



Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle

Intention

Cette politique vise à satisfaire les exigences stipulées dans les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07, en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Elle concerne la fourniture de biens et de services aux membres du public ou à d'autres tiers, et non les biens eux-mêmes.

Parts Canada Development Co. s'engage à fournir tous ses biens et ses services conformément aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès.

Portée

- a) Cette politique s'applique à la fourniture de biens et de services dans des lieux dont Parts Canada Development Co. est propriétaire et exploitant.
- b) Cette politique s'applique aux membres du personnel, aux bénévoles, aux agents et aux sous-traitants qui traitent avec le public, ou à d'autres tiers qui agissent pour le compte de Parts Canada Development Co., y compris lorsque la fourniture de biens et de services se déroule hors des lieux de Parts Canada Development Co., notamment : services de livraison, centres d'appels, fournisseurs, conducteurs, traiteurs et agences de marketing tiers.
- c) La partie de cette politique qui concerne l'utilisation d'animaux d'assistance s'applique seulement à la fourniture de biens et de services dans des lieux dont Parts Canada Development Co. est propriétaire et exploitant.
- d) Cette politique s'applique également à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de Parts Canada Development Co. régissant la fourniture de biens et de services aux membres du public ou à des tiers.

Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel — Aide technique, dispositif de communication ou tout autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont généralement des appareils que les clients ont avec eux, par exemple un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bouteille d'oxygène personnelle, pouvant notamment aider à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir et à lire.

Handicap — La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario définissent le mot *handicap* de la façon suivante :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie; comprend 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;

- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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;
- un trouble mental; ou
- 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 Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Animaux d'assistance — Le Règlement de l'Ontario 429/07 stipule qu'un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien — Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services. Règl. de l'Ontario 429/07.

A. La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Parts Canada Development Co. fera des efforts raisonnables pour que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité d'accès :

- en veillant à ce que l'ensemble de sa clientèle reçoive des services de valeur et de qualité égales;
- en permettant aux personnes handicapées d'accomplir les choses à leur façon et à leur propre rythme lorsqu'elles accèdent aux biens et aux services, à condition que cela ne présente pas un risque en matière de sécurité;
- en utilisant des moyens de rechange si possible afin de s'assurer que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, au même endroit et de façon similaire;
- en tenant compte des besoins individuels dans l'offre de biens et de services;
- en communiquant de manière à tenir compte du handicap de la personne.

B. Appareils et accessoires fonctionnels

Appareil(s) et accessoire(s) des personnes handicapées :

Les personnes handicapées peuvent utiliser au besoin leurs propres appareils et accessoires fonctionnels pour accéder aux biens et aux services offerts par Parts Canada Development Co.



Si un appareil fonctionnel pose une préoccupation pour la sécurité ou si la personne handicapée éprouve des difficultés d'accès, d'autres mesures raisonnables seront prises pour assurer l'accès aux biens et aux services.

C. Animaux d'assistance

Une personne handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance pourra accéder aux locaux qui sont ouverts au public, sauf s'ils sont autrement exclus par la Loi. Les politiques et les règlements qui interdisent l'accès aux animaux ne s'appliquent pas aux chiens-guides ni aux chiens et autres animaux d'assistance.

Reconnaître un animal d'assistance :

S'il n'est pas évident que l'animal sert à des raisons liées à un handicap, Parts Canada Development Co. pourra vérifier auprès de la personne en lui demandant de fournir l'une ou l'autre des preuves suivantes :

- une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- une pièce d'identité valide signée par le procureur général du Canada; ou,
- un certificat ou une attestation provenant d'un établissement spécialisé en formation de chien-guide ou d'animal d'assistance.

Maîtrise et soin de l'animal :

Une personne accompagnée d'un animal d'assistance est responsable de s'occuper de son animal et de le maîtriser en tout temps.

Allergies :

Si un problème de santé ou de sécurité se présente, par exemple dans le cas d'une allergie grave aux animaux, Parts Canada Development Co. fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des personnes concernées.

D. Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, Parts Canada Development Co. veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux, et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien.

Dans le cas où il serait nécessaire d'aborder des renseignements confidentiels, Parts Canada Development Co. veillera à obtenir le consentement de la personne handicapée avant toute discussion durant laquelle ces renseignements pourraient être divulgués.



E. Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons indépendantes de la volonté de Parts Canada Development Co., ou à son insu. En cas de perturbation temporaire des

installations ou des services dont dépendent les personnes handicapées pour avoir accès à des biens ou à des services de Parts Canada Development Co. (ou utiliser ces biens et ces services), nous nous efforcerons d'aviser les gens au préalable. Dans certaines circonstances, comme lors de perturbations temporaires imprévues, il pourrait être impossible de fournir un avis préalable.

Les avis indiqueront :

Dans le cas où il serait nécessaire d'afficher un avis, ce dernier comprendrait les informations suivantes, sauf si elles ne sont pas accessibles ou connues :

- les biens et les services non disponibles;
- les raisons de la perturbation;
- la durée prévue;
- une description de services de remplacement ou d'autres options.

Communication des avis :

Dans le cas d'interruptions de service, Parts Canada Development Co. prendra les moyens suivants pour aviser les personnes concernées :

- affichage des avis dans des endroits bien en vue, y compris sur les lieux de l'interruption, dans l'entrée principale et dans l'entrée la plus proche des lieux de l'interruption, ainsi que sur le site web de Parts Canada Development Co.;
- communication avec les membres de la clientèle qui ont des rendez-vous;
- avis verbaux donnés à la clientèle lorsqu'elle prend des rendez-vous ou effectue des réservations; ou
- utilisation de tout autre moyen raisonnable dans les circonstances.

F. Processus de rétroaction

Parts Canada Development Co. fournira à sa clientèle les moyens de lui faire part de ses commentaires sur le service offert aux personnes handicapées. Les renseignements sur ce processus de rétroaction seront facilement accessibles à l'ensemble de la clientèle, et un avis concernant ce processus sera diffusé par courriel ou en ligne, sur le portail Avanti. Des formulaires de rétroaction seront fournis sur demande, et il sera possible de communiquer les commentaires par d'autres moyens, sur demande, y compris: verbalement (en personne ou par téléphone) et par écrit (note écrite à la main, par la poste, par courriel ou sur le site web).



Envoi des commentaires :

La clientèle peut soumettre ses commentaires à :

Stacey Morningstar, CHRL
Human Resources Manager
3935 Cheese Factory Road
London (Ontario) N6N 1G2
519 644-0202, p. 219
staceym@partscanada.com
www.partscanada.com

Les personnes qui désirent fournir des commentaires verbalement ou en remplissant un formulaire de rétroaction sur place peuvent le faire auprès de tout membre du personnel de Parts Canada Development Co.

Les personnes qui fournissent des commentaires officiellement recevront un accusé de réception et seront informées de toute mesure prise à la suite de leurs plaintes ou de leurs commentaires.

G. Formation

Parts Canada Development Co. offrira une formation aux personnes suivantes :

- a) les membres du personnel, les bénévoles, les agents et les sous-traitants qui traitent avec le public, ou d'autres tiers qui agissent pour le compte de Parts Canada Development Co., par exemple : représentant(e) des ventes, conducteurs, fournisseurs, centres d'appels, agences de marketing tiers; et,
- b) les personnes participant à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures en matière de service à la clientèle.

Modalités de la formation :

Conformément au Règlement de l'Ontario 429/07 et quel que soit le format utilisé, la formation portera sur les aspects suivants :

- L'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Les exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui :
 - utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels;
 - ont besoin d'un animal d'assistance; ou
 - ont besoin d'une personne de soutien.



- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à vos services.
- Les politiques, les pratiques et les procédures de Parts Canada Development Co. concernant la manière dont le service à la clientèle est fourni aux membres de la clientèle ayant un handicap.

Horaire de la formation :

Parts Canada Development Co. fournira la formation dès que possible. Elle sera fournie durant la séance d'orientation aux nouveaux membres du personnel ainsi qu'à toute personne nouvellement amenée à traiter avec le public, y compris les bénévoles, les agents, les sous-traitants ou les tiers qui agissent pour notre compte. Une formation sera également fournie si des modifications sont apportées à la Loi ou aux pratiques et procédures.

Dossiers de formation :

Parts Canada Development Co. tiendra un dossier des formations fournies, y compris les dates de formation et le nombre d'employés(es) qui l'ont reçue.

Forme des documents et avis de disponibilité

Parts Canada Development Co. avisera les personnes handicapées que les documents concernant la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande dans un format qui tient compte du handicap de la personne. L'avis sera fourni en affichant les renseignements dans un endroit bien en vue dont Parts Canada Development Co. est propriétaire et exploitant, sur notre site web ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

Administration

Pour toute question ou préoccupation concernant cette politique ou les procédures qui s'y rapportent, veuillez communiquer avec :

Stacey Morningstar, CHRL
Human Resources Manager
3935 Cheese Factory Road
London (Ontario) N6N 1G2
519 644-0202, p. 219
staceym@partscanada.com
www.partscanada.com

Cette politique et les procédures qui s'y rapportent seront revues au besoin en cas de modifications législatives.