Accessibilité
Nous, L'Oréal Canada Inc. (« L'Oréal »), nous efforçons de fournir nos produits et services de manière accessible à l'ensemble de notre clientèle, dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes en situation de handicap.

L'Oréal s'engage en faveur de l'équité et de l'inclusion, ainsi qu'à offrir un milieu de travail accessible aux personnes en situation de handicap. Pour télécharger le Plan pluriannuel d'accessibilité de L'Oréal, veuillez cliquer ici.

Politique de service à la clientèle accessible de L'Oréal
Application
La Politique de service à la clientèle accessible de L'Oréal Canada Inc. (« la Politique ») s'applique à l'ensemble des employés, gestionnaires et clients de L'Oréal, ainsi qu'à tout tiers (p. ex. les entrepreneurs) mandaté pour fournir nos marchandises, installations et services au public en notre nom.

Aperçu
La politique suivante décrit le plan de L'Oréal visant à offrir un service aux clients en situation de handicap dans la province de l'Ontario. Les clients ayant des déficiences physiques ou mentales méritent le même niveau élevé de service que tout autre client.

Tous les biens et services offerts par L'Oréal doivent respecter les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Appareils et accessoires fonctionnels
Nous nous engageons à servir les personnes en situation de handicap qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous formerons notre personnel afin qu'il se familiarise avec les divers appareils et accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par les clients en situation de handicap lors de l'accès à nos marchandises, installations et services.

Communication
Lorsque nous communiquons avec des personnes en situation de handicap, nous le faisons en tenant compte de leur handicap et de leurs besoins en matière de communication. Nous formerons le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps.

Animaux d'assistance et personnes de soutien
Nous nous engageons à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et aux tiers. Nous veillerons également à ce que tout le personnel, les bénévoles et les autres personnes en contact avec le public reçoivent une

C1 - Internal use

formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes en situation de handicap accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne en situation de handicap accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de L'Oréal avec cette dernière. Si des renseignements confidentiels doivent être partagés, le consentement du client sera obtenu avant toute conversation.

Avis d'interruption temporaire
L'Oréal avisera rapidement sa clientèle en cas d'interruption planifiée ou imprévue des services ou des installations. L'Oréal affichera un avis indiquant la raison de l'interruption, sa durée prévue ainsi qu'une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera placé à l'endroit ou à proximité de l'installation ou du service touché et/ou diffusé par d'autres moyens (p. ex. le site Web), au besoin.

Formation
L'Oréal offrira une formation à ses employés, bénévoles et autres personnes en contact avec le public ou des tiers en son nom. Une formation sera également offerte à celles et ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.

La formation sera offerte dès que possible et sera intégrée au processus d'accueil des nouveaux employés. Une formation révisée sera offerte en cas de modification de la législation ou des procédures et/ou pratiques de L'Oréal concernant les clients en situation de handicap.
La formation portera notamment sur :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme relative au service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser les divers appareils et accessoires fonctionnels disponibles dans nos locaux, le cas échéant
- Quoi faire si une personne en situation de handicap éprouve des difficultés à accéder aux biens et services de L'Oréal
- Les politiques, pratiques et procédures de L'Oréal relatives à la norme de service à la clientèle

Emploi

C1 - Internal use

L'Oréal s'engage à adopter des pratiques d'emploi justes et accessibles. L'Oréal accommodera les personnes en situation de handicap pendant les processus de recrutement et d'embauche, ainsi qu'en cours d'emploi.

L'Oréal révisera ses politiques, processus et communications en matière de recrutement et d'embauche, et les modifiera au besoin afin de refléter les normes d'accessibilité requises.

L'Oréal continuera d'élaborer ou de réviser, au besoin, des plans d'adaptation individuels et des plans de retour au travail pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap.

L'Oréal révisera ses processus de gestion du rendement et de développement de carrière et les modifiera au besoin afin de tenir compte des besoins d'accessibilité des employés en situation de handicap.

L'Oréal continuera à recenser et à prendre des mesures afin de prévenir et d'éliminer d'autres obstacles à l'accessibilité en matière d'emploi.

Rétroaction
L'Oréal accueille favorablement toute rétroaction sur la façon dont nous offrons un service à la clientèle accessible aux personnes en situation de handicap. Les clients souhaitant formuler des commentaires sur la manière dont L'Oréal fournit des biens, des services ou des installations aux personnes en situation de handicap sont invités à communiquer directement avec la marque concernée.

Vous trouverez sur le site de nos marques les coordonnées permettant de nous joindre par téléphone, par courriel ou au moyen d'un formulaire de contact. Vous pouvez également joindre L'Oréal Canada par téléphone au (514) 287-4800 ou par courrier au 1500, boul. Robert-Bourassa, bureau 600, Montréal (Québec) H3A 3S7. Cette rétroaction nous aidera à cerner des occasions d'amélioration et à répondre aux préoccupations.

Nous examinerons vos commentaires avec attention. Le cas échéant, L'Oréal répondra directement au client dans un délai raisonnable. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures habituelles de service à la clientèle de L'Oréal.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques
Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ou à toute réglementation similaire ailleurs au Canada. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique sans que l'on ait d'abord tenu compte de son incidence sur les personnes en situation de handicap et de toute conséquence juridique.

C1 - Internal use

Toute politique existante de L'Oréal qui ne respecte pas ou ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap sera modifiée ou retirée.

Renseignements accessibles en cas d'urgence
L'Oréal fournira à ses clients, sur demande, les renseignements d'urgence accessibles au public de façon adaptée. L'Oréal offrira également aux employés en situation de handicap la possibilité de préparer des plans individualisés d'intervention d'urgence, lorsque nécessaire, afin de les aider en cas d'urgence.

Remarque : Des copies des documents requis en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sont disponibles sur demande. Veuillez nous aviser à l'avance si vous avez besoin de ces documents dans un format substitut ou accessible.

C1 - Internal use