

***Politique de service  
à la clientèle en  
matière de fourniture  
de biens et de  
services aux  
personnes  
handicapées***



We create chemistry

Référence	CO-1651
Date d'entrée en vigueur :	Le 1 <sup>er</sup> juillet 2016

<b>Champ d'application</b>	
Région :	Canada
Sociétés du groupe :	BASF Canada Inc. et ses filiales et sociétés affiliées canadiennes
Entreprise :	BASF Canada Inc.
<b>Responsabilité</b>	
Unité responsable :	NOL/CA
Personne responsable :	Judy Finlayson – Conformité et gouvernance
Approuvé par :	Marie-Eve Rehayem – directrice du contentieux et responsable de la conformité

### Historique des modifications

Date	Auteur	Version	Remarques
Le 1 <sup>er</sup> juillet 2016	Judy Finlayson	3	Modifications à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées</i> en vigueur le 1 <sup>er</sup> juillet 2016
Le 1 <sup>er</sup> janvier 2016	Judy Finlayson	2	Modifications à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées</i> en vigueur le 1 <sup>er</sup> juillet 2016
Le 1 <sup>er</sup> juillet 2014	Marie-Eve Rehayem et Chris Hall	1	Pour se conformer à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées</i>

### Accord portant sur la procédure de modification

Les modifications les plus récentes sont mises en évidence en **jaune** – sauf après une révision complète du document.

## 1. OBJECTIF

Le but et la mission de BASF Canada Inc., ses filiales canadiennes et BASF Agricultural Specialties Ltd. (collectivement et individuellement appelées « BASF ») consistent à énoncer la politique de BASF concernant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées, d'une manière qui soit conforme aux principes de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances.

## 2. DÉFINITIONS

« **Aides fonctionnelles** » désigne les aides complémentaires, telles que les aides à la communication, les aides cognitives, les aides pour la mobilité personnelle et les aides médicales, conçues ou adaptées pour aider les personnes handicapées à poser des actes, accomplir des tâches et effectuer des activités.

« **Incapacité** » désigne les définitions correspondantes aux lois sur les droits de la personne et sur l'accessibilité de la province dans laquelle la personne handicapée fait affaire avec BASF, y compris les déficiences, affections et troubles qui suivent :

a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif,

b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle,

c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée,

d) un trouble mental,

e) une incapacité sensorielle ou

f) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la législation sur la sécurité du travail.

« **Animal d'assistance** » désigne :

a) tout animal qui est utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son incapacité ou

b) s'il n'est pas évident que l'animal remplit la condition a), tout animal pour lequel une personne handicapée fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité.

« **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 autrement, qui accom-

pagne une personne handicapée afin de l'aider dans les tâches suivantes : la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès à des biens ou à des services.

### **3. CHAMP D'APPLICATION**

Cette politique s'applique à tous les employés, agents et bénévoles de BASF et ses filiales et sociétés affiliées canadiennes qui traitent avec des membres du public ou autres tiers pour le compte de BASF.

### **4. ENGAGEMENT**

Dans l'accomplissement de sa mission, BASF s'efforce en permanence de fournir ses biens et services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à leur donner la même possibilité d'accéder à nos biens et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

### **5. FOURNIR DES BIENS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

BASF s'engage à assurer l'excellence du service à l'égard de tous les clients, y compris des personnes handicapées, et nous assumerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

#### **5.1 Communications**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur incapacité.

Nous veillerons à ce que toutes les personnes qui communiquent avec des membres du public ou d'autres tiers au nom de BASF soient formées à la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'incapacités.

#### **5.2 Services téléphoniques**

Nous nous engageons à fournir des services téléphoniques accessibles à nos 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 formés pour communiquer dans un langage clair et simple et pour parler clairement et lentement.

Nous vous proposons de communiquer avec les membres du public ou d'autres tiers par courriel ou par courrier si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins ou n'est pas disponible. Nous nous efforcerons également de répondre aux besoins des personnes qui préfèrent communiquer avec nous dans un autre format.

#### **5.3 Aides fonctionnelles**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des aides fonctionnelles pour obtenir ou utiliser nos biens et services, ou encore en bénéficiant. Nous veillerons à ce que toutes les personnes qui s'occupent des membres du public ou des autres tiers au nom de BASF soient formées aux diverses aides fonctionnelles qui peuvent être utilisées par les personnes handicapées accédant à nos biens ou services.

Notre politique est de permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs aides fonctionnelles personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, les fauteuils roulants, les marchettes, les cannes blanches, les réservoirs d'oxygène, les tableaux portatifs et les dispositifs de communication électronique, pour accéder à nos biens et services.

Nous nous efforcerons également d'offrir des méthodes de service alternatif aux personnes handicapées, telles que l'aide d'un employé de BASF pour effectuer une transaction et la livraison de biens ou la prestation de services dans un autre endroit. Si les clients souhaitent des méthodes de service alternatives, priez-les d'adresser leur demande au gestionnaire responsable de leur compte.

## 5.4 Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures adaptées à nos clients. Pour cette raison, les factures seront fournies dans les formats suivants sur demande : copie papier, impression à gros caractères, courriel, télécopie. Nous nous efforcerons également d'accueillir les clients qui demandent des factures dans des formats qui ne sont pas mentionnés précédemment.

## 6. **RECOURS À DES ANIMAUX D'ASSISTANCE ET À DES PERSONNES DE SOUTIEN**

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal de service dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers, à l'exception des locaux où l'animal est par ailleurs exclu par la loi, auquel cas nous nous assurons que d'autres mesures sont disponibles pour leur permettre d'accéder à nos biens ou services. Nous veillerons également à ce que tout le personnel, les bénévoles et les autres personnes qui traitent avec le public soient correctement formés à la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne ayant une incapacité accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux avec son accompagnateur. En aucun temps, une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à cette dernière pendant qu'elle se trouve dans nos locaux. Si nous facturons des droits d'admission pour accéder à l'un de nos locaux, nous aviserons la personne handicapée du montant payable par la personne de soutien.

## 7. **AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE**

Nous nous sommes engagés à faire en sorte que tous les aspects de notre environnement bâti destiné à faciliter l'accès sans obstacles à nos biens et services soient disponibles pour une utilisation de la manière prévue. Nous aviserons par écrit le public en cas de perturbation prévue ou inattendue dans les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations ou services s'ils sont disponibles. L'avis sera affiché dans un endroit visible dans nos locaux, sur notre site Web ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

## **8. FORMATION DU PERSONNEL**

Nous veillerons à ce que tous les employés de BASF, en plus des bénévoles et d'autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en notre nom, et tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle, reçoivent la formation requise en vertu de la législation sur l'accessibilité.

Cette formation sera offerte dès que possible après le début du travail de l'employé et comprendra ce qui suit :

- Le but des lois sur les droits de la personne et sur l'accessibilité, et les exigences de la norme de service à la clientèle
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'incapacités
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent une aide fonctionnelle ou nécessitent l'assistance d'un animal de service ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser toutes les aides fonctionnelles que BASF met à la disposition des personnes handicapées dans ses locaux ou autrement pour aider à leur fournir des biens et des services
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à obtenir des biens et services de BASF
- Les politiques, les pratiques et les procédures de BASF relatives à la norme de service à la clientèle

Le personnel suivra une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui influent sur la façon dont les biens et les services sont fournis aux personnes handicapées. Il suivra également une formation continue au fur et à mesure que des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

## **9. PROCESSUS DE RÉTROACTION**

Le but ultime de BASF est de satisfaire aux attentes des personnes handicapées qui cherchent à accéder à ses biens et à ses services, voire de les dépasser. Les commentaires sur nos services concernant la façon dont BASF répond à ces attentes sont bien accueillis et appréciés.

Les commentaires sur la façon dont BASF fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être effectués par téléphone, par courriel, par écrit, en

soumettant un enregistrement audio ou un texte électronique ou tout autre format accessible sur demande aux personnes suivantes :

Si le client est un client de Performance Materials :

Eileen Geralyn Murray  
eileen.murray@basf.com  
Téléphone : 1 734 324-6086  
Télécopieur : 1 800 720-1132  
1609 Biddle Avenue  
Wyandotte, MI  
48192 États-Unis

Si le client est un client d'Agricultural Solutions/Crop Protection :

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

Si le client est un client d'Acrylics & Dispersions :

Isabelle Gascon  
isabelle.gascon@basf.com  
Téléphone : 1 704 587-2512  
Télécopieur : 1 800 392-7429  
11501 Steele Creek Road  
Charlotte, NC  
28273 États-Unis

Si le client est un client de Performance Chemicals :

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

Si le client est un client de Catalysts :

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

Si le client est un client de Care Chemicals :

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

Si le client est un client de Nutrition & Health :

Eric Maguire  
[eric.maguire@basf.com](mailto:eric.maguire@basf.com)  
Téléphone : 1 973 245-7355  
Télécopieur : 1 800 634-9105  
100 Park Avenue  
Florham Park, NJ  
07932 États-Unis

Si le client est un client de Petrochemicals :

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

Si le client est un client d'Intermediates :

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

Si le client est un client de Monomers :

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



Si le client est un client de Coatings :

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

Si le client est un client de Construction Chemicals:

Roger Davis  
[roger.davis@basf.com](mailto:roger.davis@basf.com)  
Téléphone : 905 759-2107  
Télécopieur : 905 792-0651  
180, boul. Clark  
Brampton (Ontario)  
L6T 4M7 Canada

Toutes les autres personnes peuvent contacter la directrice du contentieux de BASF par téléphone, par courriel, par écrit, en soumettant un enregistrement audio ou un texte électronique ou sur disquette, ou en venant en personne :

Marie-Eve Rehayem  
[marie-eve.rehayem@basf.com](mailto:marie-eve.rehayem@basf.com) (cc à [judy.finlayson@basf.com](mailto:judy.finlayson@basf.com))  
Téléphone : 289 360-6153 (ou Judy Finlayson au 289 360-6155)  
Télécopieur : 289 360-6005  
100 Milverton Drive, 5<sup>e</sup> étage  
Mississauga (Ontario)  
L5R 4H1 Canada

BASF veillera à tenir à jour un processus pour documenter les mesures prises à la suite des commentaires qu'elle recevra et rendra cette documentation disponible sur demande.

## **10. MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE OU À D'AUTRES**

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et encouragent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de BASF qui ne respecte pas et n'encourage pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

## **11. QUESTIONS SUR CETTE POLITIQUE**

Cette politique existe pour prodiguer un excellent service aux clients souffrant d'une incapacité. En cas de questions sur cette politique ou si le but d'une politique n'est pas compris, le service juridique de BASF se doit de fournir une explication.