



## **Énoncé de politique sur le service à la clientèle de la Compagnie de la Baie d'Hudson :**

### **Offre de produits et services aux personnes handicapées**

#### **1. Politique**

HBC s'engage à offrir un environnement accessible aux personnes handicapées et fondé sur les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. HBC élaborera des politiques, des pratiques et marches à suivre, ainsi que des programmes de formation, en conformité à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Chaque associé concerné a, pour sa part, la responsabilité de s'assurer que les produits et services offerts aux personnes handicapées sont accessibles et respectueux des principes de la LAPHO.

#### **2. Offre de produits et services aux personnes handicapées**

HBC s'engage à offrir un service à la clientèle de première qualité, ce qui inclut de proposer des services accessibles aux personnes handicapées, et elle s'acquittera de ses tâches et responsabilités dans les secteurs suivants :

##### **2.1 Communications**

HBC communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tiendra compte de leur handicap.

HBC a fourni une formation à ses associés sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes vivant avec différents types de handicaps.

##### **2.2 Services téléphoniques**

HBC s'engage à offrir des services téléphoniques accessibles. Les associés recevront une formation sur la manière de parler au téléphone avec les personnes handicapées. Ils devront employer un langage simple et clair en plus d'adopter un débit plus lent.

HBC proposera aux personnes handicapées de communiquer avec elles par la poste ou par courrier électronique si la communication par téléphone ne leur convient pas.



### **2.3 Aides fonctionnelles**

HBC s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des aides fonctionnelles pour se procurer ses produits et services, les utiliser et en profiter. Ses associés sont formés sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'aides fonctionnelles pour accéder à ses produits et services. Ils ont également reçu une formation sur les aides fonctionnelles qui peuvent être mises à la disposition des clients sur place, comme un scooter avec un panier, un fauteuil roulant ou un élévateur pour fauteuils roulants. HBC offrira une formation appropriée aux nouveaux associés, par l'entremise des cours API, d'outils de formation sur papier ou de toute autre méthode qui assurera une formation complète dans un temps raisonnable.

### **2.4 Documents**

HBC s'engage à présenter ses documents (reçus de caisse, cahiers publicitaires, menus de restaurant, affiches de solde, étiquettes de produits) d'une manière qui tient compte du ou des handicaps que peuvent avoir ses clients. Pour cette raison, les associés devront passer en revue les documents en question avec les clients lorsque ces derniers en font la demande.

Cet énoncé de politique sera mis à la disposition des clients handicapés sur demande et dans un format qui tient compte de leur handicap. Le délai nécessaire pour fournir l'information dans un autre format dépendra du type de format demandé. Cependant, HBC fera tous les efforts nécessaires pour traiter les demandes dans un délai raisonnable.

### **3. Animaux d'assistance et personnes de soutien**

HBC s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de ses locaux ouvertes au public. Tous les associés et bénévoles qui travaillent avec le public ont été correctement formés pour interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. De plus, HBC s'engage à accueillir les clients handicapés accompagnés d'une personne de soutien. Tout client handicapé accompagné d'une personne de soutien sera autorisé à entrer dans les locaux de HBC en compagnie de cette personne. Un client handicapé accompagné d'une personne de soutien ne se verra jamais interdire le recours à cette dernière tant qu'il se trouvera dans les locaux de la Compagnie.

### **4. Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption de service ou de panne dans ses installations, HBC émettra un avis à l'intention des personnes qui utilisent les équipements/services concernés. L'avis sera placé



bien en vue et contiendra des renseignements relatifs aux raisons de l'interruption de service/de la panne, à la durée prévue de l'interruption et aux équipements et services de rechange, le cas échéant.

## **5. Formation pour les associés**

Les associés concernés ont reçu une formation sur les politiques, les pratiques et les marches à suivre qui ont une incidence sur la manière dont les produits et services sont offerts aux personnes handicapées. Chaque associé concerné a la responsabilité de s'assurer que les produits et services offerts aux personnes handicapées sont accessibles et respectueux des principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

HBC fournit une formation appropriée à tous les associés qui travaillent avec le public, qui agissent au nom de la Compagnie auprès de tiers ainsi qu'à ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des marches à suivre en matière de service à la clientèle. Cette formation s'intitule : Accueillir les clients handicapés. Elle sera offerte (i) aux nouveaux associés, dans le cadre de l'initiation, (ii) aux associés qui changent de poste ou de secteur et qui ont besoin d'une telle formation pour l'exécution de leurs nouvelles tâches, et (iii) au besoin, lorsque des changements sont apportés aux politiques, aux pratiques et aux marches à suivre, ou à la LAPHO.

### **La formation portera sur les éléments suivants :**

- L'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les normes à observer en matière de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes vivant avec différents types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent une aide fonctionnelle ou qui requièrent les services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser les élévateurs pour fauteuils roulants et les scooters munis d'un panier qui se trouvent dans les différents locaux et magasins de la Compagnie.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services de HBC.
- Les politiques, pratiques et marches à suivre de HBC relatives aux normes de service à la clientèle.



## **6. Processus de rétroaction**

Les commentaires concernant la façon dont HBC propose ses produits et services aux personnes handicapées peuvent être communiqués au moyen de la [formule de rétroaction](#) sur l'accessibilité et/ou par la poste, par courriel, par téléphone, par fax et en personne. Tous les commentaires sont pris au sérieux et chaque communication provenant d'un client est transmise directement au secteur de l'exploitation responsable, lequel passera la communication en revue et prendra les mesures nécessaires.

Un représentant du secteur de l'exploitation responsable communiquera avec le client dans un délai de trente (30) jours pour lui faire part du constat ou de tout changement que le secteur a apporté ou apportera en réponse au commentaire formulé par le client. Le secteur de l'exploitation répondra de manière à tenir compte du ou des handicaps que peut avoir le client, s'il y a lieu, en conformité avec les principes de la LAPHO.

## **7. Questions concernant cette politique**

HBC a créé cette politique pour étendre l'excellence de son service aux personnes handicapées. Si vous avez des questions à propos de cette politique ou si vous n'en comprenez pas l'objectif, veuillez communiquer avec la Compagnie de la Baie d'Hudson.

## **8. Références**

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07); Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.