



La Société Canadian Tire Limitée

Politique de service à la clientèle accessible

Fournir des produits et services aux personnes ayant un handicap

Qu'est-ce que Canadian Tire?

Aux fins de la politique de service à la clientèle accessible, « Canadian Tire » désigne La Société Canadian Tire Limitée et sa famille d'entreprises, y compris la Banque Canadian Tire, les Services Canadian Tire Limitée, l'Immobilière Canadian Tire Limitée, Mark's/L'Équipeur, FGL Sports Ltée (FGL), la Division pétrolière de Canadian Tire, PartSource et Padinox Inc. Canadian Tire désigne également tout successeur ou toute filiale des entreprises mentionnées ci-dessus.¹

Notre engagement

Notre engagement consiste à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées ainsi qu'à fournir des produits et services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Les personnes ayant un handicap auront la même chance de bénéficier de nos produits et services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

Communication

Lorsque nous communiquerons avec une personne ayant un handicap, nous le ferons de manière à tenir compte de son handicap.

Nous allons former nos employés qui communiquent avec les clients sur la manière d'interagir avec ceux qui présentent divers handicaps.

Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous allons former nos employés sur la manière de communiquer avec les clients par téléphone de façon claire et facile à comprendre.

¹ Les magasins Canadian Tire ainsi que certains magasins Mark's/L'Équipeur, FGL et PartSource appartiennent à des marchands indépendants ou franchisés et sont exploités par eux. Les postes d'essence Canadian Tire sont exploités sous licence par des détaillants indépendants. En tant qu'entrepreneurs indépendants, ces marchands, franchisés et détaillants sont tenus de par les lois applicables d'adopter leurs propres politiques de service à la clientèle accessible, lesquelles doivent être conformes à la présente politique.

Certaines entreprises au sein de la famille Canadian Tire peuvent avoir mis en place leur propre politique de service à la clientèle accessible pour le commerce de détail. En cas de conflit entre une politique de service à la clientèle accessible pour le commerce de détail et la politique de service à la clientèle accessible de La Société Canadian Tire Limitée, celle qui offre la meilleure accessibilité à nos clients prévaut.

Dispositifs d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes ayant un handicap et qui utilisent des dispositifs d'assistance pour utiliser nos produits et services ou pour en bénéficier. Nous nous assurerons que nos employés sont formés et connaissent les divers dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par des clients ayant un handicap lorsqu'ils accèdent à nos produits et services.

Nous nous assurerons également que nos employés savent comment utiliser les dispositifs d'assistance mis à la disposition des clients à divers endroits.

Animaux d'assistance

Les personnes ayant un handicap qui sont accompagnées par un animal d'assistance sont les bienvenues. Les animaux d'assistance sont permis dans les espaces ouverts au public de nos établissements.

Si, en vertu de la loi, un animal d'assistance ne peut pas accéder à certaines zones de nos établissements, nous offrirons d'autres solutions pour permettre au client d'obtenir et d'utiliser nos services ou d'en bénéficier.

Nous nous assurerons que tous les employés sont bien formés sur la manière d'interagir avec les personnes ayant un handicap et qui sont accompagnées par un animal d'assistance.

Aidants

Toute personne ayant un handicap et qui est accompagnée par un aidant aura accès à nos établissements en compagnie de son aidant. À aucun moment une personne ayant un handicap et qui est accompagnée d'un aidant ne se verra refuser l'accès à l'assistance de son aidant dans nos établissements.

Avis d'interruption temporaire du service

Nous aviserons les clients en cas d'interruption prévue ou imprévue touchant nos établissements ou nos services habituellement utilisés par les personnes ayant un handicap. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée estimée et une description des autres établissements et services disponibles, s'il y a lieu.

L'avis sera publié sur le site Web du magasin et placé à tous les points d'entrée des clients ainsi qu'à l'endroit de l'interruption. Cet avis sera disponible en format accessible, si nécessaire.

Formation

Nous fournirons des formations à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui travaillent auprès du public ou à tous les tiers qui travaillent au nom de Canadian Tire et à tous les individus qui prennent part au développement et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures relatives au service à la clientèle.

La formation doit être terminée au cours du processus d'orientation de l'employé.

La formation comprendra :

- Un aperçu de la *législation sur l'accessibilité* et les exigences des Normes du service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des gens ayant divers types de handicaps.

- Comment interagir avec des personnes ayant un handicap et qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'un aidant.
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs d'assistance disponibles dans nos établissements ou que nous fournissons autrement et qui peuvent aider les personnes ayant un handicap à bénéficier de nos produits et services.
- Quoi faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder à nos produits et services.
- Les politiques, pratiques et procédures de Canadian Tire qui encadrent l'offre de produits et services aux personnes ayant un handicap.

Les rapports formation seront conservés et comprendront les dates où la formation a été suivie ainsi que le nombre d'employés qui l'ont reçue et leurs noms.

Processus de rétroaction

L'objectif de Canadian Tire est d'atteindre et de surpasser les attentes des clients en offrant nos services aux clients ayant un handicap. Les commentaires relatifs à la manière dont nous répondons à ces attentes dans le cadre de nos services sont appréciés.

Les commentaires concernant la manière dont Canadian Tire fournit des produits et services aux personnes ayant un handicap peuvent être fournis en remplissant le formulaire de rétroaction, en envoyant un courriel au magasin (le formulaire et l'adresse de courriel peuvent être obtenus au comptoir du service à la clientèle) ou en s'adressant directement à un gérant en devoir. Tous les commentaires seront acheminés au directeur de magasin. Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour traiter les préoccupations ou les plaintes rapidement.

Disponibilité des documents sur le service à la clientèle accessible

Sur demande, nous fournirons des documents dans un autre format à quiconque. Les demandes concernant les documents sur le service à la clientèle accessible doivent être faites au directeur de magasin ou au superviseur en devoir. Si une personne ayant un handicap demande un exemplaire de cette politique, nous lui fournirons la politique ou les renseignements qu'elle contient, dans un format approprié selon son handicap.

Portée

Cette politique s'applique à la prestation de produits et services dans tous les magasins Canadian Tire et correspond aux exigences en matière de service à la clientèle. En raison de notre engagement envers les principes du service à la clientèle accessible, nous déploierons tous les efforts pour appliquer ces principes du service à la clientèle accessible dans le cadre de notre prestation de produits et services dans d'autres territoires canadiens.

Modifications apportées à cette politique ou à d'autres

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et préservent la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique avant que nous ayons évalué l'incidence d'un changement sur les personnes ayant un handicap.

Toute politique de Canadian Tire qui ne respecte pas et ne préserve pas la dignité et l'indépendance des personnes ayant un handicap sera modifiée ou supprimée.

Questions sur cette politique

Cette politique a pour but de favoriser l'excellence du service à la clientèle pour les clients ayant un handicap. Si vous avez une question concernant la politique ou si vous ne comprenez pas l'objectif de la politique, veuillez vous adresser au directeur de magasin ou au superviseur en devoir, qui s'occupera de transmettre votre question ou votre préoccupation aux bonnes ressources.

Formulaire de commentaire du client

Merci d'avoir magasiné chez Canadian Tire. Tous nos clients nous tiennent à cœur et nous nous efforçons de répondre à vos besoins. Nous savons que recevoir des commentaires est une excellente occasion d'apprendre et de nous améliorer.

Date : _____

Heure : _____

1. Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle?

- Oui
- Non
- Quelque peu

Commentaires :

2. Est-ce que notre service à la clientèle vous a été offert de manière accessible?

- Oui
- Non
- Quelque peu

Commentaires :

Autres commentaires :

Coordonnées (FACULTATIF)

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

Canadian Tire protège votre vie privée et vos renseignements personnels. Vos renseignements personnels ne seront pas communiqués à d'autres parties ou utilisés à d'autres fins que pour communiquer avec vous au sujet de vos commentaires. Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour traiter les préoccupations ou les plaintes immédiatement.

Veuillez remettre ce formulaire au directeur du service à la clientèle ou au superviseur en devoir.

Merci.