



Plan d'accessibilité du service à la clientèle HP Canada

Disponibilité des produits et services pour les personnes handicapées

HP Canada s'est engagée envers l'excellence du service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées. HP Canada s'est engagée à fournir des produits et des services accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées ou présentant des limitations liées à l'âge. Cet engagement :

- est relatif aux exigences réglementaires et juridiques ainsi qu'aux normes;
- permet d'appuyer les objectifs de diversité et de citoyenneté mondiale de HP;
- contribue à favoriser les avantages de la technologie et de l'accessibilité de l'information pour tous.

Notre politique mondiale en matière d'accessibilité établit les objectifs clés orientant les actions de notre entreprise. Tous les directeurs et employés HP sont tenus d'appuyer cette politique, ses objectifs et sa mise en œuvre, selon leurs rôles et responsabilités.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que le personnel approprié soit formé et connaisse les différents appareils et accessoires fonctionnels qu'utilisent nos clients handicapés pour accéder aux produits et services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Nous sommes heureux de recevoir les personnes handicapées et leur animal d'assistance. Les animaux d'assistance sont acceptés dans les parties de nos établissements qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée par une personne de soutien aura le droit de se faire accompagner par cette personne dans nos établissements.

Aucuns frais ne seront demandés aux personnes de soutien pour accéder à nos services ou entrer dans nos établissements.

Avis de perturbation temporaire

Les perturbations de service ont des répercussions sur tous les clients. Nous avisons tous les clients de la présence de problème et du moment où nous prévoyons un rétablissement complet du service. Il existe différentes façons de communiquer ces perturbations à tous nos clients :

- **Par téléphone** : Par exemple, nous ajoutons des messages vocaux au système de réponse vocal interactif indiquant que nous éprouvons des problèmes de système, que le service pourrait être réduit jusqu'au rétablissement complet, et qu'il faudra peut-être que l'agent rappelle le client concernant son problème.
- **Site Web** : Si un outil par Internet est en panne pendant une période prolongée, un message sera placé sur le lien y menant.

Si une perturbation non prévue ci-dessus, comme une interruption d'accès à un établissement HP auquel auraient accès les clients handicapés de l'Ontario, HP Canada affichera un avis accessible à partir du site Web au lien suivant :

<http://www.hp.com/hpinfo/abouthp/accessibility/CanadaAODA.html#serviceDisruption>.

Cet avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant.

Formation du personnel HP

HP Canada fournira une formation sur l'APHO aux personnes suivantes :

- Tous les employés de l'Ontario, peu importe leur position; Il est important aux yeux de HP Canada que tous les employés suivent cette formation, tant pour mieux servir leurs clients que pour recevoir une formation général qu'ils pourront utiliser dans leur vie quotidienne, au travail et ailleurs.

- Tous les employés des ressources humaines et services juridiques du Canada;
- Les employés et directeurs identifiés qui interagissent avec des Ontariens et qui ne sont pas situés en Ontario.
 - Les agents des centres d'appels qui reçoivent des appels de Canadiens de partout au pays ainsi que leur direction. La formation offerte à cette équipe est encore plus spécialisée en raison des appareils et accessoires fonctionnels (par téléphone et sur Internet).
- Employés et directeurs identifiés engagés dans l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle du fournisseur pour des questions stipulées dans la norme du service à la clientèle.
 - Cela comprend le responsable du service Vieillesse et Accessibilité ainsi que les employés et la direction faisant partie du bureau Global Diversity and Inclusion des États-Unis.

Cette formation sera offerte aux employés dans les 45 jours suivant leur embauche à HP.

Elle comprend :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences en matière de service à la clientèle.
- Les politiques de service à la clientèle accessible de HP
- Comment interagir et communiquer avec les personnes présentant différents handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoires fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils ou accessoires, disponibles sur place ou autrement, qui peuvent aider à fournir les produits ou services aux personnes handicapées

Processus de rétroaction

Les clients qui désirent fournir leurs commentaires sur les produits ou services qu'offre HP Canada aux personnes handicapées peuvent le faire par la poste ou par télécopieur, avec un formulaire de rétroaction. Tous les commentaires seront acheminés au responsable de l'application de la LAPHO. Si un client indique qu'il aimerait qu'on communique avec lui, il peut s'attendre à recevoir une réponse dans environ cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu le formulaire de rétroaction du responsable de

l'application de la LAPHO. Ce délai est un peu plus long si le client préfère qu'on communique avec lui par la poste, afin de prévoir un délai normal de livraison postale. Les plaintes seront traitées conformément à la procédure habituelle de gestion des plaintes de notre organisation.

Modifications apportées à cette politique ainsi qu'à d'autres politiques

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