

# 5.14 POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

## SGS IN CANADA

SGS Canada (la Compagnie) s'engage à la poursuite de l'excellence en servant tous les clients, y compris les personnes handicapées.

### 5.14.1 APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Nous ferons en sorte que notre personnel est formé et connaît bien les divers appareils et accessoires fonctionnels que nous avons ou que nous fournissons qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos produits ou font appel à nos services.

### 5.14.2 COMMUNICATION

La Compagnie communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs handicaps.

### 5.14.3 ANIMAUX D'ASSISTANCE

La Compagnie accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés à se retrouver sur nos lieux de travail qui sont ouverts au public.

### 5.14.4 PERSONNES DE SOUTIEN

Une personne de soutien sera autorisée à accompagner une personne handicapée sur nos lieux de travail. Il n'y aura pas de frais facturés pour les personnes de soutien.

### 5.14.5 AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

La Compagnie informera les clients rapidement en cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou d'installations pour clients handicapés. Un avis sera affiché et indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue, et une description des installations ou des services de remplacement.

L'avis sera affiché à l'endroit concerné.

### 5.14.6 FORMATION

La Compagnie offrira une formation aux employés et aux autres personnes qui doivent faire affaire avec le public ou d'autres tierces parties. Une formation sera également offerte aux personnes impliquées dans l'élaboration de politiques, plans, pratiques et procédures liés à la prestation de services de SGS.

Tous les employés en Ontario seront formés :

La formation pour les nouveaux employés fera partie du processus d'accueil et d'intégration « SHINE » et devra être suivie dans les 90 premiers jours de travail.

La formation comprendra :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Le plan de la Compagnie par rapport à la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou ont besoin de l'aide d'un animal ou une personne de soutien.
- Comment utiliser [entrer le nom de l'équipement ou des appareils, ex. : TTY, élévateurs pour fauteuils roulants, etc., disponibles sur place ou autrement qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées].

- Que faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux services de la Compagnie.

Le personnel sera également formé lorsque des modifications sont apportées au plan de la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.

### 5.14.7 PROCESSUS DE RÉTROACTION

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires sur la façon dont la Compagnie offre des services aux personnes handicapées peuvent partager leurs commentaires via le site Web de la Compagnie à [www.sgs.com](http://www.sgs.com) et en cliquant sur le bouton « Nous Contacter ». Le bouton « Nous Contacter » invite l'individu à remplir le formulaire de rétroaction.

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront reçus par le service de la réception du siège social à Mississauga et transmis au directeur concerné pour résoudre tout problème.

Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans les 48 heures.

### 5.14.8 AVIS DE DISPONIBILITÉ

La Compagnie informera le public que nos politiques sont disponibles sur demande.

### 5.14.9 MODIFICATIONS APPORTÉES À CETTE POLITIQUE OU AUX AUTRES POLITIQUES

Toute politique de la Compagnie qui ne respecte pas et ne fait pas la promotion de la dignité et de l'indépendance de personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.