



Kellogg Canada Inc. Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle

Déclaration d'engagement

Kellogg Canada Inc. (« Kellogg ») 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 qu'ils connaissent différents appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par des 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.

Animaux d'assistance

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

Personnes de soutien

Dans certains cas, Kellogg peut, après avoir consulté la personne handicapée afin de comprendre ses besoins, autoriser la personne handicapée à être accompagnée par une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes sur les lieux, s'il n'y a aucun autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes sur les lieux.

Services et installations pour les personnes handicapées

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

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

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des services ou des installations énumérés ci-dessus, Kellogg affichera rapidement un avis dans son aire de réception et dans 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 la perturbation de même qu'une description des installations ou des services de remplacement s'il y a lieu.

Formation

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

La formation portera sur les aspects suivants :

- 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 Kellogg
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils offerts dans les locaux de Kellogg pour aider à fournir des biens, des services ou des installations à des personnes handicapées
- Ce qu'il faut faire 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 Kellogg

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

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

Processus de rétroaction

Les membres du public qui souhaitent envoyer des commentaires, y compris des plaintes, sur la façon dont Kellogg fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec notre service des 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 : Kellogg Canada Inc., 5350 Creebank Road, Mississauga (Ontario) L4W 5S1
- Courriel : en visitant le site https://www.kellogs.ca/fr_CA/contact-us.html

Kellogg 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. Kellogg avisera le public de son processus de rétroaction sur son site Web et dans la zone de réception de ses locaux. Les commentaires, y compris les plaintes, concernant la façon dont Kellogg fournit des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées seront transmis au service des relations avec les consommateurs. Le service des relations avec les consommateurs répondra aux plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables.

Pour en savoir plus

Pour obtenir plus de renseignements 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 Kellogg avec l'une des méthodes indiquées ci-dessus.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de Kellogg qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou retirée.