



Engagement envers la LAPHO

Notre engagement :

En vertu de sa mission, Ozery Boulangerie familiale s'assure de fournir ses biens et services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées le même accès à nos biens et services, et ce, au même endroit et de façon similaire qu'à nos autres clients.

Animaux aidants :

Les animaux aidants ne peuvent pas accéder aux zones de production des aliments, en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé et de la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, ainsi que du Règlement 562 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé de l'Ontario et du Règlement 31/05 de la Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments.

Personnes de soutien :

Les personnes de soutien peuvent accompagner une personne handicapée sur l'ensemble de nos installations.

Procédure d'évacuation en cas d'urgence :

Si vous avez besoin d'aide en cas d'évacuation, veuillez aviser la réception ou la personne que vous devez rencontrer.

Processus de rétroaction :

L'objectif d'Ozery Boulangerie familiale consiste à répondre aux attentes des clients handicapés et à les surpasser. Vos commentaires à propos de nos produits, de nos biens et de nos services sont les bienvenus, et nous en sommes toujours reconnaissants.

Les personnes handicapées peuvent formuler leur rétroaction à propos des produits, des biens et des services d'Ozery Boulangerie familiale par courriel ou par téléphone.

- Vous pouvez communiquer directement avec notre service Personnes et culture par courriel à P&C@ozerybakery.com ou par téléphone au 905-265-1143.
- Les clients/consommateurs recevront une réponse dans les dix (10) jours ouvrables suivant leur appel ou leur courriel.
- Tous les renseignements demeureront confidentiels.

Politique d'accessibilité au service à la clientèle :

- Un exemplaire de la politique d'Ozery Boulangerie familiale peut être fourni sur demande. Vous pouvez communiquer directement avec notre service Personnes et culture par courriel à P&C@ozerybakery.com ou par téléphone au 905-265-1143.

Questions relatives à la présente politique :

Cette politique vise à assurer l'excellence des services offerts aux personnes handicapées. Les réponses aux questions relatives à la politique et à son objectif seront fournies par le service Personnes et culture.

Guy Ozery

Chef de la direction

1^{er} juillet 2021