

# **ACCESSIBILITY FOR ONTARIANS WITH DISABILITIES** **NORME DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

## **OBJECTIF**

L'objectif de Procter & Gamble (P&G) est d'« offrir des produits de marque et des services de qualité supérieure, à un excellent rapport qualité-prix, qui améliorent la vie des consommateurs du monde entier, dès maintenant et pour les générations à venir ». Ainsi, Procter & Gamble s'engage à « toucher et à améliorer la vie d'un plus grand nombre de consommateurs dans une plus grande partie du monde ». C'est pourquoi P&G s'engage à promouvoir la diversité. L'un de nos principes directeurs est : « nous démontrons un respect mutuel ». Procter & Gamble s'engage à offrir des services à la clientèle qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

La politique suivante expose la façon dont P&G respectera son engagement.

## **1) FOURNIR DES BIENS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

Dans le cadre de notre objectif de « toucher et d'améliorer la vie d'un plus grand nombre de consommateurs dans une plus grande partie du monde », P&G s'engage à servir de façon exemplaire tous les clients, y compris les personnes handicapées. P&G respectera son engagement des façons suivantes :

### **a. Communication**

P&G prendra contact avec les personnes handicapées en utilisant un moyen de communication qui tiendra compte de leur handicap. Les employés qui répondront aux clients et aux consommateurs seront formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées.

### **b. Services par téléphone**

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

Les employés qui répondent aux clients par téléphone sont formés pour s'exprimer simplement et clairement. Ils connaissent aussi les technologies téléphoniques conçues spécialement pour les personnes handicapées puisqu'ils ont reçu une formation concernant le fonctionnement du téléimprimeur (TTY).

### **c. Appareils et accessoires fonctionnels**

Il est possible que les personnes handicapées doivent utiliser leur appareil ou accessoire fonctionnel afin d'avoir accès à nos produits et à nos services. Nous ferons en sorte que nos employés connaissent la plupart des appareils et accessoires fonctionnels auxquels peuvent avoir recours les clients handicapés.

**d. Facturation**

P&G s'engage à fournir des factures accessibles à tous ses clients. Dans le cas des clients atteints d'une déficience visuelle pour qui les textes doivent être écrits en gros caractères, nous leur offrons deux possibilités. Si le client reçoit actuellement ses factures par la poste, le représentant du Service à la clientèle les lui enverra plutôt en format PDF par courriel. Si le client n'a pas d'adresse courriel, le représentant du Service à la clientèle l'inscrira à l'outil de gestion des commandes en ligne par lequel il aura accès à ses factures en format PDF. Une fois que le client aura accès au document PDF, il pourra manipuler le document à sa guise (il pourra augmenter ou réduire la taille du document). Si nécessaire, le représentant du Service à la clientèle pourra même expliquer au client comment manipuler le document.

**2) UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN**

**a. Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance qui sont autorisées à entrer dans les lieux de travail de P&G ou qui y ont été invitées peuvent également y faire entrer leur animal d'assistance s'il n'est pas exclu par la loi. Lorsqu'elles visitent les lieux de travail de P&G, ces personnes sont responsables de leur animal d'assistance et doivent le maîtriser en tout temps.

Nous procéderons à d'autres dispositions si certains employés déclarent être allergiques aux animaux. Par exemple, une réunion pourrait avoir lieu à l'extérieur des bureaux de P&G ou dans une aire commune.

**b. Personne de soutien**

Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien qui sont autorisées à entrer dans les lieux de travail de P&G ou qui y ont été invitées ont le droit d'être accompagnées par cette personne de soutien en tout temps. Il est possible que P&G demande à une personne handicapée d'être accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle visite les lieux de travail de P&G : cette mesure a pour but d'assurer la sécurité de la personne handicapée et des employés de P&G.

Aucun sujet privé ne sera abordé en présence de la personne de soutien, à moins que la personne handicapée ne l'autorise. La personne de soutien peut être appelée à signer une entente de confidentialité.

**3) AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE**

P&G fera tout son possible pour aviser les clients en cas d'interruption des services utilisés par les personnes handicapées. Cet avis expliquera les raisons de

l'interruption, sa durée prévue ainsi qu'une description des services de remplacement existants.

P&G fera en sorte que les signaux et les avis seront clairs, de dimensions suffisantes et facilement lisibles.

#### **4) FORMATION**

Tous les employés qui interagissent avec des clients ayant une limitation fonctionnelle, ainsi que ceux concernés par l'élaboration et l'autorisation de la politique du service à la clientèle, recevront une formation, comme prévu par la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. De plus, cette formation sera offerte aux nouveaux employés qui occuperont un poste où ils auront à interagir avec des clients.

Cette formation leur apprendra :

- a. L'objectif de la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- b. Les exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- c. Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant différentes limitations fonctionnelles
- d. Comment interagir avec des personnes qui doivent utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

#### **5) PROCESSUS DE RÉTROACTION**

P&G souhaite constamment atteindre ou surpasser les attentes des clients ayant une limitation fonctionnelle. Nous apprécions recevoir des commentaires à propos de nos services.

Vous pouvez commenter la livraison de nos produits ou la prestation de nos services à des personnes handicapées en personne, par téléphone, par courriel ou par toute autre méthode de communication.

*Nom : Carolann Kemp*

*Adresse courriel : [kemp.ca@pg.com](mailto:kemp.ca@pg.com)*

*Adresse de P&G : P.O. Box 355, Station A*

*Toronto, Ontario M5W 1C5*

#### **6) CHANGEMENTS APPORTÉS À CETTE POLITIQUE**

P&G s'engage à mettre au point des politiques de services à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique avant que ne soient étudiées toutes les conséquences possibles que cela pourrait entraîner pour les personnes handicapées.

## 7) **QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE**

Cette politique existe dans le but de fournir les meilleurs services possible aux clients ayant une limitation fonctionnelle. Si vous avez des questions concernant cette politique ou si vous ne comprenez pas son objectif, vous pouvez vous référer à *Natasha Nicholas des Ressources humaines* qui pourra vous fournir de plus amples informations.