

## **Exigence R3**

Politique de service à la clientèle, énoncé de respect dans l'offre des biens et services aux personnes handicapées

CLN/OC

## Renseignements administratifs

---

<b>Document</b>	Exigence 3
<b>Titre</b>	Politique de service à la clientèle sur le respect dans l'offre des biens et services aux personnes handicapées
<b>Code</b>	.
<b>Date d'entrée en vigueur</b>	1 <sup>er</sup> juillet 2014
<b>Propriétaire</b>	G-FON/OC
<b>Portée</b>	BASF Canada Inc. et ses sociétés affiliées et filiales canadiennes, y compris BASF Agricultural Specialties Ltd. et Chemetall Canada, Limited.
<b>Partenaires de co-développement</b>	GBW/OCH
<b>Approbation</b>	CLN/OC
<b>Groupe cible</b>	Employés du Groupe BASF au Canada
<b>Publication</b>	
<b>Réglementation de haut niveau</b>	n.d.
<b>Règlements subordonnés</b>	n.d.
<b>Dernière mise à jour</b>	19 juin 2017 Judy Finlayson – G-FLN/OC
<b>Nature des changements</b>	Mise à jour pour se conformer aux exigences légales en matière d'accessibilité
<b>Révision</b>	5

## Historique des changements

Date	Auteur	Version	Remarques
19 juin 2017	Judy Finlayson	4	Pour amender l'objectif et la portée de la politique
1 <sup>er</sup> juillet 2016	Judy Finlayson & Raja Ramanathan	3	Changements apportés à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> , en vigueur le 1 <sup>er</sup> juillet 2016
1 <sup>er</sup> janvier 2016	Judy Finlayson & Raja Ramanathan	2	Changements apportés à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> , en vigueur le 1 <sup>er</sup> juillet 2016
1 <sup>er</sup> juillet 2014	Marie-Eve Rehayem & Chris Hall	1	Pour se conformer à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>

## I. OBJECTIF ET RÉSUMÉ

L'objectif de ce document est d'énoncer la politique de BASF concernant l'offre de biens et de services aux personnes handicapées, d'une manière qui soit conforme aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

## II. PORTÉE

Cette exigence s'applique et gouverne les activités de tous les employés, agents et bénévoles de BASF Canada Inc., de ses filiales et sociétés affiliées canadiennes et des partenariats dans lesquels BASF Canada Inc. et/ou ses filiales et sociétés affiliées canadiennes ont une participation majoritaire, y compris Chemetall Canada, Limited et BASF Agricultural Specialties Ltd., (collectivement « BASF »), qui interviennent auprès du public ou d'autres tiers au Canada, au nom de BASF.

## III. DÉFINITIONS

1. « **Appareils d'assistance** » désigne tous les types de dispositifs auxiliaires, tels que les appareils de communication, les aides cognitives, les dispositifs d'aide à la mobilité et les appareils de soutien médicaux, qui sont conçus ou adaptés pour aider les personnes handicapées à accomplir des actions, des tâches et des activités.

2. « **Handicap** » réfère aux définitions correspondantes dans la législation applicable en matière d'accessibilité et de droits de l'homme en vigueur dans la province dans laquelle la personne handicapée fait affaire avec BASF, ce qui inclut les déficiences, conditions et troubles suivants :

(a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie ce qui comprend, sans limiter la généralité de ce qui précède, le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de trouble de la vue, de surdité ou de trouble de l'audition, de mutisme ou de trouble de la parole, ou de dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal ou d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif ;

(b) un état de déficience mentale ou une déficience intellectuelle ;

(c) un trouble d'apprentissage ou intellectuel, ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé ;

(d) un trouble de santé mentale ;

(e) une incapacité sensorielle ; ou

(f) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la législation sur la sécurité au travail.

**3. « Animal d'assistance »** signifie :

- (a) tout animal qui est utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap ; ou
- (b) s'il n'est pas évident que l'animal corresponde à l'alinéa a, tout animal pour lequel une personne handicapée fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**4. « Personne de soutien »** désigne toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille, d'un ami ou autre, qui accompagne une personne handicapée afin de lui fournir une assistance en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux ou d'accès à des biens ou services.

## **IV. VOLONTÉ**

En réalisant sa mission, BASF s'efforce en tout temps de fournir ses biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. BASF s'engage également à donner aux personnes handicapées les mêmes chances d'accéder à nos produits et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

## **V. OFFRE DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

BASF s'engage à atteindre l'excellence en servant tous les clients, y compris les personnes handicapées, et nous nous acquitterons de nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

### **1. Communication**

BASF communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

BASF s'assurera que toutes les personnes qui communiquent avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de BASF sont formées à la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.

### **2. Services téléphoniques**

BASF s'engage à fournir des services téléphoniques accessibles à ses clients. Nous veillerons à ce que toutes les personnes qui communiquent par téléphone avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de BASF soient formées à communiquer dans un langage clair et simple et à ce qu'elles s'expriment clairement et lentement.

BASF proposera de communiquer avec les membres du public ou d'autres tiers par courriel ou par courrier postal si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas possible. Nous nous efforcerons également de répondre aux besoins des personnes qui préfèrent communiquer avec nous sous une autre forme.

## ***Appareils fonctionnels***

BASF s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. BASF veillera à ce que toutes les personnes qui traitent avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de BASF soient formées et familiarisées avec les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées pour accéder à nos biens et services.

Notre politique est de permettre aux personnes d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels, y compris, mais sans s'y limiter, les fauteuils roulants, les déambulateurs, les cannes blanches, les bouteilles d'oxygène, les tableaux portatifs et les appareils de communication électronique, pour accéder à nos produits et services.

BASF s'efforcera également d'offrir des méthodes de service de substitution aux personnes handicapées, telles que l'assistance d'un employé de BASF pour effectuer une transaction et la livraison de biens ou de services dans un autre lieu. Si les clients désirent des méthodes de service de substitution, veuillez adresser leur demande au directeur de compte qui s'occupe du compte du client.

### **3. Facturation**

BASF s'engage à fournir des factures adaptées à tous ses clients. Pour cette raison, les factures seront fournies sur demande dans les formats suivants : copie papier, gros caractères, courriel, télécopie. BASF s'efforcera également d'accommoder les clients qui demandent des factures dans des formats qui ne sont pas mentionnés ci-dessus.

## **VI. UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN**

BASF s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les aires de ses locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers, à l'exception des locaux où l'animal est exclu par la loi, auquel cas nous nous assurerons que d'autres mesures soient proposées pour permettre à la personne handicapée d'accéder à nos biens ou services. Nous veillerons également à ce que tous les employés, bénévoles et autres personnes en relation avec le public soient correctement formés à la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

BASF s'engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Dans nos locaux, une personne handicapée accompagnée pourra avoir accès à la personne de soutien qui l'accompagne en tout temps. Si nous facturons des frais ou un droit d'entrée pour accéder à l'un de nos locaux, nous informerons la personne handicapée du montant que la personne de soutien doit payer.

## **VII. AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE**

BASF garantit que tout aspect de nos installations destiné à faciliter l'accès à nos biens et services sera disponible pour être utilisé de la manière prévue. L'entreprise informera le public en cas de perturbation prévue ou inattendue des installations ou services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue dans les locaux de BASF, sur son site Internet ou par toute autre méthode raisonnable selon les circonstances.

## VIII. FORMATION DU PERSONNEL

BASF veillera à ce que tous les employés de BASF, ainsi que les bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en notre nom, ainsi que tous ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, reçoivent la formation requise par la loi sur l'accessibilité.

Cette formation sera dispensée dès que possible après l'entrée en fonction du membre du personnel et comprendra les éléments suivants :

- L'objectif de la législation sur l'accessibilité et les droits de l'homme et les exigences de la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser tout dispositif d'assistance que BASF rend disponible dans ses locaux ou ailleurs pour aider à la prestation de biens et services aux personnes handicapées.
- Que faire si une personne handicapée rencontre des difficultés à accéder aux biens et services de BASF.
- Les politiques, pratiques et procédures de BASF relatives aux normes de service à la clientèle.

Le personnel sera formé en ce qui concerne les politiques, pratiques et procédures qui affectent la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Si des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures, une mise à jour sera offerte au personnel.

## IX. PROCESSUS DE RÉTROACTION

L'objectif ultime de BASF est de répondre aux attentes des personnes handicapées qui cherchent à accéder aux biens et services de BASF, et même de les dépasser. Les commentaires sur nos services et sur la façon dont nous répondons à ces attentes sont appréciés.

Les commentaires concernant la manière dont BASF fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être faits par téléphone, par courriel, par écrit, en soumettant un enregistrement audio ou un texte électronique ou tout autre format accessible sur demande aux coordonnées suivantes :

S'il s'agit d'un client de Matériaux de performance :

Eileen Geralyn Murray  
[eileen.murray@basf.com](mailto:eileen.murray@basf.com)  
Téléphone : 1-734-324-6086  
Télec. : 1-800-720-1132  
1609 Biddle Avenue  
Wyandotte, MI  
48192 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Solutions Agricoles/ Protection des cultures :

Moira MacDonald  
[moira.macdonald@basf.com](mailto:moira.macdonald@basf.com)  
Téléphone : 289-360-6040  
Télec. : 289-360-6001  
100 Milverton Drive, 5e étage  
Mississauga, ON L5R 4H1 Canada

S'il s'agit d'un client de Acryliques et Dispersions :

Isabelle Gascon  
[isabelle.gascon@basf.com](mailto:isabelle.gascon@basf.com)  
Téléphone : 1-704-587-2512  
Télec. : 1-800-392-7429  
11501 Steele Creek Road  
Charlotte, NC  
28273 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Produits chimiques haute performance :

Kristin Lovelace  
[kristin.lovelace@basf.com](mailto:kristin.lovelace@basf.com)  
Téléphone : 1-973-245-7043  
Télec. : 1-800-259-6214  
100 Park Avenue  
Florham Park, NJ  
07932 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Catalyseurs :

Joe Mitchell  
[huntsvillecustomercare@basf.com](mailto:huntsvillecustomercare@basf.com)  
Téléphone : 1-800-523-3599  
Télec. : 1-800-350-1904  
9800 Kellner Road  
Huntsville, AL  
35824 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Produits chimiques pour les soins :

Nadette Booker  
[Nadette.booker@basf.com](mailto:Nadette.booker@basf.com)  
Téléphone : 1-973-245-6949  
Télec. : 1-800-634-9105  
100 Park Avenue  
Florham Park, NJ  
07932 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Nutrition et santé :

Eric Maguire  
[eric.maguire@basf.com](mailto:eric.maguire@basf.com)  
Téléphone : 1-973-245-7355  
Télec. : 1-800-634-9105  
100 Park Avenue  
Florham Park, NJ



07932 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Produits pétrochimiques :

Margaret McLoughlin  
[margaret.mcloughlin@basf.com](mailto:margaret.mcloughlin@basf.com)  
Téléphone : 1-973-245-7080  
Télec. : 1-800-426-5675  
100 Park Avenue  
Florham Park, NJ  
07932 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Produits intermédiaires :

Gregory Monteilh  
[gregory.monteilh@basf.com](mailto:gregory.monteilh@basf.com)  
Téléphone : 1-973-245-5153  
Télec. : 1-800-659-3698  
100 Park Avenue  
Florham Park, NJ  
07932 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Monomères :

Leila Young  
[leila.young@basf.com](mailto:leila.young@basf.com)  
Téléphone: 1-734-324-5445  
Télec. : 1-888-801-0044  
1609 Biddle Avenue  
Wyandotte, MI  
48192 É.-U.

S'il s'agit d'un client de Revêtements :

Beth Holliday  
[beth.holliday@basf.com](mailto:beth.holliday@basf.com)  
Téléphone : 1-734-324-2726  
Télec. : 1-888-801-0044  
1609 Biddle Avenue  
Wyandotte, MI  
48192 É.-U.

Toute autre personne peut contacter le conseiller juridique général de BASF par téléphone, par courriel, par écrit, en soumettant un enregistrement audio à un texte électronique sur support informatique ou en se présentant en personne :

Marian Van Hoek  
[marian.a.van-hoek@basf.com](mailto:marian.a.van-hoek@basf.com) (cc à [judy.finlayson@basf.com](mailto:judy.finlayson@basf.com))  
Téléphone : 905-301-4432 (ou Judy Finlayson au 905-301-5905) 100 Milverton Drive, 5<sup>e</sup> étage  
Mississauga, ON  
L5R 4H1 Canada

BASF s'assurera de maintenir un processus pour documenter toute action consécutive aux commentaires qu'elle reçoit et cette documentation sera disponible sur demande.

## **X. QUESTIONS AU SUJET DE CETTE EXIGENCE**

Cette exigence existe pour assurer l'excellence du service aux clients handicapés. Les questions relatives à cette exigence, ou à sa nécessité, doivent être adressées au service juridique de BASF Canada.