

GUIDE DE LA POLITIQUE DE CRANE SUPPLY	CS-ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	RÉV- 1
SUJET : POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Pages : 5	Date : 30/01/2019
APPLICATION : TOUS LES SITES DE CRANE SUPPLY	Émis par : Graham Boyd	Approuvé : "Graham Boyd"

OBJECTIF

L'objectif de cette politique est de souligner l'engagement de Crane Supply à mener ses activités dans le respect des lois sur l'accessibilité. Cette politique fournira un cadre pour atteindre l'accessibilité dans tous les aspects des relations de Crane Supply avec ses clients et ses employés ainsi que de ses interactions publiques. C'est une priorité essentielle pour Crane Supply que d'éliminer et d'éviter les obstacles à l'accessibilité, et de veiller à ce que les personnes handicapées maintiennent leur dignité et leur indépendance en temps opportun.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les sites de Crane Supply (ci-après « l'employeur »).

FOURNITURE DE BIENS, DE SERVICES OU D'INSTALLATIONS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Crane Supply s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues d'après le Code des droits de la personne dans le respect de la non-discrimination.

Crane Supply comprend que ces obligations d'après les législations en matière d'accessibilité ne remplacent pas ni ne limitent ses obligations d'après le Code des droits de la personne ou ses obligations envers les personnes handicapées d'après toute autre loi.

Crane Supply s'emploie à se conformer à la fois au *Code des droits de la personne* et à la loi sur l'accessibilité.

Crane Supply s'engage à servir avec excellence tout le monde y compris les personnes handicapées.

Nos politiques d'accessibilité pour le service à la clientèle sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité d'opportunité pour les personnes handicapées.

APPAREILS FONCTIONNELS

Les personnes handicapées peuvent faire usage de leurs appareils fonctionnels personnels lors de l'accès à nos biens, nos services ou nos installations.

Dans le cas où l'appareil fonctionnel présente un risque significatif et inévitable pour la sécurité ou la santé ou ne pourrait être autorisé pour d'autres raisons, d'autres moyens seront utilisés afin de garantir à la personne handicapée l'accès à nos biens, à nos services ou à nos installations.

GUIDE DE LA POLITIQUE DE CRANE SUPPLY	CS-ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	RÉV- 1
SUJET : POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Pages : 5	Date : 30/01/2019
APPLICATION : TOUS LES SITES DE CRANE SUPPLY	Émis par : Graham Boyd	Approuvé : "Graham Boyd"

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et informé de tous les appareils fonctionnels que nous possédons sur place ou que nous fournissons et qui pourraient être utilisés par les personnes handicapées lors de l'accès à nos biens, à nos services ou à nos installations.

COMMUNICATION

Nous communiquerons avec les personnes handicapées par des moyens tenant compte de leur handicap. Ceux-ci peuvent inclure :

- Courriel
- Stylo et papier
- Autres formats accessibles sur demande tels que : les polices de grande taille et l'écriture en braille

Nous travaillerons avec la personne handicapée afin de déterminer quelle méthode de communication lui convient.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont admis dans les sections de nos locaux ouvertes au public.

Si nous ne pouvons identifier facilement un animal d'assistance en tant que tel, notre personnel devra demander à une personne de fournir de la documentation (document type, lettre ou formulaire) émanant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons relevant de son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié grâce à des indicateurs visuels, comme lorsqu'il porte un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Un professionnel de la santé réglementé est défini comme un membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario

GUIDE DE LA POLITIQUE DE CRANE SUPPLY	CS-ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	RÉV- 1
SUJET : POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Pages : 5	Date : 30/01/2019
APPLICATION : TOUS LES SITES DE CRANE SUPPLY	Émis par : Graham Boyd	Approuvé : "Graham Boyd"

- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous effectuerons les actions suivantes afin de garantir aux personnes handicapées l'accès à nos biens, à nos services ou à nos installations :

- expliquer pourquoi l'animal est interdit
- discuter avec la personne handicapée d'un autre moyen de fournir des biens, des services ou des installations.

PERSONNES DE SOUTIEN

Une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien sera autorisée à ce que cette personne l'accompagne dans nos locaux.

Dans certains cas, Crane Supply pourrait exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée par une personne de soutien dans le souci de la santé ou de la sécurité :

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

Avant de prendre une décision, Crane Supply :

- consultera la personne handicapée afin de comprendre ses besoins
- considérera les raisons de santé ou de sécurité d'après les données disponibles
- déterminera s'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autres personnes sur les lieux.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

Dans le cas d'une interruption prévue ou inattendue des services ou des installations pour les personnes handicapées, Crane Supply informera chacun promptement. Cet avis clairement publié contiendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée anticipée, et une description des installations ou des services alternatifs, si applicable.

Les services/installations incluent :

- Comptoir de service
- Toilettes.

L'avis sera rendu public par les moyens suivants :

- Site internet de Crane Supply

FORMATION

GUIDE DE LA POLITIQUE DE CRANE SUPPLY	CS-ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	RÉV- 1
SUJET : POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Pages : 5	Date : 30/01/2019
APPLICATION : TOUS LES SITES DE CRANE SUPPLY	Émis par : Graham Boyd	Approuvé : "Graham Boyd"

Crane Supply fournira une formation en accessibilité pour le service à la clientèle à :

- tous les employés
- toute personne impliquée dans le développement de nos politiques
- toute personne fournissant des biens, des services ou des installations aux clients de notre part.

Le personnel sera formé à l'accessibilité du service à la clientèle dans la semaine suivant l'embauche.

La formation comprendra :

- l'objectif de la loi en matière d'accessibilité et les exigences de la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle
- les politiques de Crane Supply en lien avec la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- ce qu'il faut faire lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens, aux services ou aux installations de Crane Supply.

Le personnel sera également formé lorsque des changements seront apportés à nos politiques d'accessibilité pour le service à la clientèle.

PROCESSUS DE COMMENTAIRES

Crane Supply apprécie les commentaires sur la manière dont nous pouvons fournir des services accessibles. Les commentaires nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Chacun sera avisé de la manière de laisser des commentaires par les moyens suivants :

- Par voie électronique sur le site internet de Crane Supply

Quiconque souhaitant laisser un commentaire sur la manière dont Crane Supply fournit des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées peut le faire par les moyens suivants :

- Envoyer un courriel à accessibility@cranesupply.com
- Appeler le siège social de Crane Supply au 416-244-5351

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront traités de la manière suivante :

Les commentaires seront envoyés au gestionnaire des ressources humaines et une réponse sera émise de concert avec le vice-président des ressources humaines. Tous les commentaires recevront une réponse dans les 20 jours ouvrables.

GUIDE DE LA POLITIQUE DE CRANE SUPPLY	CS–ACCESSIBILITÉ DES SERVICES	RÉV- 1
SUJET : POLITIQUE D’ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	Pages : 5	Date : 30/01/2019
APPLICATION : TOUS LES SITES DE CRANE SUPPLY	Émis par : Graham Boyd	Approuvé : “Graham Boyd”

Crane Supply veillera à ce que notre processus de commentaires soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en rendant accessibles des formats et des supports de communication, sur demande.

AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

Crane Supply avisera le public de la disponibilité sur demande des documents en rapport avec l’accessibilité pour le service à la clientèle en publiant un avis par les moyens/aux endroits suivants :

- Site internet de Crane Supply

Crane Supply fournira ce document dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. Nous consulterons la personne à l’origine de la demande afin de déterminer la pertinence du format ou du support de communication. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

MODIFICATIONS DE CETTE POLITIQUE OU D’AUTRES POLITIQUES

Toute politique de Crane Supply qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d’indépendance, d’intégration et d’égalité des chances pour les personnes invalides sera modifiée ou éliminée.