

Politique des normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO (Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario)

Engagement

Rothmans, Benson & Hedges Inc. (« RBH ») s'engage à traiter toutes les personnes de façon à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. L'entreprise croit à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à faire tomber les barrières et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui a trait au service à la clientèle, aux renseignements et aux communications, à la conception d'espaces publics et à l'emploi, conformément aux objectifs de la législation sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne applicables au Canada, notamment la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Plan relatif aux normes d'accessibilité

RBH élaborera et maintiendra un plan d'accessibilité décrivant la stratégie de l'entreprise pour améliorer les perspectives d'emploi des personnes handicapées et augmenter leur accessibilité à l'emploi.

Formation

RBH s'assurera de donner de la formation à tous ses employés quant aux exigences de la LAPHO et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et d'autres législations sur l'accessibilité et du Code des droits de la personne applicables au Canada en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation sera offerte de la façon qui convient le mieux aux fonctions des employés. Cette formation sera également donnée à chaque nouvel employé dans le cadre du programme d'intégration offert à l'embauche. Les employés seront aussi formés lorsque des modifications seront apportées à la présente politique.

Service à la clientèle

RBH s'engage à offrir un service d'excellence à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. RBH a mis en place une politique de service à la clientèle qui contient des détails sur la manière dont RBH traitera : la communication, les appareils fonctionnels, les animaux de soutien, les personnes de soutien, les avis d'interruptions temporaires et les commentaires.

Renseignements et communication

RBH s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Elle fournira des renseignements sur les situations d'urgence accessibles au public dans un format accessible sur demande. De même, l'entreprise offrira des formats accessibles et des services de communication aux personnes handicapées ou les mettra à leur disposition dans un délai raisonnable en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.

L'entreprise veillera également à ce que tous les nouveaux sites Web respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), version 2.0. Niveau AA, du consortium W3C.

Emploi

RBH s'engage à promouvoir des pratiques d'emploi accessibles et équitables. Ainsi, elle prendra des mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées au cours des processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche et lors de leur emploi.

L'entreprise reverra les processus relatifs aux politiques de recrutement, aux descriptions de postes, aux communications, à la gestion de la performance, au perfectionnement professionnel et à la réaffectation et y apportera des modifications, au besoin, afin qu'ils reflètent les normes

d'accessibilité intégrées. De plus, RBH cerner et mettra en œuvre toutes les mesures nécessaires pour éviter d'autres obstacles et pour faire tomber les barrières supplémentaires en matière d'accessibilité à l'emploi.

RBH mettra au point ou reverra, au besoin, les plans d'adaptation individuels et les politiques relatives au retour au travail pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap. Au besoin, l'entreprise fournira des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés ayant un handicap.

Conception des espaces publics

RBH s'efforce, au besoin, de satisfaire aux exigences techniques relatives aux normes de conception d'espaces publics lors de la construction ou de la modification majeure d'espaces publics. Cela peut comprendre des espaces de stationnement hors rue, des rampes, des trottoirs, des entrées et des éléments relatifs aux services accessibles (comme des comptoirs de services, des files d'attente à la caisse, des salles d'attente et des toilettes).

Processus de rétroaction

Pour RBH, la rétroaction relative à la façon dont elle fournit un service à la clientèle accessible est toujours la bienvenue. Les commentaires des clients nous permettront de cerner les obstacles et de répondre aux préoccupations.

Les clients seront avisés de la façon de fournir leur commentaire par écrit, par courriel ou par téléphone. Les clients qui souhaitent fournir des commentaires sur la manière dont RBH offre des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées peuvent le faire des façons suivantes :

– En communiquant avec notre service à la clientèle à l'un des numéros suivants :

- 1-800-304-4033 – IQOS
- 1-800-304-4033 – VEEV
- 1-800-315-5851 – Préoccupations liées aux produits
- 1-855-333-5001 – Soutient aux détaillants
- 1-416-449-5525 – Général

– En remplissant le formulaire électronique à l'adresse suivante pour clavarder avec un agent, pour demander à ce qu'on les rappelle ou pour envoyer un message : <http://www.iqos.ca/>.

- envoyer un courriel à l'adresse info@iqos.ca

- envoyer un courriel à l'adresse contact.ca@veev-vape.com

- envoyer un courriel à l'adresse Info@unsmoke.ca

- envoyer un courriel à l'adresse contact@inkompass.global

– En faisant parvenir une lettre par la poste à l'équipe Capital humain et Culture à l'adresse suivante : RBH Inc. 1500 Don Mills Rd. Toronto (Ontario) M3B 3L1.

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront adressés à l'équipe Capital humain et Culture. Une réponse à ceux-ci sera transmise par écrit, par courriel ou par téléphone dans les

cinq jours ouvrables suivants. RBH Inc. s'assurera de l'accessibilité de son processus de rétroaction aux personnes handicapées en offrant ou en mettant à disposition des formats accessibles et des services de communication, sur demande.

RBH Inc. avisera le public que des documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle sont offerts sur demande en publiant un avis sur ses sites Web :

<https://www.rbhinc.ca/>

<https://www.igqs.ca>

<https://www.veev-vape.com/>

<https://www.unsmoke.ca/>

<https://inkompass.global/ca/>

<https://www.qcrefereiqos.com/>

<https://www.rbhconnect.ca>

RBH fournira ce document dans un format accessible ou au moyen de services de communication, sur demande. Elle consultera la personne effectuant la demande pour établir la pertinence du format ou des services de communication. L'entreprise fournira le format accessible dans un délai raisonnable, sans coût supplémentaire.

Modifications de la présente politiques ou d'autres politiques

Toute politique de RBH ne respectant pas et ne promouvant pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée.

Révisé le : novembre 2023