La politique sur l'accessibilité du service à la clientèle de WK Kellogg Canada Corp.

Déclaration d'engagement

WK Kellogg Canada Corp. (« WKKC ») s'engage à traiter toutes les personnes de façon à leur permettre de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun. Pour ce faire, nous préviendrons et éliminerons les obstacles à l'accessibilité, nous respecterons les exigences d'accessibilité prévues par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « Loi ») et nous nous conformerons au Code des droits de la personne de l'Ontario (le « Code »).

Appareils fonctionnels

Nous nous assurerons que les employés qui interagissent avec nos clients et nos consommateurs reçoivent une formation appropriée et connaissent les différents appareils fonctionnels pouvant être utilisés par les personnes handicapées qui visitent nos locaux ou qui accèdent autrement à nos biens et à nos services.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Nous consultons les personnes handicapées pour déterminer les moyens de communication qui leur conviennent le mieux.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus chez WKKC. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les zones de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Lorsqu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée, la personne de soutien est autorisée à accompagner la personne handicapée dans nos locaux. Dans certains cas, WKKC peut, après avoir consulté la personne handicapée afin de comprendre ses besoins, exiger que la personne handicapée soit accompagnée par une personne de soutien pour protéger sa santé ou sa sécurité ou celles d'autres personnes présentes sur les lieux, s'il n'y a aucun autre moyen raisonnable d'y parvenir.

Services et installations pour les personnes handicapées

© WK Kellogg Co – Données internes. À utiliser conformément aux instructions de l'entreprise

Les services et installations suivants sont accessibles aux membres du public qui visitent nos bureaux à Mississauga, en Ontario :

- deux places de stationnement accessibles;
- deux toilettes individuelles accessibles (une à chaque étage);
- un ascenseur permettant de se déplacer entre le premier et le deuxième étage;
- une entrée principale accessible munie d'une rampe d'accès et d'une porte à bouton-poussoir.

Avis d'interruption temporaire

En cas d'interruption planifiée ou imprévue des services ou des installations énumérés ci-dessus, WKKC affichera rapidement un avis à la réception et à d'autres endroits bien en vue sur les lieux. Cet avis affiché bien en vue comprendra des renseignements sur la raison et la durée prévue de l'interruption de même qu'une description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu.

Formation

WKKC offrira une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle aux employés, aux bénévoles et aux personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de WKKC. Une formation sera également offerte à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de WKKC. Cette formation sera adaptée aux fonctions des employés, des volontaires et des autres personnes.

La formation comprendra ce qui suit :

- Un aperçu de la Loi et du Code en ce qui concerne les personnes handicapées, et un aperçu des exigences de la norme sur le service à la clientèle;
- La politique sur l'accessibilité du service à la clientèle de WKKC;
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal ou d'une personne de soutien;
- La façon d'utiliser l'équipement ou les appareils offerts dans les locaux de WKKC permettant de fournir des biens, des services ou des installations à des personnes

© WK Kellogg Co – Données internes. À utiliser conformément aux instructions de l'entreprise

handicapées;

- La marche à suivre si une personne présentant un type de handicap en particulier a de la difficulté à accéder à des biens, des services ou des installations de WKKC.

Les nouveaux employés seront formés dans les six mois suivant leur embauche.

La formation sera donnée de façon continue et chaque fois que des modifications sont apportées à la présente politique, à des pratiques ou à des procédures.

Processus de rétroaction

Les membres du public qui souhaitent transmettre des commentaires, y compris des plaintes, sur la façon dont WKKC fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec notre service Relations avec les consommateurs de l'une des façons suivantes :

- Téléphone : 1-888-876-3750 (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, heure normale de l'Est)
- Poste : WK Kellogg Canada Corp., 5050 Satellite Drive, bureau 401, Mississauga (Ontario) L4W 0G1.
- Courriel : en visitant le site www.wkkellogg.ca

WKKC veillera à ce que notre processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant des formats accessibles et des supports de communication sur demande. WKKC informera le public de son processus de rétroaction sur son site Web et à la réception de ses locaux. Les commentaires, y compris les plaintes, concernant la façon dont WKKC fournit des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées, seront transmis au service Relations avec les consommateurs. Le service Relations avec les consommateurs répondra aux plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur la présente politique d'accessibilité ou encore pour demander des formats accessibles et des supports de communication du présent document pour des personnes handicapées, veuillez communiquer avec WKKC avec l'une des méthodes indiquées ci-dessus.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de WKKC qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et

© WK Kellogg Co – Données internes. À utiliser conformément aux instructions de l'entreprise

l’indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

© WK Kellogg Co – Données internes. À utiliser conformément aux instructions de l’entreprise