



## **Normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle en vertu de la LAPHO**

### **Politique et plan d'accessibilité pour le service à la clientèle à l'intention des personnes handicapées**

Chez SteriMax, nous croyons que toute la population canadienne a droit à un traitement médical efficace et accessible. Nous nous engageons à offrir des produits et des services de qualité à tous nos clients, y compris les personnes handicapées, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

#### **Communication**

SteriMax prendra en considération le handicap des personnes au moment de communiquer avec elles. Nous consulterons la personne handicapée pour déterminer ses besoins en matière d'information et d'accessibilité. De plus, des formats de communication accessibles seront adoptés selon les besoins et les demandes.

SteriMax assurera que toute information mise à la disposition du public sera accessible sur demande.

#### **Formation**

SteriMax offrira une formation aux membres de son personnel et à tout agent, bénévole, stagiaire de programme Coop et à tout autre prestataire de services œuvrant au nom de SteriMax.

La formation sera donnée dans un délai convenable et comprendra les objectifs de la LAPHO (Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) et les lignes directrices relatives à la communication et à l'interaction avec des personnes atteintes de divers types de handicap et les personnes dont le handicap nécessite l'utilisation d'un dispositif d'aide fonctionnelle, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

Toute modification apportée à la politique et au plan d'accessibilité sera communiquée régulièrement aux membres du personnel et aux autres personnes concernées.

## **Animaux d'assistance et personnes de soutien**

SteriMax prendra des mesures raisonnables pour accommoder les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

La personne handicapée pourra avoir accès aux locaux de SteriMax qui sont ouverts aux clients et aux visiteurs. Dans les endroits où les animaux d'assistance ne sont pas admis (entrepôt, laboratoire, zone réservée aux narcotiques et centre de conditionnement) en raison de la Loi ou des bonnes pratiques de fabrication (BPF), SteriMax veillera à ce que d'autres mesures soient effectuées pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à nos produits et à nos services et d'avoir la possibilité de les utiliser et d'en bénéficier.

La personne de soutien peut être admise aux locaux de SteriMax lorsqu'elle accompagne la personne handicapée.

## **Dispositifs d'aide fonctionnelle**

Nous prendrons des mesures raisonnables pour s'assurer que les clients, qui se servent d'un dispositif d'aide fonctionnelle pour leur handicap, auront la possibilité d'obtenir et d'utiliser nos produits et nos services et d'en bénéficier.

## **Interruption temporaire des services**

Un avis d'interruption temporaire des services sera émis dans les plus délais aux clients présentant un handicap. L'avis indiquera la cause de l'interruption, sa durée prévue et la description des solutions de remplacement possibles, le cas échéant.

## **Rétroaction**

SteriMax s'engage à mettre au point des politiques et des pratiques qui respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Vos commentaires relatifs à nos services et à nos méthodes de service nous sont très appréciés. Les clients désireux de formuler des commentaires concernant nos méthodes de service à l'égard des personnes handicapées peuvent se mettre en contact avec le service à la clientèle par l'un des moyens suivants :

- Téléphone : 1-800-881-3550, du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h (heure de l'Est)
- Télécopieur : 1-877-546-7667
- Courriel : [customerservice@sterimaxinc.com](mailto:customerservice@sterimaxinc.com)
- Site Internet: Prière de soumettre un formulaire de contact en cliquant sur [www.sterimaxinc.com](http://www.sterimaxinc.com)
- En personne : 2770 Portland Drive, Oakville (Ontario) L6H 6R4
- Communiquer avec votre chargé de comptes

SteriMax a mis en place une procédure qui permet de recevoir, de revoir, d'examiner et de documenter les demandes et les réclamations des clients en ce qui concerne l'utilisation, l'administration et la qualité des produits. Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le service d'assurance de la qualité.

**Pour plus d'information**

Pour tout autre renseignement sur la politique et le plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec le chef du service des ressources humaines. Cette politique sera mise à la disposition du public. De plus, il sera possible d'obtenir sur demande un format aisément accessible.

Dernière mise à jour : Septembre 2016