

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE (ONTARIO SEULEMENT)

Numéro de la politique	HRCAN-178WP
Date de la politique	19 août 2014
Remplace	31 décembre 2012
Service émetteur	Ressources humaines
Page	Page 1 de 3

1.0 OBJECTIF ET PORTÉE

Chez WORLD PAC, nous nous engageons à servir tous nos clients avec des installations, des produits et des services exceptionnels. Rendre nos installations, nos produits et nos services accessibles aux personnes handicapées est une partie importante de cet engagement envers un service à la clientèle de qualité supérieure.

Nous nous efforçons de fournir nos installations, nos produits et nos services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous voulons aussi donner aux personnes handicapées les mêmes occasions d'accéder à nos installations, à nos produits et à nos services et leur permettre d'en profiter au même endroit et de la même façon que nos autres clients.

Cette politique décrit notre engagement à offrir des services à la clientèle accessibles, en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act ou AODA).

2.0 Application

La Politique d'accessibilité des services à la clientèle de WORLD PAC (la « Politique ») s'applique à tous les employés, dirigeants et clients de WORLD PAC, ainsi qu'à toute tierce partie (entrepreneurs, etc.) qui fournissent au public nos installations, nos produits ou nos services en notre nom.

3.0 Communication

Les moyens de communication accessibles de WORLD PAC visent à communiquer avec le public d'une manière accessible. Nous employons présentement différents modes de communication : représentants en ligne, imprimés, radio, téléphone, courriel, internet et télécopieur. Un bloc-notes et un crayon sont toujours mis à la disposition du public au comptoir de service à la clientèle de nos établissements de détail. Quand nous communiquerons avec des personnes handicapées, nous nous assurerons de tenir compte de leur handicap. Par conséquent, nous formerons les membres du personnel appelés à entrer en contact avec les clients sur les interactions et les modes de communication avec les personnes ayant différents handicaps.

4.0 Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées sont invitées à utiliser leurs propres appareils fonctionnels (cane blanche, fauteuil roulant, prothèses auditives, aides visuelles, etc.) pour accéder à nos installations ou pour obtenir des produits et services. Nous formerons les membres de notre personnel pour les familiariser avec les différents appareils fonctionnels utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos installations, à nos produits et à nos services. Nous formerons aussi notre personnel à l'utilisation des appareils fonctionnels mis à la disposition de nos clients dans nos établissements.

5.0 Animaux d'assistance et accompagnateurs

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans toutes les pièces de nos établissements qui sont ouvertes au public et aux tierces parties. Les clients peuvent garder l'animal avec eux sauf si la loi l'interdit, auquel cas nous prendrons d'autres dispositions pour permettre l'accès à nos installations, nos produits et nos services. Les membres de notre personnel et les autres personnes qui reçoivent le public en notre nom seront formés pour interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.



POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE (ONTARIO SEULEMENT)

Numéro de la politique	HRCAN-178WP
Date de la politique	19 août 2014
Remplace	31 décembre 2012
Service émetteur	Ressources humaines
Page	Page 2 de 3

Une personne handicapée ayant besoin de la présence d'un accompagnateur pourra pénétrer dans nos installations avec cette personne. En aucun temps une personne handicapée avec accompagnateur ne sera empêchée d'accéder à son accompagnateur alors qu'elle est dans nos locaux.

6.0 Avis d'interruption temporaire

En cas d'interruption prévue ou imprévue des services dans les installations ou les services habituellement utilisés par des personnes handicapées, WORLD PAC affichera un avis indiquant la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché à l'entrée ou près de l'entrée de l'installation ou du service et par d'autres moyens (site web, etc.) si nécessaire.

7.0 Formation du personnel

Nous donnerons une formation à tous les membres de notre personnel qui offrent un service en notre nom ou qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.

La formation comprendra les sujets suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la Norme de service à la clientèle.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui font appel à un animal d'assistance ou à un accompagnateur.
- La façon d'utiliser les différents appareils fonctionnels disponibles dans nos établissements, le cas échéant;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos installations ou à nos services.
- Les politiques, pratiques et procédures de WORLD PAC en matière de norme de service de la clientèle.

Délais de formation :

- La formation sera offerte à toutes les personnes à qui s'applique la Politique aussitôt que possible après que la personne commence à occuper le poste en question, en règle générale moins de trente (30) jours après la date d'embauche. La formation sera offerte également sur une base continue si les politiques et les procédures de WORLD PAC ayant trait à la prestation de biens et services aux personnes handicapées sont modifiées. Il incombe aux superviseurs de veiller au respect des délais de formation de leurs subalternes directs.
- Dossiers de formation : les dossiers de formation, y compris le protocole de formation, doivent être conservés et indiquer les dates où la formation a été donnée et le nombre de personnes qui l'ont reçue, conformément à la Loi.
- Les employés doivent confirmer en ligne avoir reçu la formation AODA.

POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE (ONTARIO SEULEMENT)

Numéro de la politique	HRCAN-178WP
Date de la politique	19 août 2014
Remplace	31 décembre 2012
Service émetteur	Ressources humaines
Page	Page 3 de 3

8. Mise en œuvre

WORLDPAC a formé un comité d'accessibilité dont les responsabilités s'établissent comme suit :

- Établir des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou de services aux personnes handicapées.
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de formation en accessibilité, conformément à la Loi.
- Mettre en place une procédure de commentaires, conformément à la Loi.
- Conserver des rapports d'accessibilité, conformément à l'article 14 de la Loi.

Traitement des commentaires

WORLDPAC a mis en place un protocole de traitement des commentaires qui lui permet de recevoir les commentaires et les plaintes et d'y répondre. Les personnes handicapées sont invitées à formuler des commentaires sur nos installations, nos produits et nos services. Lorsque cela est possible, WORLDPAC répondra aux commentaires dans les cinq (5) jours ouvrables. Dans certaines circonstances, il pourrait être nécessaire de prendre des mesures particulières pour répondre efficacement à un commentaire, par exemple procéder à une analyse interne des politiques, pratiques et procédures de WORLDPAC. Dans ce cas, le client recevra un accusé de réception au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la réception de son commentaire et nous répondrons à celui-ci aussitôt qu'il sera raisonnablement possible de le faire.

Procédure relative aux commentaires : les commentaires peuvent être formulés en personne à l'une de nos succursales ou par écrit, téléphone, télécopieur ou courriel à :

WORLDPAC
À l'attention du Service des ressources
humaines
6801, Columbus Road
Mississauga, Ontario L5T 2G9

Téléphone : (905) 238-9850
Télécopieur : (866) 453-9483
Courriel : hfile@worldpac.com

Un lien vers la présente politique est disponible sur l'intranet de WORLDPAC.

ACCÈS AUX DOCUMENTS : cette Politique ainsi que les pratiques et protocoles connexes seront mis à la disposition de tout membre du public sur demande. WORLDPAC fournira les documents ou l'information contenue dans les documents que le service à la clientèle doit fournir à toute personne handicapée en vertu des Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, sous une forme qui tient compte du handicap de la personne.

