17 Newbridge Road
Etobicoke, ON M8Z 2L6

Déc 17th, 2012

Normes d'accessibilité pourles Services à la Clientèle

Fournitures des biens etservices aux personneshandicapées

Supreme Egg Products Inc.s'engage à fournir des services excellentsà tous ses clients,y compris aux personneshandicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels
Nous veillerons à ceque tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les diversappareils et accessoires fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons, qui peuvent être utiliséspar des personnes handicapéespour accéder à nosbiens et services.

Communication
Nous communiqueronsavec les personneshandicapées en tenant compte de leur handicap.

Les animaux d'assistance
Nous accueillons les personneshandicapéesaccompagnées de leursanimaux d'assistance. Ces derniers sont autorisés dans lesparties de nos locauxqui sont ouvertesau public ou aux tiers.

Les personnes de soutien
Une personnehandicapée accompagnéepar une personnede soutien aura l'autorisation d'avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux de notre organisation.

Avis de perturbation temporaire
En cas de perturbation temporaire prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, Supreme Egg Products Inc.informera ses clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements surla raison de la perturbation, ladurée prévueetunedescription des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations.L'avis seraplacé à l'entréede l'usineet sur notre site Web.

Formation
Supreme Egg Products Inc.fourniraune formationaux employés et auxbénévoles ainsi qu'aux personnes qui traitent avecle public ou des autres tiers en leur nom.Les personnesoccupant les postes suivantsrecevront une formation:
·Adjointe administrative
·Responsable Contrôle Qualité
·TechnicienContrôle Qualité
·Représentants des ventes
·Vice-président
·Président

Cette formation seradispensée au personneldans les3 premières semainesaprès son embauche.

La formation portera sur les points suivants:

- Un aperçu de de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme des services à la clientèle, età la norme de service à la clientèle de Supreme Egg Products Inc.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicapées ;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien ;
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux installations de l'entreprise ;
- Le personnel sera également formé lorsque des modifications seront apportées à notre usine.

Processus de rétroaction
Les clients qui souhaitentdonner leur avis surla façon dontSupreme Egg Products Inc. fournit des bienset servicesaux personnes handicapéespeuvent le faire via:e-mail, verbalement oupar notre site internet.

Les rétroactions et les plaintesserontdirigées vers ledépartement contrôle de la qualitéafin d'assurerun suivi adéquat. Les clients peuvent s'attendreà recevoir une réponsedans les 15jours ouvrables.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques
Toute politiquede SupremeEgg Products Inc.qui nerespecte, nine promeut la dignité etl'autonomie des personneshandicapées sera modifiéeou retirée.

Cordialement,

_____
FrankFemia
Président
Supreme Egg Products Inc.

***Ce document est disponible sur demande sous un autre format:
ISBN978-1-4435-8277-3(Imprimé) © Imprimeur de la Reinepour l'Ontario,2012 ISBN978-1-4435-8278-0(HTML)
Fournies par le ministèredes Services communautaires etde services sociauxpar l'intermédiaire dela page Web(12/12/12):
http://www.mcss.gov.on.ca/en/mcss/programs/accessibility/index.aspx