

Wonder Brands Inc. et WB Frozen US, LLC (« WB » et/ou la « société ») adhèrent aux principes de la diversité. Le respect et la promotion de la dignité, de l'indépendance, de l'intégration et de l'égalité des chances des personnes handicapées sont au cœur de toutes nos politiques opérationnelles concernant le service à la clientèle, les employés et les fournisseurs. WB s'engage à fournir des services qui répondent aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun et conformément aux exigences de service à la clientèle de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO »). WB doit :

- respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
- veiller à ce que la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées soit intégrée à la fourniture générale de biens et de services, à moins qu'une mesure de substitution ne soit nécessaire;
- mettre en œuvre tous les efforts raisonnables pour favoriser l'égalité des chances dans tous les aspects de nos activités quotidiennes;
- permettre à tous de bénéficier des mêmes services, au même endroit et d'une manière similaire, dans la mesure raisonnable.

### **Formation**

WB offre des formations sur la prestation de ses services aux personnes handicapées à :

- quiconque interagit avec le public ou d'autres tiers au nom de la société, que cette personne le fasse en tant qu'employé, mandataire, bénévole ou autre; et
- quiconque participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la société régissant la prestation de services aux membres du public ou à d'autres tiers.

### **La formation comprend les volets suivants :**

- Les objectifs de la LAPHO et les exigences de la norme pour le service à la clientèle;
- Les politiques, pratiques et procédures internes actuelles concernant la prestation de services aux personnes handicapées;
- L'interaction et la communication avec des personnes souffrant de différents types de handicap;
- L'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- L'utilisation de l'équipement et des dispositifs disponibles dans les locaux de la société ou autrement fournis par la société qui peuvent aider à la fourniture de produits ou de services à une personne handicapée; et
- Le protocole pour faire face à une situation où une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et aux services de la société.

La société doit consigner la formation dispensée, y compris les dates durant lesquelles elle s'est déroulée et le nombre de personnes y ayant assisté.

## **Appareils fonctionnels**

WB doit mettre en œuvre des mesures d'accommodement des appareils fonctionnels afin de garantir que les personnes handicapées puissent utiliser ses produits et services.

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

La société accepte l'utilisation d'animaux d'assistance, y compris les chiens-guides. Les personnes handicapées peuvent amener leur chien-guide ou leur animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à d'autres tiers, sauf si l'animal est exclu par la loi. Si l'animal d'assistance est exclu par la loi, le personnel doit prendre des mesures d'accommodement raisonnable de la personne handicapée au cas par cas, par exemple en la rencontrant dans une autre partie des locaux.

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne de soutien. En de rares occasions, un responsable peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien si cela est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée. Dans ces cas, les responsables doivent suggérer des solutions de rechange appropriées et fournir une assistance à ces personnes pour leur permettre de bénéficier des produits ou services de la société.

Lorsqu'une personne de soutien est nécessaire (p. ex. un interprète en langue des signes, etc.), elle sera autorisée à accompagner la personne handicapée dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public ou à la réunion ou à l'événement parrainé ou requis par la société. La personne de soutien pourrait avoir à inscrire son nom, son adresse, son identité et le nom de la personne handicapée qu'elle accompagne. WB doit veiller à ce que tous les employés, bénévoles et tiers en contact avec le public aient suivi une formation sur l'interaction avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

## **Accessibilité des documents**

Dans un délai raisonnable suivant la demande d'une personne handicapée, la société doit prendre des mesures pour rendre les documents disponibles dans un format accessible à cette personne, à moins que cela ne soit techniquement impossible.

## **Communication**

Les employés doivent communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte du handicap. Cela signifie que les employés doivent communiquer et interagir avec les personnes handicapées de manière à leur permettre d'utiliser les produits, les services et les installations de la société. La société doit offrir aux employés une formation sur l'interaction et la communication avec des personnes présentant différents types de handicaps.

## **Rétroactions**

La société a établi un processus pour recevoir et répondre aux rétroactions sur la manière dont elle fournit des services aux personnes handicapées.

Les membres du public qui souhaitent nous faire part de leurs commentaires peuvent le faire par téléphone au 1-800-590-6861 ou par écrit à Wonder Brands Inc., 1425 The Queensway, Etobicoke (Ontario) M8Z 1T3. Une réponse sera formulée dans un délai raisonnable. Sur demande, la société doit offrir sa réponse de manière accessible. La société peut consulter la personne handicapée pour déterminer ses besoins en matière d'accessibilité en raison de son handicap.

#### **Avis de perturbations temporaires**

La société doit émettre un avis en cas de perturbation prévue ou probable des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées. Cet avis doit contenir la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant. L'avis doit être affiché dans un endroit bien visible des locaux.

#### **Modifications de la politique**

WB s'engage à ce que ses politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle respectent la dignité et l'indépendance de toutes les personnes handicapées. Par conséquent, elle n'apportera aucune modification à la présente politique avant d'en avoir examiné les répercussions sur les personnes handicapées. Toute politique opérationnelle de la société ayant une incidence sur le service à la clientèle qui brime la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées doit être modifiée ou révoquée.