

Plan d'accessibilité pour le service à la clientèle Prestation de biens et de services pour les personnes handicapées

Manderley Turf Products s'engage à fournir des services de première qualité à tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées.

Appareils fonctionnels

Nous veillerons à ce que les employés de Manderley Turf Products Inc. soient formés et possèdent une bonne connaissance des appareils fonctionnels pouvant être utilisés par les consommateurs ayant un handicap pour avoir accès à nos biens et services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en prenant en considération leur handicap.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées accompagnées de leur animal d'assistance sont les bienvenues. La présence des animaux d'assistance est autorisée dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Personnes de confiance

Une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de confiance sera autorisée à être accompagnée par cette personne dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire

Dans le cas d'une interruption inattendue ou prévue des services ou des établissements pour les consommateurs ayant un handicap, Manderley Turf Products en informera les consommateurs immédiatement. L'avis comprendra l'information sur la raison de l'interruption, la durée prévue de cette dernière et une description des établissements ou des services de substitution, si possible.

L'avis sera affiché au siège social et sur notre site Web.

Formation à l'intention du personnel

Manderley Turf Products fournira une formation aux employés qui traitent avec le public ou avec des parties tierces en leur nom.

Tous les employés de l'Ontario recevront la formation nécessaire. La formation sera dispensée au personnel à raison de deux fois par an.

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 norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.



- Le plan de Manderley Turf Products relatif à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.
- La manière d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- La manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de confiance ou d'un service de soutien.
- Les étapes à suivre lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à évaluer les biens et services de Manderley Turf Products.

Le personnel sera également formé lorsque des changements seront apportés au plan.

Processus de rétroaction

Les consommateurs qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la manière dont Manderley Turf Products fournit des biens et des services à des personnes handicapées peuvent le faire à travers notre site Web.

Tous les commentaires seront envoyés au service des ressources humaines de Manderley Turf Products.

Les consommateurs recevront la réponse escomptée dans les deux jours ouvrables qui suivent. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures habituelles de gestion des plaintes de notre entreprise.

Toute politique de Manderley Turf Products qui ne respecte pas et qui ne fait pas la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées fera l'objet d'une modification ou sera supprimée.