en ont besoin, y compris ceux qui reviennent d'un congé.

VI) PROCESSUS DE RÉTROACTION

P&G s'attend à répondre ou à dépasser les attentes des clients tout en servant les clients handicapés. Les commentaires relatifs à nos services sont les bienvenus et appréciés.

Le retour d'information concernant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées peut se faire par téléphone, en personne, par courrier électronique ou par toute autre méthode raisonnable.

Nom : CarolAnn Kemp

Adresse courriel : kemp.ca@pg.com

Adresse de P&G : *P.O. postale 355, Station A*
Toronto, Ontario M5W 1C5

VII) AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

P&G Canada publie une notification sur notre site externe, dans les postes de travail, dans les courriels envoyés aux candidats et indique dans notre politique des ressources humaines que documents disponibles peuvent être consultés à la demande. P&G Canada consultera la personne pour déterminer un format accessible approprié.

VIII) MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE

P&G s'engage à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en examiner l'impact sur les personnes handicapées.

IX) QUESTIONS RELATIVES À CETTE POLITIQUE

Cette politique a pour but d'atteindre l'excellence en matière de service aux clients handicapés. Si quelqu'un a des questions sur cette politique, ou si l'objectif de cette politique n'est pas compris, une explication sera fournie par *Victoria McLean, RH,* ou lui sera transmise. Ce document est disponible publiquement. Des formats adaptés sont disponibles sur demande.