



La Société Canadian Tire Limitée Politique de service à la clientèle accessible

Offrir des produits et des services aux personnes handicapées

Canadian Tire

Dans le cadre de la politique de service à la clientèle accessible, « Canadian Tire » désigne la Société Canadian Tire Limitée et son groupe d'entreprises comprenant les Services Financiers Canadian Tire Limitée, la Banque Canadian Tire, l'Immobilière Canadian Tire Limitée, L'Équipeur/Mark's Work Warehouse Limited, FGL Sports Ltd., la Division pétrolière de Canadian Tire et PartSource. « Canadian Tire » désigne aussi tout successeur ou filiale des entreprises mentionnées ci-dessus.¹

Notre engagement

Nous nous engageons à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées ainsi qu'à fournir des produits et des services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Les personnes handicapées profiteront du même accès et des mêmes avantages relativement à nos produits et nos services, au même endroit et de la même façon que les autres clients.

Communication

Au moment de communiquer avec une personne handicapée, nous tiendrons compte du handicap de cette personne.

¹ Les magasins Canadian Tire, certains magasins L'Équipeur/Mark's Work Warehouse et PartSource, de même que certains magasins du Groupe Forzani appartiennent à des franchisés ou à des marchands indépendants, qui en assurent l'exploitation. Les postes d'essence Canadian Tire sont exploités sous licence par des détaillants indépendants. Comme ils exploitent une entreprise indépendante, ces marchands, ces franchisés et ces détaillants doivent, en vertu des lois applicables, élaborer leur propre politique afin de protéger vos renseignements personnels d'une manière qui soit conforme à la présente politique.

Certaines entreprises membres de la famille Canadian Tire ont peut-être élaboré leur propre politique de service à la clientèle accessible. Dans le cas d'un conflit entre la politique de service à la clientèle accessible mise en place par un détaillant et celle de la Société Canadian Tire Limitée, la politique de service à la clientèle accessible qui accommode au mieux le client doit prévaloir.

Nous formerons les employés qui interagissent avec les clients sur la façon de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.

Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir à nos clients des services téléphoniques entièrement accessibles. Nous formerons les employés afin qu'ils communiquent avec les clients de façon claire et simple.

Aides de locomotion

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des aides de locomotion pour obtenir, utiliser ou profiter d'un de nos produits et services. Nous nous assurerons que nos employés sont formés quant à l'utilisation de diverses aides de locomotion qui pourraient être utilisées par les clients handicapés afin d'avoir accès à nos produits ou services.

Nous nous assurerons aussi que nos employés savent comment utiliser des aides de locomotion qui sont disponibles à divers emplacements pour aider les clients.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées qui sont accompagnées par des animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont admis dans les aires publiques de nos installations.

Si la présence d'un animal d'assistance n'est pas permise dans certaines aires de nos installations en vertu d'une loi, nous prendrons des mesures pour permettre à la personne d'obtenir, d'utiliser ou de profiter d'un de nos produits ou services.

Nous nous assurerons que nos employés sont formés sur la façon d'interagir avec une personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance.

Personnes de confiance

Toute personne handicapée qui est accompagnée par une personne de confiance pourra accéder à nos installations en compagnie de sa personne de confiance. En aucun cas une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance se fera refuser la présence de cette personne de confiance lors de sa présence dans nos installations.

Avis d'interruption de service temporaire

Nous informerons nos clients dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou imprévue des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis inclura des renseignements à propos de la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant.

Cet avis sera placé à toutes les entrées publiques et au lieu de l'interruption. Cet avis sera fourni dans des formats accessibles, au besoin.

Formation

Nous fournirons de la formation à tous les employés, les bénévoles et les autres personnes qui interagissent avec le public ou d'autres tiers pour le compte de la Société Canadian Tire, ainsi qu'à

toutes les personnes impliquées dans l'élaboration et l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures de service à la clientèle.

La formation doit être complétée pendant le processus d'orientation des employés.

La formation aborde les sujets suivants :

- Une révision de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des normes pour le service à la clientèle.
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- La façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des aides de locomotion ou qui ont recours à l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance.
- La façon d'utiliser l'équipement ou les aides de locomotion disponibles à nos installations ou que nous fournissons pour aider à la prestation de produits et de services aux personnes handicapées.
- La façon d'agir si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos produits et nos services.
- Les politiques, les pratiques et les procédures Canadian Tire en matière de prestation de produits et de services aux personnes handicapées.

La conservation des dossiers de formation, incluant les dates où la formation a été donnée, le nombre d'employés participants et leurs noms.

Processus de rétroaction

L'objectif de Canadian Tire est d'offrir à ses clients handicapés des services qui surpassent leurs attentes. Vos commentaires sur nos services en lien avec la satisfaction de ces attentes sont les bienvenus. Pour émettre vos commentaires sur la façon dont Canadian Tire offre des produits et des services aux personnes handicapées, vous pouvez remplir un formulaire de commentaires, envoyer un courriel à votre magasin (le formulaire et l'adresse électronique sont disponibles au comptoir du service à la clientèle), ou parler directement à un chef en service. Tous les commentaires seront envoyés au directeur du magasin. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour traiter les préoccupations et les plaintes dans les plus brefs délais

Champ d'application

Cette politique s'applique dans le cadre de toute offre de biens et de services offerts par n'importe quel établissement Canadian Tire situé dans la province de l'Ontario, et répond aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. En vertu de notre engagement envers les principes du service accessible, tous les efforts seront faits pour appliquer ces principes lorsque des biens et des services sont offerts dans d'autres juridictions canadiennes.

Disponibilité des documents de service à la clientèle accessibles

Nous donnerons une copie de cette politique à quiconque en fait la demande. Les demandes de documents de service à la clientèle accessibles devraient être effectuées auprès du directeur du magasin ou du superviseur en service. Si une personne handicapée demande une copie de cette politique, nous lui en fournirons une copie ou les renseignements contenus dans celle-ci, dans un format qui tiendra compte du handicap de cette personne.

Modifications des politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique sans avoir préalablement mesuré l'incidence que ce changement aurait sur les personnes handicapées.

Toute politique de Canadian Tire qui ne respecte et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou rejetée.

Questions à propos de cette politique

Cette politique existe afin d'assurer l'excellence du service offert aux personnes handicapées. Si vous avez une question au sujet de la politique ou si l'objectif d'une politique n'est pas clair, veuillez en discuter avec le directeur du magasin ou le superviseur en service, qui prendra les mesures nécessaires pour vous donner les renseignements recherchés.

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Formulaire de commentaires à l'intention des clients

Merci d'avoir magasiné chez Canadian Tire. Nous apprécions tous nos clients et nous nous efforçons de satisfaire les besoins de tous. Nous sommes conscients de l'importance de recevoir des commentaires afin d'apprendre et de nous améliorer.

Date : _____

Heure : _____

1. Avons-nous satisfait vos besoins de service à la clientèle?

Oui

Non

Plus ou moins

Commentaires :

2. Avez-vous eu un accès facile à notre service à la clientèle?

Oui

Non

Plus ou moins

Commentaires :

Autres commentaires :

Coordonnées (FACULTATIF)

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

Canadian Tire assure la protection de votre vie privée et de vos renseignements personnels. Vos renseignements personnels ne seront pas partagés avec des tiers ou utilisés à des fins autres que pour communiquer avec vous au sujet des commentaires ou des inquiétudes que vous avez signalés. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour traiter les préoccupations et les plaintes immédiatement.

Veuillez retourner ce formulaire au chef du service à la clientèle ou au superviseur en service.

Merci.