



Home Depot Canada

Politique concernant les normes d'accessibilité relatives aux services à la clientèle

Mise à jour le 28 novembre 2011

1. INTRODUCTION

La «*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*» a été adoptée le 13 juin 2005. Depuis, le gouvernement de l'Ontario développe des normes d'accessibilité qui permettront de mettre en place des mesures préventives et supprimeront les principaux obstacles au bon déroulement de la vie quotidienne des personnes handicapées. Ces normes s'appliquent aux organismes privés et publics partout en Ontario, y compris à Home Depot.

Le but de cette loi est de rendre l'Ontario plus accessible en identifiant, et dans la mesure du possible, en mettant en place des mesures préventives et en supprimant les principaux obstacles pouvant nuire aux personnes handicapées.

La norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (la «norme») a été établie selon l'acte juridique pour assurer que les produits et les services sont, si possible, également accessibles à tous.

À Home Depot Canada, nous nous engageons à offrir un environnement où l'accessibilité est l'affaire de tous. En harmonisation avec nos valeurs principales Respect de tous et Excellence du service à la clientèle, nous sommes déterminés à offrir un service à la clientèle exceptionnel, sans entrave, à tous nos clients, y compris nos clients ayant des handicaps.

2. ASSOCIÉS CONCERNÉS

Cette politique s'applique à tous les associés qui font affaire avec des clients ou de tierces parties en Ontario.

Cette politique s'applique également à toute personne responsable du développement, de la mise en œuvre ou de la supervision des politiques, des pratiques et des procédures de Home Depot Canada.

3. DÉFINITIONS

- i. **Handicap** – la définition d'un handicap selon la loi :
 - Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration en raison d'une lésion corporelle, d'une anomalie congénitale ou d'une maladie et, sans restreindre le caractère général de ce qui précède, y compris le diabète, 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;

- Une condition de déficience mentale ou un trouble du développement;
 - 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;
 - Une lésion ou une invalidité pour lesquelles 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.
- ii. **Appareil fonctionnel** – tout appareil utilisé pour aider une personne à effectuer une tâche ou des tâches ou pour aider une personne dans ses activités quotidiennes.
- iii. **Animal d'assistance** – un animal devient un animal d'assistance pour une personne handicapée si :
- Il est évident que l'animal est utilisé en raison du handicap de la personne ou
 - La personne fournit une lettre de son médecin ou de son infirmière confirmant que l'animal est requis pour des raisons relatives à son handicap.
- iv. **Personne de confiance** – quelqu'un accompagnant une personne handicapée pour l'assister dans la communication, le déplacement, les soins personnels ou médicaux ou pour l'accès à des produits ou à des services.

4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DE CETTE POLITIQUE

Nous nous efforçons d'assurer que cette politique ainsi que les pratiques, politiques et procédures reliées sont conséquentes avec les quatre principes fondamentaux suivants :

- i. **Dignité** – les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients importants recevant le même service que tout autre client.
- ii. **Égalité des chances** – les personnes handicapées doivent avoir la même chance que les autres de profiter de nos produits et de nos services.
- iii. **Intégration** – dans la mesure du possible, les personnes handicapées doivent bénéficier de nos produits et des services au même endroit et de la même façon, ou d'une façon semblable, à nos autres clients. Dans les situations où l'intégration ne permet pas de répondre aux besoins d'une personne handicapée, les produits et les services seront, autant que possible, fournis d'une autre façon en tenant compte des besoins individuels de la personne et en respectant les quatre principes fondamentaux.
- iv. **Indépendance** – les produits et les services doivent être fournis en respectant l'indépendance des personnes handicapées. À cette fin, nous serons toujours prêts à aider une personne atteinte d'un handicap, mais nous ne le ferons pas sans la permission explicite de cette personne.

5. FOURNIR LES PRODUITS ET LES SERVICES À UNE PERSONNE HANDICAPÉE

I. Politiques, pratiques et procédures

Home Depot Canada doit déployer tous les efforts raisonnables nécessaires afin de s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures touchant la prestation de biens et de services au public ou à de tierces parties sont compatibles avec les principes de dignité, d'égalité des chances, d'intégration et d'indépendance définis ci-dessus.

À cette fin, Home Depot Canada a développé cette politique et a modifié les politiques de service à la clientèle suivantes :

- HS-045-S-2.1E : Norme relative aux chiens et autres animaux de compagnie

Nous avons également effectué des modifications aux pratiques suivantes :

- Nous avons inclus des «textes alt» sur toutes les images de notre site Internet afin de le rendre compatible avec les logiciels de lecture : www.homedepot.ca

II. Communication

a. Moyens de communication accessibles

Home Depot s'efforce de communiquer avec le public de façon accessible. Les moyens de communication utilisés actuellement sont :

- www.homedepot.ca: Un site Internet fournissant de l'information dans un langage clair autant en format écrit qu'en format auditif et facilement navigable et compréhensible pour les clients utilisant un logiciel d'accessibilité;
- Des formulaires en ligne sur le site Internet de l'entreprise pour fournir de la rétroaction aux rayons et services principaux ainsi qu'au personnel Home Depot;
- Certains éléments d'affichage clés en magasin fournissant de l'information en braille;
- Certains éléments d'affichage clés en magasin d'un lettrage plus large, plus clair et offrant plus de contraste;
- Des associés en magasin formés pour servir une grande diversité de clients, y compris les personnes handicapées.

b. Communications avec les personnes handicapées

Home Depot Canada s'efforce de communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui respecte leur handicap. Des approches de communication sont indiquées dans notre programme de formation sur l'accessibilité : Mieux servir les personnes handicapées. Toutes les personnes qui sont concernées par cette politique recevront une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes selon le type de handicap.

III. Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent, dans la mesure du possible, utiliser leurs appareils fonctionnels dans nos locaux dans le but d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de nos produits et de nos services.

S'il y a un obstacle physique, technologique ou autre qui empêche l'utilisation d'un appareil fonctionnel dans nos locaux, nous allons tenter de supprimer l'obstacle. S'il nous est impossible de supprimer l'obstacle, nous demanderons à la personne de quelle manière nous pouvons l'aider et quelle autre méthode pourrait lui être accessible. Nous ferons tout ce qui est possible pour aider cette personne handicapée.

Toutes les personnes touchées par cette politique recevront une formation portant sur les différents appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées lors de leur visite à Home Depot.

IV. Accessibilité à nos locaux

Les installations et les services suivants sont offerts dans certains magasins Home Depot pour lesquels cette politique s'applique dans le but de permettre aux personnes handicapées d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de nos produits et de nos services.

- Scooter avec panier
- Fauteuil roulant manuel

De plus, chaque associé de magasin Home Depot offre un service personnalisé à chaque client, qu'il s'agisse de répondre à ses besoins en matière d'accès aux produits ou de répondre à ses questions.

Toutes les personnes qui sont touchées par cette politique recevront une formation sur la façon d'identifier les installations ou les services mis à la disposition des personnes handicapées leur permettant d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des produits et des services de Home Depot.

V. Animaux d'assistance

Les personnes handicapées peuvent entrer dans un emplacement qui appartient ou est exploité par Home Depot quand un animal d'assistance les accompagne. Elles peuvent garder l'animal d'assistance avec elles si les locaux sont accessibles au public et si l'animal d'assistance n'est pas interdit par la loi.

Toutes les personnes qui sont touchées par cette politique recevront une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

VI. Personnes de confiance

Une personne handicapée peut entrer dans un emplacement qui appartient ou est exploité par Home Depot Canada accompagnée d'une personne de confiance et avoir accès à cette personne lorsqu'elle est dans les locaux.

Home Depot Canada peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de confiance, le cas échéant, pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée, ou la santé ou la sécurité des autres personnes dans les locaux.

Toutes les personnes qui sont touchées par cette politique recevront une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance.

VII. Avis de perturbation temporaire

Home Depot avisera ses clients dans le cas de perturbation, qu'elle soit planifiée ou inattendue, d'un service utilisé par les personnes handicapées leur permettant d'accéder aux produits et aux services. L'avis sera affiché à un emplacement visible dans les locaux applicables. Si la perturbation touche l'accessibilité du contenu sur www.homedepot.ca, ou notre ligne téléphonique du service à la clientèle, un avis sera affiché sur la page d'accueil du site Internet de Home Depot.

L'avis comprendra les informations suivantes :

- i. L'installation ou le service non disponible;
- ii. La durée prévue de la perturbation;
- iii. La raison de la perturbation;
- iv. Les installations ou les services de rechange, si possible.

6. FORMATION ET ENREGISTREMENTS

Home Depot Canada offre une formation, ainsi qu'une formation continue, à toutes les personnes auxquelles cette politique s'applique, comme le prévoit la norme.

La formation comprend :

- i. Une révision de l'objectif de la loi et des exigences de la norme;
- ii. Une révision de la politique;
- iii. Comment interagir et communiquer avec les personnes selon le handicap;
- iv. Comment interagir avec des personnes handicapées utilisant des appareils fonctionnels, nécessitant l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;

- v. Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs en place dans nos locaux pour assister les personnes handicapées à obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits et de nos services;
- vi. Que faire lorsqu'une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder à nos locaux ou services.

La formation sera donnée à toute personne touchée par cette politique le plus tôt possible après son affectation aux responsabilités qui s'appliquent.

Des enregistrements des formations effectuées, incluant les protocoles de formation, les dates auxquelles la formation est offerte et le nombre d'individus qui ont reçu la formation, doivent être maintenus conformément aux exigences de la norme.

7. PROCÉDURE DE RÉTROACTION

Home Depot Canada apprécie toute rétroaction relative à cette politique et à sa mise en œuvre. La rétroaction peut se faire d'une des façons suivantes :

- i. En personne dans un magasin Home Depot;
- ii. Par téléphone à notre centre de service à la clientèle : 1 800 668-2266;
- iii. Par écrit :
Centre de service à la clientèle
900 – 1 Concorde Gate
Toronto, Ont.
M3C 4H9
- iv. De façon électronique, à customercare_Canada@homedepot.com

Lorsque cela est possible, nous répondrons à votre rétroaction dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à partir de la date de réception.

Dans certaines situations, des mesures précises peuvent être requises pour répondre efficacement à la rétroaction, y compris, sans toutefois s'y limiter, devoir effectuer une enquête interne ou réviser les politiques, pratiques et procédures de Home Depot. Dans de tels cas, le client recevra un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables après la réception indiquant que sa rétroaction a bien été reçue et Home Depot Canada y répondra dès que possible. La rétroaction sera envoyée au responsable de la politique ou de la procédure et tout changement requis sera effectué dans un délai raisonnable.

8. PUBLICATION DE LA DOCUMENTATION

La politique, ainsi que les pratiques et les protocoles y afférents doivent être fournis au public sur demande.

Les avis des politiques, les pratiques et les protocoles doivent être affichés sur le site Internet de Home Depot Canada et à un emplacement visible à chaque emplacement touché par cette politique.

9. FORMAT DES DOCUMENTS

Home Depot Canada fournira les documents requis, ou l'information contenue dans les documents, qui doivent être fournis selon la norme, à une personne handicapée, dans un format respectant le handicap de la personne.

10. QUESTIONS À PROPOS DE CETTE POLITIQUE

Pour de plus amples renseignements au sujet de cette politique ou pour toute question à l'égard des politiques, des pratiques et des procédures de Home Depot relatives à l'accessibilité du service à la clientèle, veuillez communiquer :

- i. Avec tout magasin Home Depot;
- ii. Par téléphone à notre centre de service à la clientèle : 1 800 668-2266;
- iii. Par écrit :
Centre de service à la clientèle
900 – 1 Concorde Gate
Toronto, Ont.
M3C 4H9
- iv. De façon électronique à customercare_Canada@homedepot.com.