



# Home Depot Canada Inc.

## Politiques sur l'accessibilité

---

### Table des matières

	<b>Ontario</b>
Politique concernant les normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle .....	2
Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées .....	9
Plan pluriannuel d'accessibilité .....	14
	<b>Manitoba</b>
Normes d'accessibilité relative au service à la clientèle.....	22



**Home Depot Canada Inc.**  
**Politique concernant les normes d'accessibilité relatives au service à la clientèle**

## **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](http://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 :

- i. [www.homedepot.ca](http://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;
- ii. 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;
- iii. Certains éléments d'affichage clés en magasin fournissant de l'information en braille;
- iv. Certains éléments d'affichage clés en magasin d'un lettrage plus large, plus clair et offrant plus de contraste;
- v. 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](http://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](mailto: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](mailto:customercare_Canada@homedepot.com).





**Home Depot Canada Inc.**  
**POLITIQUE RELATIVE AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES**

**1.0 OBJECTIF**

L'objectif de la présente politique est de présenter les exigences du *Règlement de l'Ontario 191/11 sur les Normes d'accessibilité intégrées* (ci-après nommé le «Règlement»). Ce Règlement fait partie de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* qui vise à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.

Home Depot Canada Inc (ci-après nommée «Home Depot» ou «l'entreprise») s'efforce de respecter et de mettre en œuvre des normes d'accessibilité dans toutes ses activités.

La présente politique ne vise pas à remplacer ou à annuler la politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de Home Depot requise en vertu du *Règlement de l'Ontario 429/07*.

**2.0 L'ENGAGEMENT DE HOME DEPOT**

Les huit valeurs fondamentales de Home Depot guident au quotidien les opinions et les actions de tous les associés. Ces valeurs constituent les bases de la culture de l'entreprise et comprennent «bien faire les choses», «le respect de tous» et «l'excellence du service à la clientèle». En raison de ces valeurs, l'entreprise s'est engagée à offrir un environnement parfaitement accessible aux personnes handicapées, et elle continuera de développer et d'améliorer ses pratiques tout en s'assurant de répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées dans les meilleurs délais, conformément aux exigences de la Loi et de ses règlements.

La présente politique sera mise en œuvre conformément aux délais fixés par le Règlement.

**3.0 EXIGENCES GÉNÉRALES**

**3.1 Plan pluriannuel d'accessibilité**

Home Depot établira, mettra en œuvre et tiendra à jour un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant sommairement sa stratégie pour, d'une part, prévenir et éliminer les obstacles sur son lieu de travail et, d'autre part, satisfaire aux exigences imposées par le Règlement.

Le plan pluriannuel d'accessibilité sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans et sera affiché sur le site Web de Home Depot. Sur demande, Home Depot fournira une copie du plan pluriannuel d'accessibilité dans un format accessible.

### **3.2 Guichets libre-service**

Home Depot tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

### **3.3 Formation des associés et des bénévoles**

Home Depot veillera à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le Règlement et continuent de recevoir une formation sur les dispositions du *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées :

- a) les associés et les bénévoles;
- b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Home Depot;
- c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de Home Depot.

La formation sera en phase avec les fonctions des associés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent. Les formations seront données subséquemment aux associés, bénévoles et autres personnes qui sont embauchés. Les associés recevront également une formation sur les modifications apportées à la politique d'accessibilité.

Home Depot gardera un dossier de la formation fournie.

## **4.0 NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS**

### **4.1 Processus de rétroaction**

Home Depot s'assurera que ses processus lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

### **4.2 Formats accessibles et aides à la communication**

Home Depot fournira à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap.

Home Depot consultera l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Cela ne s'applique pas aux produits et aux étiquettes de produits, à l'information ou aux communications qui ne peuvent pas être converties, à l'information dont l'entreprise n'est pas responsable directement ou par le biais d'une relation contractuelle. S'il est établi que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, Home Depot fournira ce qui suit à la personne qui les a demandées :

- a) une explication des raisons pour lesquelles elles ne peuvent pas être converties;

b) un résumé de l'information ou des communications qui ne peuvent pas être converties.

### **4.3 Renseignements sur les mesures d'urgence**

Si Home Depot prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qu'elle les met à la disposition du public, elle les fournira sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela sera matériellement possible.

### **4.4 Sites et contenus Web accessibles**

Home Depot veillera à ce que ses sites Web Internet et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau A au début, puis niveau AA) du Consortium World Wide Web, sauf si cela est impossible.

## **5.0 NORMES POUR L'EMPLOI**

### **5.1 Recrutement**

Home Depot avisera les associés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.

### **5.2 Recrutement : Processus d'évaluation ou de sélection**

Home Depot avisera chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Home Depot consultera le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournira ou lui fera fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

### **5.3 Avis aux candidats retenus**

Lorsqu'elle offre un emploi au candidat retenu, Home Depot l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les associés handicapés.

### **5.4 Renseignements sur les mesures de soutien**

Home Depot continuera d'informer les associés de ses politiques (et des mises à jour de ces dernières) en matière de soutien aux associés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un associé qui découlent de son handicap. Ces renseignements sont fournis aux nouveaux associés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.

### **5.5 Formats accessibles et aides à la communication pour les associés**

Home Depot consultera l'associé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication, si ce dernier lui fait une demande en ce sens, à l'égard de l'information nécessaire pour faire son travail et de l'information généralement mise à la disposition des autres associés.

Home Depot consultera l'associé qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

### **5.6 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Home Depot fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux associés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que Home Depot est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Home Depot fournira ces renseignements dès que cela sera matériellement possible après qu'elle ait pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation.

Si l'associé a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, Home Depot communiquera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence à la personne désignée pour aider l'associé.

Home Depot examinera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail quand l'associé changera de lieu de travail au sein de l'entreprise, quand les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'associé feront l'objet d'un examen, et quand Home Depot procèdera à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

### **5.7 Plans d'adaptation individualisés et documentés**

Home Depot rédigera un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les associés handicapés. Ces plans comprendront l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication.

De plus, ces plans comprendront les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires (le cas échéant) et ils recenseront toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

### **5.8 Processus de retour au travail**

Home Depot instaurera et consignera un processus de retour au travail à l'intention des associés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail.

Le processus de retour au travail décrira sommairement les mesures que Home Depot prendra pour faciliter le retour au travail. De plus, il intégrera les plans d'adaptation individualisés et documentés.

Le processus de retour au travail ne remplacera et n'annulera pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi (par exemple, la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*).

## **5.9 Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation**

Home Depot continuera de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des associés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'elle utilise des techniques de gestion du rendement, qu'elle fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou qu'elle réaffecte des associés.

## **6.0 MILIEU BÂTI**

Home Depot satisfera aux normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics quand elle construit de nouveaux espaces publics ou apporte des modifications majeures à un espace public existant, le cas échéant (à savoir lorsque cela concerne les voies de déplacement extérieures, un stationnement accessible ou l'obtention de services). Home Depot se conformera au Code du bâtiment amélioré de l'Ontario (notamment au Règlement de l'Ontario 368/13 en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015) en ce qui a trait aux nouvelles constructions et aux modifications majeures apportées aux installations existantes.

## **7.0 FRÉQUENCE DE RÉVISION**

La présente politique doit être examinée chaque année et révisée à la lumière des changements législatifs ou organisationnels.



**Home Depot Canada Inc.  
PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ**

## **INTRODUCTION**

En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et plus particulièrement du *Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées)*, le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative ainsi que les organisations désignées du secteur public et privé, dont Home Depot Canada Inc. (ci-après nommée «Home Depot» ou «l'entreprise»), sont tenus d'élaborer des plans pluriannuels d'accessibilité décrivant sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et éliminer les obstacles en milieu de travail et, d'autre part, satisfaire aux exigences imposées par le Règlement (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 4).

Le présent plan pluriannuel décrit la stratégie de Home Depot pour prévenir et éliminer les obstacles de manière à satisfaire aux exigences actuelles et éventuelles du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* et à respecter l'engagement de Home Depot présenté dans la Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées de l'entreprise.

### **1.0 GUICHETS LIBRE-SERVICE**

Home Depot tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 6).

#### **Mesures prévues :**

Home Depot prendra en compte les options d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service, sauf si cela n'est pas matériellement possible. Si Home Depot détermine qu'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d'accessibilité, elle en fournit une explication sur demande.

#### **Période de mise en œuvre :**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

### **2.0 FORMATION**

Home Depot formera :

- les associés et les bénévoles;
- les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Home Depot;
- les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de Home Depot,

sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées, ainsi que sur les modifications apportées aux politiques d'accessibilité de l'entreprise. La formation est en phase avec les fonctions des associés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 7).

**Mesures prévues :**

Home Depot formera les associés relativement au *Code des droits de la personne*, à l'accessibilité et à l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées. Afin d'assurer la pleine conformité de l'entreprise au Règlement, Home Depot offrira une formation supplémentaire aux associés, bénévoles et autres personnes comme l'exige le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* et tiendra un registre de formation spécifiant notamment les dates de formation et le nombre de personnes à qui la formation a été donnée.

**Période de mise en œuvre :**

D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et par la suite.

**3.0 INFORMATION ET COMMUNICATIONS**

**3.1 Processus de rétroaction**

Home Depot s'assurera que son processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre est accessible aux personnes handicapées (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 11).

**Mesures prévues :**

Home Depot s'assurera que ses processus existants et éventuels de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Quand des formats accessibles et des aides à la communication sont demandés pour des personnes handicapées :

- Home Depot les fournira ou les fera fournir, si possible, ou dans le cas où ce n'est pas possible, cherchera des alternatives raisonnables pour assurer l'accessibilité.
- Home Depot consultera l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
- Home Depot fournira des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap.
- Home Depot informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

Home Depot examinera son processus de rétroaction énoncé dans sa politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle afin de s'assurer qu'il est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

**Période de mise en œuvre :**

D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et par la suite.

### **3.2 Formats accessibles et aides à la communication**

Home Depot fournira à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap.

Home Depot consultera l'auteur de la demande.

Home Depot informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 12).

#### **Mesures prévues :**

Home Depot élaborera une procédure relative aux formats accessibles et aux aides à la communication destinés aux personnes handicapées et informera le public de leur disponibilité.

Outre ce qui précède et conformément au paragraphe 13 du *Règlement de l'Ontario 191/11*, si Home Depot prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qu'elle les met à la disposition du public, elle les fournira sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela sera matériellement possible.

#### **Période de mise en œuvre :**

D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2015 et par la suite (la section sur les mesures d'urgence est cependant disponible depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012).

### **3.3 Sites et contenus Web accessibles**

Les sites Web Internet de Home Depot et leur contenu seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 au niveau AA du Consortium World Wide Web, sauf si cela est impossible (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 14).

#### **Mesures prévues :**

Home Depot veillera à ce que ses sites Web Internet soient conçus conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) comme l'exige le Règlement.

Home Depot veillera à ce que tous les nouveaux éléments affichés sur ses sites Web soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) comme l'exige le Règlement.

#### **Période de mise en œuvre :**

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouveaux sites Web Internet et leur contenu sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 au niveau A, sauf si cela est impossible.



- D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites Web publics et leur contenu seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 au niveau AA, sauf si cela est impossible.

## **4.0 EMPLOI**

### **4.1 Processus de recrutement**

Home Depot avisera les associés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant ses processus de recrutement (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 22).

Home Depot avisera chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 23 [1]).

Home Depot consultera le candidat qui demande une mesure d'adaptation et lui fournira ou lui fera fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 23 [2]).

Lorsqu'elle offrira un emploi au candidat retenu, Home Depot l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les associés handicapés (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 24).

#### **Mesures prévues :**

Les communications internes et externes en matière de recrutement comprendront des avis sur les mesures d'adaptation disponibles.

Home Depot continuera d'aviser chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles.

Home Depot continuera de consulter les candidats qui demandent une mesure d'adaptation au sujet de leurs besoins et de leur fournir des mesures d'adaptation appropriées.

Toutes les offres d'emploi feront état de l'existence des mesures d'adaptation offertes par Home Depot.

#### **Période de mise en œuvre :**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 et par la suite.

### **4.2 Renseignements sur les mesures de soutien**

Home Depot informera les associés de ses politiques, ou des modifications apportées à ces dernières, en matière de soutien aux associés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25 [1]).

Home Depot fournira ces renseignements aux nouveaux associés dès que cela sera matériellement possible (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25 [2]).

Home Depot fournira des renseignements à jour aux associés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un associé qui découlent de son handicap (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25 [3]).

Home Depot consultera l'associé qui demande des mesures d'adaptation pour lui fournir notamment des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de l'information nécessaire pour faire son travail et de l'information généralement mise à la disposition des associés au lieu de travail (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 26).

**Mesures prévues :**

Home Depot examinera ses politiques existantes en matière d'adaptation et y apportera toute modification nécessaire pour se conformer pleinement au Règlement.

Home Depot continuera d'informer les associés de l'existence des politiques pertinentes ainsi que des modifications qui leur sont apportées.

Home Depot continuera de répondre aux demandes individuelles de mesures d'adaptation.

**Période de mise en œuvre :**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 et par la suite.

**4.3 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail**

Si Home Depot est au courant qu'un associé a besoin de mesures d'adaptation relativement aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, des renseignements individualisés à cet égard lui seront fournis dès que cela sera matériellement possible (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 27 [1]).

Si l'associé a besoin d'aide dans une situation d'urgence et donne son consentement à cet effet, Home Depot communiquera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence à la personne désignée pour aider l'associé (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 27 [2]).

Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail sont mis à jour quand l'associé change de lieu de travail et quand les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation ou encore les politiques générales en matière d'interventions d'urgence font l'objet d'un examen (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 27 [3]).

**Mesures prévues :**

Home Depot examinera ses procédures existantes relatives aux interventions d'urgence sur le lieu de travail et les mettra à jour, si nécessaire, pour se conformer au Plan d'accessibilité et au Règlement.

Home Depot recommandera aux associés de l'informer de tout besoin de mesures d'adaptation relativement aux situations d'urgence sur le lieu de travail.

Le cas échéant et en consultation avec les associés ayant besoin de mesures d'adaptation, Home Depot continuera de préparer des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail et de les fournir aux associés.

Home Depot continuera de tenir un registre confidentiel des demandes de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail et des réponses qui y sont apportées.

Home Depot désignera des personnes pour aider les associés qui ont besoin de mesures d'adaptation dans les situations d'urgence sur le lieu de travail et, avec le consentement des associés concernés, fournira les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence aux personnes désignées.

**Période de mise en œuvre :**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

**4.4 Plans d'adaptation individualisés**

Home Depot rédigera un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les associés handicapés (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 28 [1]).

**Mesures prévues :**

Home Depot élaborera une politique en matière d'adaptation qui prévoit des plans d'adaptation pour les associés handicapés de manière à se conformer pleinement au *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées*. La politique relative aux plans d'adaptation individualisés couvre les points suivants :

- La manière dont l'associé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.
- Les moyens utilisés pour évaluer l'associé de façon individuelle.
- La manière dont Home Depot peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre.
- Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'associé en ce qui a trait aux mesures d'adaptation.
- La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.
- Si l'associé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.
- Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'associé qui découlent de son handicap.

Les plans d'adaptation individualisés :

- comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis;

- comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant;
- recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

**Période de mise en œuvre :**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**4.5 Retour au travail**

Home Depot élaborera, instaurera et consignera un processus de retour au travail à l'intention des associés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 29 [1]).

Le processus de retour au travail décrira sommairement les mesures que Home Depot prendra pour faciliter le retour au travail. De plus, il intégrera les plans d'adaptation individualisés et documentés (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 29 [2]).

**Mesures prévues :**

Le processus de retour au travail de Home Depot à l'intention des associés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail est actuellement présenté dans le processus de réintégration au travail des associés.

Home Depot examinera et modifiera sa politique existante relative au retour au travail des associés handicapés de manière à se conformer au Plan d'accessibilité et au Règlement.

**Période de mise en œuvre :**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**4.6 Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation**

Home Depot continuera de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des associés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'elle utilise des techniques de gestion du rendement, qu'elle fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou qu'elle réaffecte des associés (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 30 à 32).

**Mesures proposées :**

Home Depot continuera de s'assurer que les directeurs savent qu'il est de leur responsabilité de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des associés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'ils utilisent des techniques de gestion du rendement, qu'ils fournissent des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels ou qu'ils réaffectent des associés.

**Période de mise en œuvre :**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## **5.0 NORMES POUR LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS**

Home Depot satisfera aux normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics quand elle construit de nouveaux espaces publics ou apporte des modifications majeures à un espace public existant, le cas échéant (à savoir lorsque cela concerne les voies de déplacement extérieures, un stationnement accessible ou l'obtention de services). Home Depot se conformera au Code du bâtiment amélioré de l'Ontario (notamment au *Règlement de l'Ontario 368/13*) en ce qui a trait aux nouvelles constructions et aux modifications majeures apportées aux installations existantes (Règl. de l'Ont. 413/12).

### **Mesures proposées :**

Home Depot veillera à ce que les normes d'accessibilité soient intégrées à la construction de nouveaux magasins ou lorsque des modifications majeures seront apportées aux espaces publics.

### **Période de mise en œuvre :**

D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2017 et par la suite en ce qui concerne la conception d'espaces publics (cependant, le *Code du bâtiment* de l'Ontario entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015).

## INTRODUCTION

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains prévoit des mesures proactives visant à éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et de nombreux autres citoyens. Le gouvernement du Manitoba s'engage à rendre la province accueillante pour tous.

Les normes d'accessibilité constituent les fondements à la base des changements réels, efficaces et mesurables qui seront apportés en matière d'accessibilité. Chaque norme précisera une échéance et des exigences particulières que les organismes responsables d'éliminer les obstacles devront respecter.

La première norme d'accessibilité porte sur le service à la clientèle. La norme d'accessibilité relative au service à la clientèle (ci-après la «norme») a été établie dans le but d'assurer un service à la clientèle accessible de manière à ce que toutes les personnes qui pourraient normalement chercher à obtenir un bien ou un service, à l'utiliser ou à en bénéficier aient une chance égale de le faire.

Chez Home Depot Canada, nous nous engageons à offrir un environnement où l'accessibilité est l'affaire de tous. Dans l'esprit de nos valeurs principales que sont le respect de tous et l'excellence du service à la clientèle, nous nous engageons également à fournir un plein accès à un service exceptionnel à tous nos clients, y compris à ceux qui souffrent d'un handicap.

## DÉFINITIONS

**HANDICAP** : La loi manitobaine interdit toute discrimination fondée sur de nombreux motifs, dont un handicap physique ou mental ou les caractéristiques et circonstances qui s'y rapportent comme le recours à un animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil thérapeutique.

La présente législation porte principalement sur les obstacles qui nuisent à la pleine participation à la société et non sur la condition ou l'état d'une personne, étant donné que la discrimination peut être fondée tant sur des perceptions, des stéréotypes ou des concepts hypothétiques sociaux que sur des limitations fonctionnelles réelles.

Le handicap d'une personne n'a pas à se manifester en toute situation ou en tout temps pour que cette dernière subisse de la discrimination fondée sur son handicap dans une situation donnée. Par ailleurs, un handicap ne correspond pas uniquement à un état visible (p. ex., une limitation physique). C'est le cas notamment d'un trouble d'apprentissage, par exemple. Parfois, ces handicaps «invisibles» peuvent être facilement et objectivement décelés (p. ex., VIH/sida, hépatite C et toute autre affection transmissible ou infectieuse).

Certains problèmes de santé comportent des phases qui donnent lieu à des symptômes faciles à détecter et d'autres où la personne atteinte est asymptomatique ou en rémission. D'autres handicaps sont plus difficiles à déceler (p. ex., le syndrome de fatigue chronique ou la dépression majeure). Comme ces handicaps sont imperceptibles, nombreux sont ceux qui sont mal compris dans la société. Cela peut d'ailleurs entraîner une réticence à reconnaître l'existence du handicap et favoriser les stéréotypes, la stigmatisation et les préjugés.

**DISPOSITIF D'ASSISTANCE** : Tout dispositif utilisé soit pour aider une personne à effectuer une ou plusieurs tâches particulières, soit pour faciliter les activités quotidiennes de cette personne.

**ANIMAL D'ASSISTANCE** : Animal dressé pour aider une personne handicapée. L'aide fournie par l'animal est directement liée à l'incapacité de la personne.

**PERSONNE DE CONFIANCE** : Personne qui en accompagne une autre, victime d'un obstacle, pour a) l'appuyer pendant qu'elle obtient des biens ou des services fournis par un organisme, qu'elle les utilise ou qu'elle en bénéficie; b) l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins de santé.

## ASSOCIÉS CONCERNÉS

La présente politique s'applique à tous les associés du Manitoba qui interagissent avec le public ou des tierces parties.

Elle s'applique également à toute personne responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la supervision des politiques, des pratiques et des procédures de Home Depot Canada.

## PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE

Nous nous efforçons d'assurer la cohérence entre la politique, ses politiques, pratiques et procédures connexes et les quatre (4) principes fondamentaux suivants :

- v. **Dignité** : Les personnes handicapées doivent être considérées comme des clients importants qui méritent de recevoir un service de qualité au même titre que tout autre client;
- vi. **Égalité des chances** : Les personnes handicapées doivent avoir la même chance que les autres clients d'obtenir un bien ou un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier;
- vii. **Intégration** : Dans la mesure du possible, les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier des biens et services de l'entreprise au même endroit et de la même manière, ou de manière semblable, que les autres clients. Lorsque les mesures d'intégration ne permettent pas de répondre aux besoins de la personne handicapée, les biens et services de l'entreprise lui seront fournis, autant que possible, d'une manière différente qui tient compte des besoins de la personne et qui respecte les quatre (4) principes fondamentaux de la présente politique;
- viii. **Indépendance** : Les biens et services doivent être offerts dans le respect de l'indépendance des personnes handicapées. Pour ce faire, nous serons toujours disposés à venir en aide à une personne handicapée, mais nous n'interviendrons jamais sans son autorisation expresse.

## BIENS ET SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

### VIII. Politiques, pratiques et procédures

Home Depot Canada doit déployer tous les efforts raisonnables nécessaires pour veiller à la cohérence entre les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la prestation de ses biens et services au public et aux tierces parties, et les principes de dignité, d'égalité des chances, d'intégration et d'indépendance définis ci-dessus.

À cette fin, Home Depot Canada a élaboré la présente politique et a modifié la politique relative au service à la clientèle suivante :

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

Nous avons également modifié la pratique suivante :

- Ajout de balises de référencement à toutes les images du site Web de l'entreprise pour qu'elles soient compatibles avec les logiciels de lecture : [www.homedepot.ca](http://www.homedepot.ca)

## **IX. Communication**

### **c. Moyens de communication accessibles**

Home Depot s'efforce de communiquer de façon accessible avec l'ensemble du public. Moyens de communication actuellement utilisés :

- vi. [Site homedepot.ca](http://www.homedepot.ca) : Site Web qui fournit des renseignements dans un langage simple et clair, tant à l'écrit que sous forme audio. Il est facile, pour les clients qui emploient un logiciel d'accessibilité, de naviguer sur le site et d'en comprendre le contenu;
- vii. Formulaire en ligne accessibles depuis le site de l'entreprise qui permettent de fournir une rétroaction aux associés des principaux rayons et services chez Home Depot;
- viii. Certains éléments d'affichage clés en magasin qui fournissent des renseignements en braille;
- ix. Certains éléments d'affichage clés en magasin qui fournissent des renseignements en caractères clairs, à contraste élevé et de grande taille;
- x. Associés en magasins formés pour servir toute une vaste gamme de clients, dont des personnes handicapées.

### **d. Communication avec les personnes handicapées**

Home Depot Canada s'efforce de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur limitation. Les approches à adopter en matière de communication sont décrites dans notre programme de formation sur l'accessibilité «Mieux servir les personnes handicapées». Tous les associés concernés par cette politique recevront une formation sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées selon le handicap dont elles souffrent.

## **X. Dispositifs d'assistance**

Les personnes handicapées sont autorisées, dans la mesure du possible, à utiliser leur propre dispositif d'assistance sur la propriété de l'entreprise afin d'obtenir un bien ou un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier.

Si un obstacle physique, technologique ou de tout autre type empêche la personne d'utiliser son dispositif d'assistance sur la propriété de l'entreprise, nous nous efforcerons d'abord d'éliminer cet obstacle. Si cela s'avère impossible, nous demanderons au client de quelle manière nous pouvons l'accommoder et adapter notre service pour le rendre plus accessible. Nous ferons de notre mieux pour offrir un autre moyen d'assistance à la personne handicapée.

Par ailleurs, les associés ne doivent jamais toucher un dispositif d'assistance sans avoir d'abord reçu l'autorisation de le faire et sans avoir demandé à la personne handicapée quelle assistance elle aimerait recevoir.

Tous les associés concernés par cette politique recevront une formation sur l'utilisation de divers dispositifs d'assistance qu'utilisent des personnes handicapées lorsqu'elles magasinent chez Home Depot pour obtenir des biens et services.

## **XI. Accessibilité sur la propriété de l'entreprise**



Les installations et les services suivants sont offerts dans certains magasins Home Depot où la politique est en vigueur pour permettre aux personnes handicapées d'obtenir un bien ou un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier.

- Quadriporteur avec panier
- Fauteuil roulant manuel

De plus, tous les magasins Home Depot offrent les services individuels d'un associé pour permettre aux personnes handicapées d'accéder aux produits qu'ils cherchent ou d'obtenir des réponses à leurs questions.

Tous les associés concernés par cette politique recevront une formation sur les installations et les services offerts dans les magasins Home Depot pour permettre aux personnes handicapées d'obtenir un bien ou un service, de l'utiliser ou d'en bénéficier.

## **XII. Animaux d'assistance**

Toute personne handicapée peut entrer dans les emplacements qui appartiennent à Home Depot ou qui sont exploités par l'entreprise en compagnie d'un animal d'assistance. En outre, son animal d'assistance peut la suivre dans tous les lieux auxquels le public a accès en l'absence de loi interdisant la présence de l'animal.

Tous les associés concernés par cette politique recevront une formation sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

## **XIII. Personnes de confiance**

Toute personne handicapée peut entrer dans les emplacements qui appartiennent à Home Depot ou qui sont exploités par l'entreprise en compagnie d'une personne de confiance et se faire aider par cette dernière tout au long de sa visite.

Home Depot Canada peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de confiance pour assurer sa santé et sa sécurité ou celles des autres personnes se trouvant sur les lieux.

Tous les associés concernés par cette politique recevront une formation sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance.

## **XIV. Avis de perturbation temporaire**

Home Depot Canada avisera sa clientèle de toute perturbation, planifiée ou non, des services utilisés par les personnes handicapées pour obtenir des biens et services de l'entreprise. L'avis sera affiché bien en vue dans les emplacements où la politique est en vigueur, de même que sur le site de Home Depot. Si la perturbation touche l'accessibilité du contenu du site [homedepot.ca](http://homedepot.ca) ou la ligne téléphonique du service à la clientèle, un avis sera publié à la page d'accueil du site.

L'avis en question comportera les renseignements suivants :

- v. L'emplacement ou le service touché;
- vi. La durée prévue de la perturbation;
- vii. La cause de la perturbation;
- viii. Les emplacements ou les services qui pourraient offrir une solution de rechange, s'il y a lieu.

Home Depot Canada offrira à tous les associés concernés par la présente politique de la formation et de la formation continue conformément à la norme. Cette formation comprendra :

- vii. un rappel de l'objectif de la loi et des exigences de la norme;
- viii. un rappel de la politique;
- ix. des renseignements sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées selon le handicap dont elles souffrent;
- x. des renseignements sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui ont recours à un dispositif d'assistance, à un animal d'assistance ou à une personne de confiance;
- xi. des renseignements sur l'utilisation des pièces d'équipement et des appareils offerts au sein de l'entreprise pour aider les personnes handicapées à obtenir un bien ou un service, à l'utiliser ou à en bénéficier;
- xii. des renseignements sur les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux emplacements ou aux services de l'entreprise.

La formation sera offerte à tous les associés concernés par la politique aussitôt que possible après l'attribution de tâches exigeant une telle formation.

La formation offerte, le protocole de formation, la date à laquelle elle a été donnée et le nombre de participants devront être consignés dans des dossiers conformément aux exigences de la norme.

## PROCÉDURE DE RÉTROACTION

Chez Home Depot Canada, la rétroaction relative à la politique et à sa mise en œuvre est bienvenue et appréciée. Elle peut être transmise des façons suivantes :

- v. En personne, dans tout magasin Home Depot;
- vi. Par téléphone, à l'équipe du Service à la clientèle, en composant le 1 800 668-2266;
- vii. Par la poste, à l'adresse suivante :  
Service à la clientèle  
400 – 1 Concorde Gate  
Toronto (Ontario) M3C 4H9;
- viii. Par courriel, à l'adresse suivante : [customercare\\_canada@homedepot.com](mailto:customercare_canada@homedepot.com).

Dans la mesure du possible, nous répondrons aux commentaires dans les cinq (5) jours ouvrables à partir de la date de réception.

Dans certains cas, des mesures précises pourraient s'avérer nécessaires pour répondre de manière efficace à la rétroaction, notamment, mais sans s'y limiter, la tenue d'une enquête interne ou la révision des politiques, pratiques et procédures de Home Depot. Le cas échéant, le client recevra un accusé de réception de sa rétroaction dans les cinq (5) jours ouvrables et Home Depot Canada enverra une réponse aussitôt que possible. Quoi qu'il en soit, la rétroaction sera transmise au responsable de la politique ou de la procédure et tout changement jugé nécessaire sera effectué dans un délai raisonnable.

## DOCUMENTATION À DIFFUSER

La présente politique, de même que les pratiques et protocoles qui s'y rapportent, doivent être accessibles sur demande au public.

Ces documents doivent également être diffusés sur le site Web de Home Depot Canada et être affichés bien en vue dans tous les emplacements où la politique est en vigueur.

## FORMAT DES DOCUMENTS

Home Depot Canada fournira aux personnes handicapées les documents exigés en vertu de la norme, ou les renseignements qu'ils contiennent, dans un format qui tient compte du handicap du destinataire.

## QUESTIONS RELATIVES À CETTE POLITIQUE

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la politique, ou pour toute question sur les politiques, pratiques et procédures de Home Depot relatives à l'accessibilité du service à la clientèle, veuillez communiquer avec l'entreprise de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- v. En personne, dans tout magasin Home Depot;
- vi. Par téléphone, en appelant le Service à la clientèle au 1 800 668-2266;
- vii. Par la poste, à l'adresse suivante :  
Service à la clientèle  
900 – 1 Concorde Gate  
Toronto (Ontario) M3C 4H9;
- viii. Par courriel, à l'adresse suivante : [customercare\\_canada@homedepot.com](mailto:customercare_canada@homedepot.com).