

SERVICES LE CHOIX DU PRÉSIDENT INC.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Nombre :
Date de publication : le 10 novembre 2011	Page 1 de 4
Date de prise d'effet : le 1 ^{er} janvier 2012	

1.0 INTRODUCTION

Les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (le « Règlement »), règlement pris en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi »), s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2012 aux organisations du secteur privé qui fournissent des biens ou des services ou qui ont des employés en Ontario. La Loi prévoit plusieurs exigences pour les « fournisseurs de biens ou de services » en ce qui concerne leur communication ou leurs interactions avec des personnes handicapées.

2.0 DÉFINITIONS

- a) « *Loi* » désigne la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- b) « *appareil ou accessoire fonctionnel* » comprend tout appareil utilisé afin d'aider une personne à accomplir une ou des tâches particulières ou à accomplir des activités de la vie quotidienne.
- c) « *société* » désigne Services le Choix du Président inc.
- d) « *Loblaws* » désigne Loblaws inc.
- e) « *personne handicapée* » désigne toute personne qui a un handicap au sens de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- f) « *Politique* » désigne la présente Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- g) « *Règlement* » désigne les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- h) « *animal d'assistance* » désigne un animal entraîné pour venir en aide à une personne handicapée (p. ex., un chien-guide).
- i) « *personne de soutien* » désigne une 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.

3.0 OBJET

La société s'engage à fournir des biens et des services aux personnes handicapées de manière à respecter leur dignité et leur autonomie ainsi que les principes d'égalité des chances et d'égalité d'accès.

4.0 ADOPTION DE NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La société a adopté la présente Politique, laquelle a été élaborée en se fondant sur les normes d'accessibilité décrites dans le Règlement pris en application de la Loi.

5.0 POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La Politique de la société s'appliquera de concert avec la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle Loblaws et expose en détails l'engagement de la société de fournir des

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Nombre :
Date de publication : le 10 novembre 2011	Page 2 de 4
Date de prise d'effet : le 1 ^{er} janvier 2012	

biens et des services à ses clients de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

6.0 RESPECT

Le vice-président principal, Gestion des risques, est chargé de veiller au respect par la société de sa Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle et de ses obligations aux termes des lois sur l'accessibilité applicables, notamment la Loi.

7.0 ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ DE FOURNIR DES BIENS ET DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

7.1 Communication

Les employés de la société doivent communiquer avec toute personne handicapée d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

7.2 Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées ont le droit de se servir de leur propre appareil ou accessoire fonctionnel pour obtenir les biens ou services de la société, les utiliser ou en tirer profit. Les personnes en question sont responsables de d'assurer que leur appareil ou accessoire fonctionnel est utilisé d'une manière sûre et maîtrisée en tout temps.

7.3 Animaux d'assistance

La société et le membre du groupe de la société, Loblaws, doivent permettre à la personne accompagnée d'un animal d'assistance d'accéder aux locaux de la société et de Loblaws avec l'animal et de garder l'animal à ses côtés, sauf aux endroits où la loi ne permet pas la présence d'un animal. Dans les endroits où la loi ne permet pas la présence d'un animal, d'autres mesures raisonnables doivent être envisagées avec la personne handicapée afin de permettre à celle-ci d'avoir accès aux biens ou aux services qui se trouvent à l'endroit en question.

7.4 Personne de soutien

Si une personne est accompagnée par une personne de soutien, les employés de la société doivent traiter à la fois avec la personne handicapée et la personne de soutien pour venir en aide à la personne handicapée de manière à assurer l'égalité d'accès aux biens et aux services de la société.

7.5 Avis d'interruption

La société doit donner un avis en cas de toute interruption ou fermeture des services ou des endroits utilisés par les personnes handicapées, notamment pour en expliquer la raison et la durée prévue, et décrire les installations ou services de rechange qui sont offerts.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Nombre :
Date de publication : le 10 novembre 2011	Page 3 de 4
Date de prise d'effet : le 1 ^{er} janvier 2012	

8.0 FORMATION

La société offre une formation aux membres de son conseil d'administration et à tous ses employés qui font affaire avec le public, qui supervisent les fournisseurs de services de la société qui doivent se conformer à la Loi ou qui participent à l'élaboration des pratiques et des procédures de la société régissant l'offre de biens et de services. La formation vise à leur apprendre à offrir un service à la clientèle convenable aux personnes handicapées et traite notamment de ce qui suit :

- * la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées;
- * la façon d'aider les personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- * la façon d'utiliser des appareils et des accessoires fonctionnels qui peuvent être mis à leur disposition pour aider les personnes handicapées;
- * la marche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux locaux, aux biens ou aux services de la société.

Aux fins de la présente Politique, « employés » s'entend notamment des personnes qui travaillent dans les locaux de la société ou dans les magasins de Loblaws, y compris les employés des filiales de Loblaws, ainsi que leurs agents au service à la clientèle, sous-traitants et bénévoles.

La formation est offerte aux employés avant qu'ils aient à remplir des fonctions qui exigent qu'ils fassent affaire avec le public ou d'autres tiers ou dès que possible après qu'ils aient commencé à exercer de telles fonctions et à chaque fois que la société modifie ses politiques ou pratiques en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle.

9.0 PROCÉDURE DE RÉTROACTION

La société souhaite recevoir des commentaires concernant la façon dont elle fournit des biens ou des services aux personnes handicapées. Les membres du public peuvent faire parvenir leur rétroaction de la façon qui leur convient le mieux, y compris en personne, par téléphone, par la poste, par courriel ou par tout autre support électronique.

La société doit accuser réception de toute rétroaction reçue, dans la mesure où les coordonnées de la personne qui l'a faite ont été fournies, et informer cette personne des mesures qu'a prises la société pour tenir compte de la rétroaction.

10.0 ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS

La présente Politique et les pratiques et protocoles connexes de la société seront remis à tout membre du public qui en fait la demande. La marche à suivre pour obtenir ces documents figure sur le site Web de la société. Si un document doit être remis à une personne handicapée, la société le remettra sur un support que cette personne pourra consulter.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Nombre :
Date de publication : le 10 novembre 2011	Page 4 de 4
Date de prise d'effet : le 1 ^{er} janvier 2012	

11.0 DOCUMENTS INTÉGRÉS

La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de Loblaws est par les présentes intégrée dans la présente Politique et s'applique également aux employés qui travaillent dans les magasins de Loblaws dans la mesure où tout client ou client potentiel de la société interagit avec de tels employés.

12.0 INTERPRÉTATION

Le vice-président principal, Gestion des risques, est chargé de l'interprétation de la présente Politique.

13.0 EXAMEN

La présente Politique est passée en revue une fois l'an.

Le présent document est disponible sur demande sur différents supports.