

## **Politique d'accès facile au service à la clientèle**

Panasonic Canada Inc. est déterminée à atteindre l'excellence sur le plan du service à la clientèle y compris pour les personnes ayant une incapacité.

### **Appareils et accessoires fonctionnels :**

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec les divers appareils et accessoires fonctionnels que les clients ayant une incapacité pourraient utiliser pour faciliter leur accès à nos biens ou services.

### **Communications :**

Nous communiquerons avec les personnes ayant une incapacité par des moyens tenant compte de leur incapacité.

### **Animaux d'assistance :**

Nous accueillons les personnes ayant une incapacité et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont admis dans les endroits de nos installations ouverts au public.

### **Personnes de soutien :**

La personne de soutien accompagnant une personne ayant une incapacité sera admise sur les lieux de nos installations sans aucuns frais.

Nous en aviserons nos clients par voie d'un avis affiché dans nos installations.

### **Avis d'interruption temporaire :**

Dans l'éventualité d'une interruption, prévue ou inattendue, de l'accès à nos services ou installations destinés aux clients ayant une incapacité, PCI les en avisera promptement. Cet avis, affiché bien en vue, expliquera les raisons de l'interruption, sa durée prévisible et, le cas échéant, une description des installations ou services de rechange.

Cet avis sera affiché dans les lieux de prestation de service à la clientèle de PCI.

### **Formation du personnel :**

Panasonic Canada Inc. fournira une formation aux employés, bénévoles et autres personnes qui interagissent avec le public en notre nom.

Tous les employés de PCI seront formés. La formation sera donnée aux employés ayant au moins trois mois d'ancienneté.

La formation comprendra les volets suivants :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences en matière de service à la clientèle.
- La politique de PCI en matière des normes du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant une incapacité.
- Comment interagir avec des personnes ayant une incapacité qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel, ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser un appareil de télécommunication pour sourds, un fauteuil roulant ou tout autre appareil pouvant aider à fournir des biens et services aux personnes ayant une incapacité.
- Que faire si une personne ayant une incapacité éprouve des difficultés à accéder aux biens et services de PCI.

Le personnel sera également informé de toute modification apportée à notre politique.

### **Processus de rétroaction :**

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la façon dont Panasonic Canada Inc. fournit des biens et des services aux personnes ayant une incapacité peuvent contacter notre Centre de service à la clientèle par téléphone ou par courriel :

Eddie Williams  
Représentant principal à la consommation  
[Edward.Williams@us.panasonic.com](mailto:Edward.Williams@us.panasonic.com)  
Tél. : 757-382-4456

Les plaintes seront traitées conformément aux procédures habituelles de gestion des plaintes de notre organisme.

### **Modifications à cette politique ou à d'autres :**

Toute politique de Panasonic Canada Inc. qui ne respecterait pas et ne favoriserait pas la dignité et l'autonomie des personnes ayant une incapacité sera modifiée ou abrogée.

*Le texte intégral de la politique de Panasonic et une copie de notre programme de formation sont disponibles sur demande.*