

NORME D'ACCESSIBILITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Date de révision et n° : 11212011.000		
Approuvé par : directrice des ressources humaines	Date : 21 novembre 2011	Page 1 de 6

1 POLITIQUE

- 1.01 La mission de Hunter Douglas Canada LP est de fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.
- 1.02 Notre engagement, dans le cadre de cette mission, consiste à nous efforcer de fournir nos biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos biens et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients.
- 1.03 Nous ferons des efforts raisonnables pour nous assurer que :
- a) les personnes handicapées aient des chances égales d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens et services de Hunter Douglas Canada LP;
 - b) les biens et services sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
 - c) les biens et services fournis aux personnes handicapées sont intégrés aux dispositions offertes aux autres clients à moins qu'une autre mesure soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée d'en bénéficier, l'autre mesure peut être temporaire ou permanente;
 - d) les communications avec une personne handicapée se font de manière à tenir compte du handicap de la personne;
 - e) les personnes handicapées puissent utiliser des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance et des personnes de soutien au besoin pour accéder aux biens et services de Hunter Douglas Canada LP à moins qu'une autre loi s'applique.

2 OBJET

- 2.01 Cette politique et ses procédures traitent des exigences d'accessibilité du Règlement 429/07 Normes d'accessibilité intégrées pour le service à la clientèle en vertu de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**.

3 PORTÉE

- 3.01 Cette politique s'applique à tous les employés et installations de Hunter Douglas Canada LP en Ontario.

4 RESPONSABILITÉ

- 4.01 Il incombe aux directeurs et/ou aux superviseurs immédiats et/ou aux chefs de service de s'assurer que tous les employés respectent les directives établies dans cette politique.

Hunter Douglas Canada LP

Politique des ressources humaines

NORME D'ACCESSIBILITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Date de révision et n° : 11212011.000		
Approuvé par : directrice des ressources humaines	Date : 21 novembre 2011	Page 2 de 6

- 4.02 Il incombe à chaque directeur et/ou superviseur immédiat et/ou chef de service de s'assurer que tous les employés reçoivent une formation en vertu des Normes d'accessibilité intégrées pour le service à la clientèle et de cette politique, ces pratiques et procédures.

5 DÉFINITIONS

- 5.01 « **Appareil ou accessoire fonctionnel** » s'entend d'équipement d'assistance, notamment des aides à la communication, des aides cognitives, des aides à la mobilité personnelle et des aides médicales (p. ex.: canes, béquilles, fauteuil roulant ou prothèse auditive).
- 5.02 « **Handicap** », selon le Code des droits de la personne de l'Ontario, s'entend de ce qui suit :
- a) 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
 - b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
 - c) 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;
 - d) un trouble mental; ou
 - e) 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 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail**.
- 5.03 « **Employés** » s'entend de toute personne qui traite avec les membres du public ou avec tout autre tiers au nom de Hunter Douglas Canada LP, que la personne le fasse à titre d'employé, d'agent ou autrement.

- 5.04 « **Personnes handicapées** » s’entend de personnes qui ont un handicap tel que défini dans le **Code des droits de la personne** de l’Ontario (et ci-dessus).
- 5.05 « **Animaux d’assistance** » s’entend d’animaux individuels dressés pour venir en aide aux personnes handicapées et effectuer des tâches pour elles.

NORME D’ACCESSIBILITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Date de révision et n° : 11212011.000		
Approuvé par : directrice des ressources humaines	Date : 21 novembre 2011	Page 3 de 6

- 5.06 « **Personnes de soutien** » s’entend de toute personne, qu’il s’agisse d’un professionnel rémunéré, d’un bénévole, d’un membre de la famille ou d’un ami qui accompagne la personne handicapée pour l’aider en matière de communications, de soins personnels, de besoins médicaux ou d’accès aux biens et services.

6 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES et ÉNONCÉS DE POLITIQUE et PROCÉDURES CONNEXES

Politique disciplinaire

Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario

Normes d’accessibilité pour le service à la clientèle, règlement de l’Ontario 429/07

7 PROCÉDURES

Hunter Douglas Canada LP s’est engagée à l’excellence lorsqu’il s’agit de servir tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et assumera ses fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

7.01 Communication

- a) Nous communiquerons avec les personnes handicapées en utilisant des moyens qui tiennent compte de leur handicap.
- b) Nous formerons le personnel qui communique avec les clients sur la façon d’interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicap.

7.02 Services téléphoniques

- a) Nous nous engageons à fournir un service téléphone accessible à nos clients. Nous formerons du personnel pour qu’il communique avec les clients de façon claire et en langage simple et pour qu’il parle clairement et lentement.

- b) Nous offrirons de communiquer avec les clients par courriel ou par service de relais si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

7.03 Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels au besoin pour accéder aux biens et/ou services fournis par Hunter Douglas Canada LP.

NORME D'ACCESSIBILITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Date de révision et n° : 11212011.000		
Approuvé par : directrice des ressources humaines	Date : 21 novembre 2011	Page 4 de 6

7.04 Facturation

- a) Nous nous sommes engagés à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies dans les formats suivants sur demande :
Copie papier, gros caractères, courriel, pdf, en ligne par l'entremise de Direct Connect.
- b) Nous répondrons aux questions de nos clients par téléphone ou courriel à propos du contenu de la facture.

7.05 Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

- a) Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes aux membres du public et autres tiers.
- b) Nous nous assurerons aussi que le personnel est formé adéquatement sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.
- c) Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra entrer dans les locaux de Hunter Douglas Canada LP avec sa personne de soutien. Une personne handicapée aura toujours accès à sa personne de soutien lorsqu'elle est dans nos locaux.

- d) Il incombe à la personne qui utilise un animal d'assistance de s'assurer que l'animal est sous contrôle en tout temps.

7.06 Avis d'interruption temporaire des services

- a) Hunter Douglas Canada LP avisera les clients dans l'éventualité d'une interruption prévue ou imprévue des installations ou services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra de l'information sur les raisons de l'interruption, la durée prévue ainsi qu'une description des autres installations ou services disponibles, le cas échéant.
- b) L'avis sera mis au centre de service et à la réception de nos locaux.
- c) Dans le cas d'une interruption imprévue, l'avis sera donné dès que possible.

Hunter Douglas Canada LP

Politique des ressources humaines

NORME D'ACCESSIBILITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Date de révision et n° : 11212011.000		
Approuvé par : directrice des ressources humaines	Date : 21 novembre 2011	Page 5 de 6

7.07 Formation de notre personnel

- a) Hunter Douglas Canada LP assurera la formation de tous les employés ou autres tiers qui traitent avec les membres du public en son nom et à ceux qui participent au développement et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.
- b) Cette formation sera donnée dès que faisable lorsqu'une personne est affectée à des tâches applicables de même que de manière permanente à mesure que des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures de Hunter Douglas Canada LP régissant la fourniture de biens et services aux personnes handicapées.
- c) La formation comprendra ce qui suit :
- L'objet de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** et les exigences de la norme sur le service à la clientèle.
 - Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap.
 - Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans les locaux du fournisseur ou autrement qui peuvent contribuer à fournir des biens et services aux personnes handicapées.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de Hunter Douglas.

7.08 Processus de rétroaction

- Hunter Douglas Canada LP a pour objectif de satisfaire et de surpasser les attentes de ses clients lorsqu'elle sert des clients handicapés. Nous apprécions tous les commentaires sur nos services en ce qui concerne la façon dont ces attentes sont satisfaites.
- La rétroaction quant à la façon dont Hunter Douglas Canada LP fournit des biens et services aux personnes handicapées peut se faire en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Toute rétroaction sera envoyée à la directrice des ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 30 jours.
- Les plaintes seront traitées en fonction des catégories de plainte déjà établies dans les procédures de gestion de plaintes de notre entreprise.

Hunter Douglas Canada LP

Politique des ressources humaines

NORME D'ACCESSIBILITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE		
Date de révision et n° : 11212011.000		
Approuvé par : directrice des ressources humaines	Date : 21 novembre 2011	Page 6 de 6

7.09 Modifications à cette politique ou à d'autres politiques

- Nous nous sommes engagés à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent la dignité et l'Indépendance des personnes handicapées et en font la promotion. Par conséquent, ces politiques ne seront pas modifiées avant qu'il soit tenu compte de leur impact sur les personnes handicapées.
- Toute politique de Hunter Douglas Canada LP qui ne respecte pas la dignité et l'Indépendance des personnes handicapées et n'en font pas la promotion sera modifiée ou supprimée.

7.10 Questions à propos de cette politique :

- Le but de cette politique est d'atteindre l'excellence en matière de service aux clients handicapés. S'il y a des questions à propos de cette politique ou si l'objet de

la politique n'est pas compris, il faut demander une explication à Hunter Douglas Canada LP.

- b) Une copie de cette politique est disponible sur demande auprès de la directrice des ressources humaines.
- c) Ce document de politique sera fourni dans un format qui tient compte du handicap d'une personne.

8 TENUE DE REGISTRES

Hunter Douglas tiendra des registres exacts sur la formation donnée à son personnel et fera en sorte qu'ils puissent être inspectés tel qu'il est exigé.