

# **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

## **Fournir des biens, des services ou des infrastructures aux personnes handicapées**

Les Services aux commerçants de Chase s'engagent à se conformer au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de 2005.

Nos politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle sont conformes aux principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées, tels décrits ci-dessous :

- Dignité – fournir un service d'une manière qui permet à la personne handicapée de maintenir son respect de soi et le respect des autres
- Autonomie – une personne handicapée est autorisée à faire les choses par elle-même sans aide ni interférence inutile de la part d'autrui
- Intégration – fournir un service d'une manière qui permet à la personne handicapée de bénéficier des mêmes services, au même endroit, et de la même manière que les autres clients ou d'une manière similaire à moins qu'une autre manière ne soit nécessaire pour lui permettre d'accéder aux biens, aux services ou aux infrastructures
- Égalité des chances – fournir un service à une personne handicapée de manière à ce qu'elle ait une chance égale d'accéder aux biens, aux services ou aux infrastructures comme ils le sont offerts aux autres

## **Utilisation d'appareils fonctionnels**

Les Services aux commerçants de Chase permettront aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'elles accèdent à leurs biens, services ou infrastructures et continueront d'identifier la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures utiles que les Services aux commerçants de Chase offrent aux personnes handicapées pour accéder à leurs biens, services ou infrastructures.

## **Communication**

Les Services aux commerçants de Chase communiqueront avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Nous rendrons accessibles les renseignements écrits et autres formes de communication sur demande. Nous consulterons la personne demandant de tels services pour déterminer un format ou un soutien approprié.

## **Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les Services aux commerçants de Chase permettront aux chiens-guides / autres animaux d'assistance d'entrer dans les parties de leurs locaux qui sont ouvertes au public.

Si nous ne pouvons pas facilement identifier qu'un animal est un animal d'assistance, notre personnel pourrait demander à une personne de fournir des documents (gabarit, lettre ou formulaire) d'un

professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

### **Personnes de soutien**

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à être accompagnée par celle-ci dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Dans certains cas, les Services aux commerçants de Chase pourraient exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour les raisons de santé ou de sécurité suivantes :

- de la personne handicapée,
- d'autres personnes sur les lieux.

Avant de prendre une décision, les Services aux commerçants de Chase :

- consulteront la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- tiendront compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des preuves disponibles;
- détermineront s'il n'existe aucun autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes sur les lieux.

### **Avis d'interruption temporaire des services**

En cas d'interruption planifiée ou inattendue des services ou des infrastructures pour les clients handicapés, les Services aux commerçants de Chase aviseront les clients rapidement. Cet avis clairement affiché comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée estimée et une description des autres infrastructures ou services de remplacement, le cas échéant.

### **Formation**

Les Services aux commerçants de Chase s'assureront que soit offerte une formation sur les obligations en vertu des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et sur les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario (CRHO) qui concernent les personnes handicapées :

- à tous les employés et bénévoles;
- à toute personne impliquée dans l'élaboration de nos politiques;
- à toute personne qui fournit des biens, des services ou des infrastructures aux clients en notre nom.

La formation comprend :

- l'objectif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005 et les exigences de la norme pour les services à la clientèle;
- la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle des Services aux commerçants de Chase;
- comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment utiliser les appareils ou l'équipement fonctionnels lorsqu'ils sont disponibles dans les locaux des Services aux commerçants de Chase;

- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, services ou infrastructures des Services aux commerçants de Chase.

Nous fournirons une formation aux nouveaux employés dans le cadre de leur orientation aux Services aux commerçants de Chase et, de manière continue, lorsque des modifications importantes à notre Politique d'accessibilité ou à notre matériel de formation ont lieu.

### **Processus de rétroaction**

Les Services aux commerçants de Chase apprécient les commentaires sur la façon dont nous offrons un service à la clientèle accessible. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les clients qui souhaitent fournir des commentaires sur la façon dont les Services aux commerçants de Chase fournissent des biens, des services ou des infrastructures aux personnes handicapées peuvent le faire en écrivant à [AODA-Representative@chase.com](mailto:AODA-Representative@chase.com)

Nous accuserons réception des commentaires dans les cinq à sept jours ouvrables. L'accusé de réception indiquera l'état de la rétroaction et notre plan pour y remédier. Nous nous efforcerons de répondre rapidement aux commentaires; cependant, certains commentaires pourraient nécessiter plus d'efforts pour les aborder, et devront être examinés pour prendre des mesures, impliquant possiblement plusieurs domaines au sein de l'entreprise.

Les Services aux commerçants de Chase s'assureront que leur processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour des formats et des supports de communication accessibles sur demande.

### **Avis de disponibilité des documents**

Les Services aux commerçants de Chase fourniront ce document dans un format accessible ou avec un soutien à la communication sur demande. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence du format ou du support de communication. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

### **Renseignements supplémentaires**

Nous modifierons ou supprimerons une politique existante qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Les rapports sur l'accessibilité déposés sont disponibles à des fins d'examen.