



Plan de service à la clientèle accessible

Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

MAPEI Inc. s'engage à servir avec excellence tous ses clients, y compris les personnes handicapées.

Appareils d'assistance

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers appareils fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens ou à nos services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à se faire accompagner dans nos locaux.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations destinés aux clients handicapés, MAPEI en informera les clients au moyen d'un avis affiché. Cet avis affiché comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services de rechange, le cas échéant.

L'avis sera affiché à la porte de nos locaux.


Formation

MAPEI fournira une formation aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en notre nom.

Si un nouvel employé doit être formé, cette formation sera dispensée dans les trois (3) semaines suivant l'embauche.

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 de service à la clientèle
- Le plan de MAPEI relatif à la norme de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps

- 
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
 - Comment utiliser la sonnerie de la porte d'entrée, où se trouve le brancard et comment l'utiliser, les rampes, la salle de réunion au premier étage, les toilettes pour handicapés, comment aider une personne sourde ou aveugle
 - Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services de MAPEI

Le personnel sera également formé lorsque des changements seront apportés à notre plan de service à la clientèle accessible.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la façon dont MAPEI Inc. fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent consulter notre site Web ou envoyer un courriel à can.accessibility@mapei.com.

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront adressés au gestionnaire de l'unité ou au directeur des ressources humaines, qui écoutera les préoccupations et prendra les mesures qui s'imposent.

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de quinze (15) jours ouvrables.

Modifications de cette politique ou d'autres politiques

Toute politique de MAPEI qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Date de publication : 24 avril 2024